



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.

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

**Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Bulnes Aldave, Henry Luis Jesus Junior (orcid.org/0000-0003-0876-1616)

**ASESOR:**

Mg. Mejía Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/0000-0002-8790-1682)

**CO-ASESORA:**

Dra. Ramos Córdova, Gabriela Olivia (orcid.org/0000-0003-1367-594X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

### **A Dios:**

*Por todo el apoyo espiritual y material que me brindas en el día a día. Y ser mi principal socio, sostén y fortaleza en todo los triunfos y éxitos obtenidos.*

### **A mi amada esposa Lady Carolina:**

*Por ser después de Dios, mi mayor amiga, confidente, estratega y socia en mí vida, que con gran esfuerzo seguimos cumpliendo grandes metas.*

### **A mis hijos Jesús Henry y Jesús Daniel:**

*Porque son mi principal motivo de superación, demostrándoles con gran ejemplo, que todo lo es posible cuando uno se propone en realizarlo.*

### **A mis padres Henry Luis y María Susana:**

*Por su apoyo incondicional con mi familia y persona. Dios les continúe brindando muchos años de vida y prosperidad en abundancia por siempre.*

**Henry Luis Jesus Junior Bulnes Aldave**

## **Agradecimiento**

### **A Dios Todopoderoso y Familia**

*Por todo su maravilloso apoyo incondicional.*

### **Al Mg. Davis Alberto Mejía Pinedo**

*Por sus sabias orientaciones, disponibilidad, aportes y sugerencias que fueron claves para el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.*

### **A los docentes de Postgrado**

*Por sus magníficas enseñanzas y estrategias pedagógicas brindadas, asimismo por siempre aclarar nuestras dudas, logrando tener una preparación más viable, rentable y sostenible.*

### **A los pacientes que participaron en el presente trabajo**

*Que, con su valioso aporte, se logrará mejorar el sistema de salud y solucionar múltiples gestiones estancadas por largo tiempo, por el bien de todos en general.*

*Gracias.*

**Henry Luis Jesus Junior Bulnes Aldave**

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de	iv
contenidos Índice	v
de tablas Índice de	vi
figuras Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, Muestra y Muestreo	16
3.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	17
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de Análisis de Datos	18
3.7. Aspectos Éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.	18
<b>Tabla 2</b>	Nivel de satisfacción del consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.	19
<b>Tabla 3</b>	Nivel de calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.	20
<b>Tabla 4</b>	Relación entre satisfacción humana y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.	21
<b>Tabla 5</b>	Relación entre técnico-científica y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.	22
<b>Tabla 6</b>	Relación entre satisfacción entorno de la calidad y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.	23

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Diseño de la investigación	15
<b>Figura 2.</b> Fórmula de la muestra	16

## Resumen

El objetivo de este estudio es determinar la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. Aplicativo de enfoque cuantitativo, descriptivo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, porque los datos se recopilaban en un solo punto de tiempo. Aplicándose técnica de encuesta a una muestra de 100 pacientes. Lo resaltante de resultados, se evidenció una correlación moderada de 0.714 y significancia de 0.018 entre nivel de satisfacción y calidad de atención. Con 30% insatisfecho, 10% mediamente satisfecho y 60% satisfechos. Asimismo, 20% baja calidad, 10% media calidad y 70% alta calidad. Una correlación moderada de 0.726 y significancia de 0.011 entre dimensión de satisfacción humana y calidad de vida. Una correlación moderada de 0.734 y significancia de 0.015 entre dimensión técnico-científica y calidad de atención. Una correlación moderada de 0.716 y significancia de 0.013 entre dimensión de entorno de calidad y calidad de atención. En conclusión, se afirma la existencia de relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco; además, si existe correlación entre las dimensiones satisfacción humana, técnico-científica y entorno de calidad con la calidad de atención.

*Palabras clave:* Satisfacción del paciente, calidad de la atención de salud, servicios de salud.

## Abstract

The objective of this study is to determine the relationship between the level of satisfaction and quality of care in patients at an outpatient medical office in an Otuzco post, 2022. Application of a quantitative, descriptive approach, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design, because data was collected at a single time point. Applying survey technique to a sample of 100 patients. The highlight of the results, a moderate correlation of 0.714 and significance of 0.018 was evidenced between the level of satisfaction and quality of care. With 30% dissatisfied, 10% moderately satisfied and 60% satisfied. Likewise, 20% low quality, 10% medium quality and 70% high quality. A moderate correlation of 0.726 and significance of 0.011 between the dimension of human satisfaction and quality of life. A moderate correlation of 0.734 and significance of 0.015 between the technical-scientific dimension and quality of care. A moderate correlation of 0.716 and significance of 0.013 between dimension of quality environment and quality of care. In conclusion, the existence of a significant relationship between the level of satisfaction and quality of care in patients at an outpatient medical clinic in an Otuzco clinic is affirmed; In addition, if there is a correlation between the dimensions of human satisfaction, technical-scientific and quality environment with the quality of care.

*Keywords:* Patient satisfaction, quality of health care, health services.

## I. INTRODUCCIÓN

La consulta médica externa es un prestador de servicios sanitarios (IPRESS) es la parte de inicio de una relación médico-paciente, ya que las necesidades de salud de los pacientes ahora exigen servicios médicos con una calidad de atención adecuada. La consulta externa es el área médica compuesta por diversas especialidades clínicas-quirúrgicas de atención ambulatoria, cuyo fin del paciente es ser evaluado y llevar un manejo, bien sea por médico general o médico especialista. Los cuales, saber la opinión de cada paciente atendido es lo primordial, cuyo objetivo es el de brindar un servicio idóneo en una institución prestadora de salud. (Salinas, 2021)

El Organismo Mundial de Salud (OMS) menciona calidad adecuada a una satisfacción global de necesidades en un paciente durante una atención en un servicio médico ambulatorio, teniendo en cuenta prevención, recuperación y rehabilitación (si fuera el caso). Resaltando la proporcionalidad del sistema de salud entre nivel satisfactorio de pacientes atendidos y calidad brindada durante la atención; anteponiendo siempre a los pacientes como protagonistas. (Ocaña, 2021)

La satisfacción con la atención en salud se logra cuando las instituciones son pioneras o se esfuerzan por brindar una atención técnica con herramientas y equipos de calidad, y cuando existe una actitud de confianza mutua que crea un vínculo de confianza entre cada profesional de la salud y paciente o usuario; ya que es un factor fundamental para una rápida recuperación de los pacientes o un menor estrés en el trabajo. (Jaramillo, 2020)

Dado que la salud es el sector más importante de la sociedad, el sistema de atención médica establecido en cada comunidad, está diseñado para satisfacer las necesidades del individuo, pero la calidad y la actitud de atención de los trabajadores de la salud son deficientes; existiendo factores que afectan negativamente el estado de la vida. Reflejándose en su estudio, donde empatía, el 71% de los pacientes indicaron que el conocimiento del personal médico era crítico; en cuanto a la confiabilidad, el 74% dijo que el conocimiento de los trabajadores de la salud la comprensión fue la más favorable; con respecto a capacidad de respuesta a los pacientes, el 66% dijo que la rapidez en el

tratamiento es un punto crítico; seguridad, el 79% indicó que la privacidad del personal médico hacia los pacientes era lo más importante, y la dimensión tangible, el 79%. la gente cree que lo más importante es la apariencia y la higiene del personal médico. (Vizcaíno, 2019)

En las encuestas de satisfacción de los pacientes, la satisfacción se registró como resultado del procesamiento mental de la información, midiendo expectativas del mismo paciente con el servicio de salud brindado; conllevando a que una IPRESS debe de brindar atención con las siguientes características: relaciones interpersonales, contenido y duración de la consejería, examen clínico y métodos de diagnóstico, resultados en salud, características estructurales físicas, humanas y organizacionales y condiciones relativas de accesibilidad. Por lo tanto, calidad, viene a ser la capacidad para satisfacer plenamente las expectativas del usuario. (Febres y Mercado, 2020)

En Perú, los continuos reclamos por parte de los pacientes no son exceptos ante las prestaciones brindadas en la atención ambulatoria de medicina de las IPRESS, pese a la ejecución de políticas de cobertura de atención ambulatoria. Así que, en identificar las expectativas de los pacientes en atenderse será un pilar principal y fundamental de gran avance cuya meta es del ofrecer un servicio idóneo con calidad y calidez. Por lo que la IPRESS debe de proyectarse en saber qué es lo que anhela alcanzar el paciente al adquirir un servicio de salud, donde dicho servicio se destaque por su excelencia de atención y de personal a cargo, y no por la falta de recursos por parte de su Gestión Médica. (León, 2018; Salinas, 2021)

Caycay (2018) estudió el nivel de calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital de Huacho con el objetivo de analizar la relación entre la variable calidad y satisfacción, el método utilizado fue el enfoque cuantitativo descriptivo, que también fue correlacional. Donde 135 participantes fueron considerados. El resultado fue que el 52% de los pacientes reportaron su satisfacción general, seguido por el 35% que definitivamente tuvo baja satisfacción, y solo el 11% de los pacientes reportaron alta satisfacción. Las correlaciones entre variables se determinaron cuando el estadístico Rho confirmó asociaciones significativas en 0,296 y menos de 0,05.

En la actualidad el término Calidad forma parte principal de cualquier institución organizada como también de sus integrantes, el anhelo de conseguir la optimización en la calidad de los servicios dados por las diferentes IPRESS, se está realizando al tema del paciente, por lo que es un factor importante para todas las organizaciones de atención médica, y la necesidad de comprender la satisfacción del paciente con los servicios prestados se ha convertido en un lugar común. La calidad médica es uno de ellos bajo la dirección del departamento sanitario. Se trata de optimizar las capacidades de IPRESS y hacer que la salud de los pacientes bajo cuidado sea confiable. Representación humanizada, seguridad garantizada y desempeño profesional. El objetivo del sistema sanitario es proporcionar al mismo paciente una óptima calidad de servicio. Allí, las mediciones y los análisis de los pacientes se evalúan según la calidad del servicio. (Ocaña, 2021)

Asimismo, hay que tener muy en cuenta que en las IPRESS el fin único y principal es el satisfacer y sosegar las necesidades que cargue consigo el paciente al acudir a una consulta externa de medicina, y esta a su vez, al ser analizada el nivel de satisfacción que obtuvo el paciente a término de haber sido atendido, nos ayudará a medir la calidad de las instalaciones.

Por lo que se llega a la interrogante: ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco?

En el presente estudio tiene como propósito determinar si en las consultas médicas externas del puesto de salud de Otuzco brindan una atención de calidad y a su vez, evaluar satisfacción en los mismos pacientes en el servicio brindado. Esto puede mejorar la calidad de la atención y los resultados de salud.

Con el motivo de determinar los índices de satisfacción de todos los pacientes ambulatorios tratados en servicios ambulatorios de medicina en la posta de Otuzco, ya que al ser este centro médico de nivel I-3, es el único servicio de la IPRESS que cuenta con una afluencia moderada diaria de pacientes (en este caso asegurados) provenientes de las provincias de Otuzco y Julcán de la Región La Libertad, asimismo, de otras IPRESS a nivel nacional (por razones de trabajo). Sabiendo que en dicha IPRESS no se cuenta con servicio de

emergencia, por lo que su horario de atención es ambulatorio. Para que, a través de los resultados a obtener en la presente investigación, se llegue a consolidar una mejora continua idónea de atención por parte del servicio externo de consulta médica hacia el paciente con calidad. Generando cambio positivo y optimizado en procesos de atención en pacientes atendidos.

La investigación se justifica a nivel teórico, ya que pretende mejorar la realidad actual de los centros de salud utilizando diferentes métodos, utilizando la base teórica de los diferentes contextos estudiados. Además, que se basa en la calidad del sistema de salud basada en el modelo SERVQUAL, que mide componentes importantes de la percepción del sistema de salud, así como la satisfacción. A nivel metodológico se justifica porque esta investigación radica en el hecho de que puede informar a otras investigaciones; determina a su vez la relación entre dos importantes variables dentro del área de salud. También se justifica a nivel práctico, pues se utilizará estadística descriptiva e inferencial, observando el nivel de calidad de la atención, así como el nivel de satisfacción de los usuarios externos, recopilando datos para sugerir alternativas de solución que maximicen la satisfacción de cada paciente. Finalmente se justifica a nivel social porque se propondrán medidas y actividades para progresar los servicios brindados a través de resoluciones organizacionales asertivas, aumentando así la satisfacción, pues involucra múltiples aspectos tales como infraestructura y elemento de persona.

El objetivo general para la realización del siguiente trabajo investigativo es: Determinar la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.

Para robustecer más el presente trabajo, se plantea a continuación los objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. Identificar el nivel de calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. Establecer la relación entre nivel de satisfacción humana y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. Establecer la relación entre nivel de satisfacción técnico-científica y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. Establecer la relación entre nivel de satisfacción entorno de la

calidad y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.

Desde una perspectiva de trabajo, se propusieron las siguientes hipótesis para abordar al problema de investigación: H1: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. Y H0: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta sección, se presenta una recopilación de los estudios más representativos y actualmente relevantes desarrollados alrededor del mundo, a nivel territorio peruano y territorio liberteño y/o trujillano que sustentan el tema de este trabajo, permitiendo comparar los resultados.

A nivel internacional, destaca el trabajo de Coronel Rivera & Aguirre Maxi (2010), en su estudio denominado como Una propuesta para la implementación de un proceso continuo para mejorar la calidad de los servicios ambulatorios en un hospital público del Ecuador; estableció como objetivo, mejorar la salud de la población ecuatoriana y el desarrollo de la psicología económica y social. Estudiando a una población de 100 personas. El resultado fue que, sin compromiso y empoderamiento de las personas, no existen herramientas de gestión que puedan cambiar o mejorar los procesos, actividades o imagen de la organización. La infraestructura de los servicios ambulatorios no brinda a los usuarios el confort necesario. Los servicios ambulatorios están mal etiquetados y los usuarios no pueden ubicarlos ni rastrearlos correctamente. Concluyendo que, la gratuidad de los servicios médicos consagrada en la Carta Magna de la República y puesta en vigencia por este gobierno condujo a un aumento significativo en el número de usuarios de los servicios hospitalarios y ambulatorios. requiriendo mejorar los procesos y optimizar los recursos humanos y financieros. Sólo 12% de usuarios calificaron el servicio de consulta externa como excelente.

Por otro lado, Conde Camba (2020), en su estudio denominado como Calidad y Satisfacción de la Atención de los Usuarios del Servicio de Urgencias Pediátricas del Hospital Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil, Ecuador; estableció como objetivo, determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental-descriptivo-trasversal-correlacional. Aplicando encuesta a una población de 9175 pacientes, con una muestra de 168 usuarios. Los resultados fueron, el 37,5% calificaron calidad de atención de bajo nivel, de este porcentaje el 28,6% se encontraron insatisfechos. El 40,5% calificaron calidad de atención de medio nivel, de este

porcentaje el 31,5% se encontraron medianamente satisfechos. El 22,0% calificaron calidad de atención de alto nivel, de este porcentaje el 17,3% se encontraron satisfechos. Se concluyó una correlación altamente positiva entre satisfacción de usuario y calidad de atención, con un valor de 0,888, que fue estadísticamente significativo en  $p < 0,05$ . Asimismo, existió correlación entre las dimensiones de la calidad de atención fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios.

A nivel de territorio peruano, está el trabajo realizado por Ocaña Román (2021), con su estudio denominado como Estrategias de gestión para mejorar la satisfacción ambulatoria del centro de salud San Ignacio Cajamarca, 2019; estableció como objetivo, elaborar estrategia de gestión para mejorar la satisfacción del paciente de consulta externa. La investigación fue constituida por una población de 1562 pacientes ambulatorios, y una muestra de 180 pacientes. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento la escala Servqual modificada para uso en consultorios externos de establecimientos de salud nivel I aprobados por el Ministerio de Salud bajo la R.M. No. 527-2011/MINSA, aprobada por el comité evaluador de expertos del MINSA. Los resultados fueron, los usuarios se encuentran insatisfechos: capacidad de respuesta 65,9 %, fiabilidad 64,6%, empatía 63,4%, seguridad 61,8% y aspectos tangibles con el 62,6%. Se concluyó que más de la mitad de los encuestados ambulatorios de investigación están insatisfechos con la atención que reciben.

Por otro lado, Muñoz Delgado (2018), en su estudio denominado como Calidad de servicio percibida por consultorías externas de los servicios de medicina general de dos establecimientos de Essalud, septiembre de 2015; estableció como objetivo, determinar la Calidad de Servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa en servicio de medicina general en dos entidades de Essalud. El estudio fue de carácter descriptivo y transversal, en cuanto a población para el año 2015, estuvo integrado por 168.000 asegurados de HOMM, y 98.000 asegurados de IPRESSLO, técnica utilizada fue encuesta y el instrumento fue encuesta de calidad de servicio SERVQUAL usando el paquete Estadística (SPSS), 21ª ed. Concluyendo que el 45,3% de los pacientes que fueron tratados en los servicios ambulatorios de medicina general de HIOMM

expresaron una satisfacción moderada con calidad de servicio prestado. A su vez, los pacientes que recibieron consultas externas de IPRESSLO para la prestación de asistencia médica general expresaron una satisfacción moderada con la calidad de los servicios prestados, concretamente un 50%. Asimismo, el 32,1% se mostró satisfecho con las actividades realizadas.

Según Mendoza Morales (2016), en su investigación denominada como Satisfacción en usuarios del Consultorio Médico Externo del H. N. Dos de Mayo en diciembre 2015; estableció como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en consultorios externos de medicina interna. Fue de estudio descriptivo, transversal y observacional; una muestra de 201 usuarios. Concluyendo una insatisfacción de los usuarios externos fue del 55.7%. E insatisfacción en sus dimensiones: capacidad de respuesta 91.54%, fiabilidad 70.4%, aspectos tangibles 42.2%, empatía 39.1% y seguridad 35.8%.

Para Díaz Flores (2020), en su estudio denominado como Calidad y satisfacción en atención del usuario ambulatorio del policlínico P.N.P. San Borja, 2018; teniendo como objetivo establecer la relación entre calidad de atención y la satisfacción de los servicios de consulta externa. Fue de estudio descriptiva correlacional con diseño no experimental, transversal y prospectivo que se trabajó en una población de 3429 pacientes y una muestra de 94 pacientes. Los resultados fueron que el 43% se ubican en el nivel de insatisfacción global, con coeficiente de correlación de -0.740, siendo correlación negativa entre expectativas de calidad de servicio percibida y satisfacción del cliente. Y entre las dimensiones con mayores porcentajes de insatisfacción son: empatía 47% y fiabilidad 44%. Mayores niveles de satisfacción se encuentran en la capacidad de respuesta 61%, seguridad 57% y empatía 53%. Concluyéndose que existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente.

Asu vez, León Namuche (2018), en su estudio denominado como Satisfacción de usuarios y nivel de calidad de atención de servicios hospitalarios ambulatorios en el PNP región Chiclayo, 2016. Teniendo como objetivo analizar la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios médicos para desarrollar recomendaciones para mejorar los servicios médicos ambulatorios. Fue de estudio descriptivo y prospectivo, en 384 usuarios, se aplicó un cuestionario con 35 preguntas, con respuestas clasificados en niveles de calidad de atención

médica: mala, regular, buena, excelente y niveles de satisfacción: satisfecha e insatisfecha, con Alfa de Crombach,  $r = 0,899$ . Los resultados fueron que el 48,2% de la calidad médica fue buena. La tasa de satisfacción global entre los pacientes ambulatorios fue del 76,8%. Según las dimensiones comunes de nivel bueno y muy bueno, el nivel de calidad de atención fue: 48,2%, buen trato 36,8%. La empatía fue del 46% y 36,7% respectivamente. Brindar información a los pacientes 47,3% y 42,7%, confiar 46,2% y 33,3%. Esto corresponde a 85% asistencia, 82,8% empatía, 80,5% información al paciente y 79,6% confianza. Concluyendo que existe un alto porcentaje de usuarios satisfechos en concordancia a niveles adecuados de calidad; elaborándose la propuesta de mejora centrado en el usuario.

Por su parte, Infantes Gómez (2017), con su estudio denominado Calidad de atención y satisfacción en pacientes ambulatorios del Centro de Atención Médica Complementaria del Hospital Iquitos III - 2016. Estableció como objetivo evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria. Fue de estudio transversal, se evaluaron a 305 pacientes en la consulta externa, mediante el uso del SERVQUAL modificado. Además, se evaluaron posibles factores asociados como la edad, sexo, grado de instrucción, tipo de paciente (nuevo o continuador) o la condición del encuestado (paciente o acompañante). Los resultados fueron que la satisfacción global en Servicios de Medicina Complementaria (CAMEC) Iquitos fue del 72,9%. Concluyendo que la satisfacción global percibida fue alta, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose relación con el sexo y la edad.

También se cuenta con el artículo de Febres Ramos & Mercado Rey (2020), denominado Satisfacción del usuario y calidad de atención de medicina interna H. Carrión, Huancayo, Perú. Estableció como objetivo determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Fue de estudio observacional, descriptivo, de corte transversal, muestra conformada por 292 pacientes. Calidad del servicio del sistema de salud en función de la satisfacción del usuario se midió mediante el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Los resultados fueron satisfacción fue del 60,3% con

los aspectos de calidad del servicio, seguridad y empatía a los que más atención prestan los usuarios; la insatisfacción fue mayor que los aspectos tangibles. Concluyendo que los sistemas de atención sanitaria, deben implementar estrategias de mejora en atención médica para garantizar atención oportuna con alta calidad para los pacientes.

Asimismo, el artículo de Roque Roque (2014), denominado Satisfacción del usuario con consultas externas en atención primaria - Red Asistencial EsSalud Cusco 2014. Se estableció como objetivo identificar la proporción usuarios satisfechos atendidos en el servicio de consulta externa del primer nivel de atención. Estudio de tipo descriptivo transversal, realizado el 2014 en la Consulta Externa del Primer Nivel de Atención, utilizándose la metodología SERVQUAL para determinar la satisfacción de 605 usuarios externos. Los resultados fueron que el porcentaje de usuarios satisfechos por dimensión fue: dimensión Fiabilidad 33%, dimensión Capacidad de Respuesta 30%, dimensión Seguridad 38%, dimensión Empatía 36%, dimensión Aspectos Tangibles 37%. Concluyendo que la proporción de usuarios satisfechos en el primer nivel de atención - Red asistencial ESSALUD - Cusco es baja con un 35%.

A nivel local tenemos la investigación de Pintado Peña (2018), con su estudio denominado Relación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio urgencias y emergencias en un hospital público de enseñanza de Trujillo, 2017. Se estableció como objetivo determinar la relación entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia. De estudio descriptiva correlacional, no experimental, cuantifica la frecuencia y establece valoración estadística a las relaciones y correlaciones entre sus variables, con una muestra de 149 usuarios, instrumento para la recolección de datos fue la escala multidimensional SERVQUAL elaborada por Parasuraman y Cols (1988). Concluyendo que existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.829, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención que brinda el personal de emergencia.

Por otro lado, Salinas Vargas (2021), en su estudio denominado Satisfacción de usuarios con calidad de servicios ambulatorios de medicina general del hospital Jerusalén, diciembre de 2019 – enero 2020. Estableciéndose como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención

del área de Consulta externa de Medicina General. Su estudio fue descriptiva, observacional y transversal, se encuestaron a 209 personas. Los resultados fueron satisfacción de usuarios con fiabilidad fue del 40,5%, capacidad de respuesta fue del 45,2%, seguridad fue del 59,3%, dimensión empatía fue del 53,8%, aspecto tangible fue del 53,8%. Concluyendo que Satisfacción general en los pacientes con calidad de atención fue del 50,6%. Indicando una fase de mejora respecto a la calidad de la atención brindada en el Hospital Distrital entre los meses de Diciembre 2019 y Enero 2020.

El concepto de satisfacción mide los juicios sobre las características de un producto o servicio tal como lo definen o determinan los clientes, con base en el grado en que se satisfacen las necesidades. La investigación de la satisfacción se basa en el modelo de la brecha de calidad del servicio, que es uno de los modelos multidimensionales más conocidos y extendidos para medir la calidad del servicio. Consiste en comparar lo que se ofrece con lo que se espera e identificar brechas en el servicio, hoy en día se conocen sus cinco dimensiones, pero inicialmente se partió de tres dimensiones - personas, tecnología y calidad ambiental. La seguridad del paciente también está relacionada con el ambiente de trabajo hospitalario, ya que es difícil conectar ciertos atributos del servicio con una dimensión emocional. (Bustamante et al., 2020; Ozretić et al., 2020)

Para Djambazov et al. (2019), la satisfacción del paciente es base para implementar un modelo de gestión de la satisfacción del cliente que requiere la participación del ciudadano/usuario en la planificación, producción y evaluación del servicio. Asimismo, la dimensión humana se refiere a la empatía, la confianza, el apoyo al paciente, la comunicación, el trato recibido, la sensibilidad del personal para reconocer los sentimientos del paciente y brindar una atención individualizada. La dimensión técnico-científica se refiere a las habilidades del personal que facilitan el autocuidado del paciente, el acceso a las visitas, el manejo de la información, los tiempos de espera, el acceso y la educación del paciente. La dimensión entorno se refiere al entorno en el que se realiza el diagnóstico, tratamiento y seguimiento a lo largo de una consulta médica, en un ambiente seguro, limpio, cómodo y bien iluminado. Por lo que la satisfacción es cada vez más importante en la asistencia sanitaria a medida que los pacientes comentan o comparten sus experiencias con otros, lo que es un factor más

frecuente en las quejas y reclamaciones. También daña la imagen de la institución. (Celis, 2022)

Desde la perspectiva del paciente, el campo de servicios, la "calidad" valida alternativas que satisfagan sus necesidades como consumidores. La calidad del servicio es el cambio en el sentido del paciente, mientras que la calidad es satisfacción que el paciente recibe de un tratamiento en particular. (Ocaña, 2021)

El Instituto Americano de Medicina (USA, 1990), Se refiere a la calidad, como el grado en que un servicio de salud aumenta la probabilidad de lograr el estado de salud deseado para un individuo o grupo y, según la experiencia actual, los servicios de salud deben tener las siguientes características: Uso eficiente de los recursos. Los pacientes deben tener un riesgo mínimo. Muy alta satisfacción del usuario. Creemos que calidad de asistencia sanitaria se debe a un origen multidimensional a partir de múltiples factores e intervenciones y que todas las actuaciones están siempre centradas en el paciente. (Muñoz, 2018)

Según el autor Rosander (1992), en su libro "La Búsqueda de la Calidad en los Servicios", refiere que la calidad se convierte en una función continua que se reincide en todas las áreas de la institución y, por lo tanto, entra en la misma categoría. En las instalaciones que brindan servicios médicos, el propósito es cuidar de los pacientes. Todas las instituciones deben extraer de este concepto normas, estándares y normas internas para garantizar la óptima calidad del servicio y garantizar que los centros de su trabajo tengan y reciban un excelente servicio. (Ocaña, 2021)

Para MINSA (2011), Una de las principales causas de calidad de salud es una vida con calidad. Esta no es solo la esperanza del pueblo, sino también la responsabilidad social de todas las partes. Comienza con el liderazgo en el poder y calidad en servicios prestados en relación con el derecho a salud para las personas. Sepa que la calidad no tiene por qué significar lujo o sofisticación. Más bien, debe ser una atención médica eficaz, eficiente y oportuna, brindada como primer derecho del individuo ya satisfacción del paciente en todas las condiciones y circunstancias que así lo requieran. (Díaz, 2020)

Para Parasuraman (1988; 1991), En su modelo desarrollado SERVQUAL, destacó 05 dimensiones de la calidad que siempre debe tener en cuenta las

diferencias relacionadas con "percepciones y expectativas en servicio con calidad" para que en usuarios sean reconocibles. 1) Aspectos Tangibles: que una empresa cuenta con los elementos necesarios para realizar el cuidado, tales como herramientas, instalaciones, personal suficiente, equipo suficiente para garantizar la seguridad de ambas partes, u objetos físicos y materiales. 2) Confiabilidad: mide la capacidad de una empresa para proporcionar servicios de manera eficiente. 3) Capacidad de Respuesta: Cuando la instalación está lista para atender a los usuarios del servicio de forma inmediata, no hay riesgo de retraso en la entrega o interrupción del servicio. 4) Seguridad: Cuando el personal del establecimiento está tranquilo, confiado y comprometido con su trabajo, brinda tranquilidad absoluta a quienes reciben atención. 5) Empatía: la amabilidad, el carisma y la atención con que los profesionales sanitarios acogen y cuidan a sus clientes y pacientes. Brindar atención personalizada hace que las personas se sientan importantes y valoradas.

A su vez, Martínez Sergio (2011), explica a su vez las 05 dimensiones en orden: Elementos Tangibles (T), el personal está equipado para atender a los pacientes. Fiabilidad (Y), capacidad de Prestar Servicios; seguridad transferida a los participantes. Capacidad de Respuesta (R), el deseo de ayudar al paciente de forma rápida y adecuada. Seguridad (A), el personal conoce perfectamente los servicios que presta y los pacientes están tranquilos antes, durante y después de recibir la atención. Empatía (E), servicios a la medida del paciente. En cambio, si se trata de calidad o producto, si tiene valor agregado, entonces satisfacción con el centro de salud es el resultado de las expectativas iniciales y la experiencia del servicio recibido, y se debe considerar satisfacción básica. La insatisfacción con la mejoría se evaluó después de la adherencia al tratamiento o la interrupción. (Findlay, 2002)

De todos es responsabilidad del sector salud aplicar los lineamientos de calidad desarrollados e implementados por el directorio del MINSA para garantizar el control de calidad. En todas las instrucciones del sistema de gestión de calidad de atención médica deben planificarse e implementarse de manera creativa y de acuerdo con los estándares específicos de las instalaciones de atención médica. Asimismo, en todas sus organizaciones estructurales jerárquicas y dimensiones; incluyendo un proceso de planificación, además, de desarrollo, mejora y gestión

de organización de aseguramiento de calidad con una cultura en la dirección estratégica de la institución de salud. (MINSa, 2011)

Los proveedores de atención médica a menudo miden la satisfacción del usuario. La satisfacción se evalúa a partir de la similitud entre calidad de servicios y expectativas sobre resultados de atención recibida. Estos valores de propiedad se obtienen a través de encuestas que capturan aspectos clave, como los resultados logrados después de las evaluaciones clínicas, la infraestructura y el entorno en el que se brindan los procedimientos y los servicios de atención médica, y el valor creado por las relaciones. Relaciones interpersonales entre el personal y el cuidado del paciente. Los resultados están vinculados a las expectativas pasadas de atención al paciente, por lo que, estos resultados obtenidos, determinan el nivel de satisfacción o insatisfacción. (Rey, 2000)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación:

El presente estudio fue de tipo aplicativo de enfoque cuantitativo, descriptivo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre las variables: Satisfacción del paciente y calidad de atención en consultorios médicos ambulatorios 2022 en una posta de Otuzco. (Hernández et al., 2018)

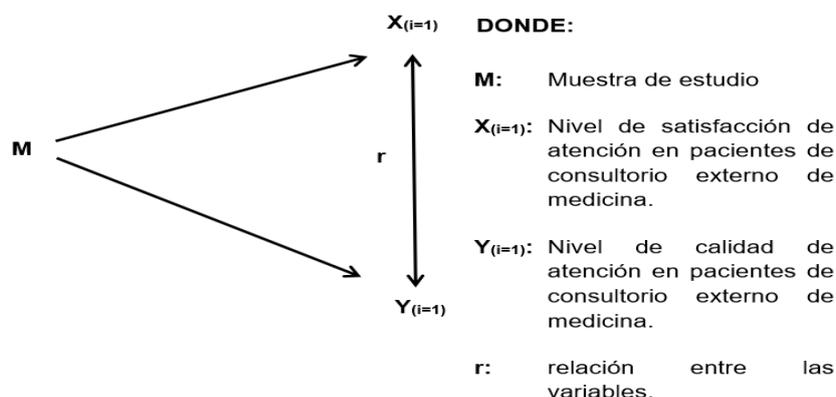
##### Diseño de Investigación:

El estudio actual tuvo un diseño no experimental, porque establece que los investigadores del estudio actual no crearán ni cambiarán una de las dos variables de investigación, lo que significa que el único propósito es recopilar información para fines de investigación. Además, fue de corte transversal, ya que los datos se recopilaron en un solo punto de tiempo. También, fue correlacional, porque el propósito de este estudio es probar la existencia y la relación entre las dos variables. Por lo tanto, se puede determinar que el análisis estadístico puede determinar si existe un vínculo y que esta información clave se incluye en el objetivo propuesto. (Hernández y Mendoza, 2018)

La naturaleza y la forma de este trabajo se pueden describir de la siguiente manera:

##### Figura 1

##### *Diseño de la investigación*



### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable 1:** Nivel de satisfacción en pacientes de consultorio externo de medicina de una posta de Otuzco, 2022.

**Dimensiones:**

- Satisfacción Humana.
- Satisfacción Técnico-Científica.
- Satisfacción Entorno de la Calidad (Anexo 1).

**Variable 2:** Calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina de una posta de Otuzco, 2022.

**Dimensiones:**

- Calidad Técnica.
- Calidad Interpersonal.
- Calidad Infraestructura (Anexo 1).

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

**Población:**

Está formado por el número total de pacientes ambulatorios tratados que cumplían los criterios de inclusión, es decir, un total de 134 pacientes.

✓ **Criterios de inclusión:**

Consiste en pacientes que participaron en una consulta médica externa y aceptaron ser entrevistados.

✓ **Criterios de exclusión:**

Constó de pacientes que participaron en una consulta médica externa y que se negaron a dar su consentimiento para el estudio.

**Muestra:**

Parte de una población que comparte características comunes. Señalando que la muestra a seleccionar es la muestra final de 100 pacientes encuestados que asistieron a consulta externa (Anexo 3).

**Muestreo:**

Muestreo probabilístico simple.

**Unidad de análisis:**

Pacientes que se presentaron a una atención ambulatoria de la posta de Otuzco, 2022.

**3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.****Técnica:**

La encuesta se aplicó personalmente.

**Instrumentos:**

Tiene sentido utilizar cuestionarios para ambas variables en cuestión. Para la variable satisfacción del usuario, se definieron y calificaron 15 preguntas mediante una escala de Likert de Muy Satisfecho=5, Satisfecho=4, Moderadamente Satisfecho=3 y Poco Satisfecho=2, Insatisfecho=1. Para la variable calidad de atención, se utilizaron 20 preguntas en escala de Likert de Siempre=5, Frecuentemente=4, Alguna vez=3, Rara vez=2, Nunca=1.

**Validación y Confiabilidad:**

Para las encuestas de satisfacción de usuarios, se calculó un valor alfa de Cronbach de 0,702 en la prueba piloto y se calculó una validez con un coeficiente KMO=0,468. Significativo 0,000; también validado por cuatro jueces experimentados. Por otro lado, para el Cuestionario de Calidad de Atención (SERVQUAL modificado), en la prueba piloto se calculó el valor alfa de Cronbach de 0,911 y la validez se calculó con un coeficiente KMO=0,496. Significativo 0,000, también validado por cuatro jueces experimentados.

**3.5. Procedimiento**

Se solicitó permiso al responsable de la posta de Otuzco, la que se realizó el presente trabajo de investigación, a fin de encuestar a Pacientes ambulatorios. Las muestras de estudio se consideraron de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión. Los pacientes fueron informados de los objetivos propuestos y se les pidió que participaran conscientemente. Después de completar el formulario de consentimiento de participación y

firmar el formulario de consentimiento, la encuesta se realizó en un promedio de 30 minutos. La base de datos se creó con una hoja de Excel electrónica que sirvió de base para la evaluación estadística correspondiente.

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

Los datos fueron organizados considerando los objetivos de investigación señalados. Para ello, la información se ingresaba en matrices diseñadas en Excel, luego de lo cual se utilizaba el programa para realizar pruebas estadísticas no paramétricas, conteos, cálculos porcentuales, etc., usando SPSS Estadísticas versión 25. Mostrándose los resultados en la tabla.

Se crea un nivel para cada variable de dimensión. Para la satisfacción del usuario en tres niveles: insatisfecho, medio satisfecho y satisfecho. Se obtuvieron las siguientes numeraciones, 15 preguntas con una apreciación de puntaje de uno a cinco: 1. Insatisfecho, 2. Poco satisfecho, 3. Medio satisfecho, 4. Satisfecho, 5. Muy satisfecho; para determinar el rango de los niveles, teniendo la máxima 5,  $15 \times 5 = 75$  y la mínima uno,  $15 \times 1 = 15$ , entonces  $75 - 15 = 60$ , dividido para tres niveles da igual 20 que sería el rango, entonces: Insatisfecho de 15-35, Medio satisfecho de 36-55, Satisfecho 56-75.

En la calidad de atención, de igual manera, se crearon 3 niveles: Bajo, Medio y Alto. Se obtuvieron las siguientes numeraciones, 20 preguntas con una apreciación de puntaje de uno a cinco: 1. Nunca, 2. Rara vez, 3. Alguna Vez, 4. Frecuentemente, 5. Siempre, siendo la máxima 5,  $20 \times 5 = 100$  y la mínima uno,  $20 \times 1 = 20$ , entonces  $100 - 20 = 80$ , dividido para tres niveles da igual 27 que sería el rango, entonces: Bajo de 20-47, Medio de 48-73, Alto 74-100.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio, se realizó de acuerdo con estándares éticos internacionales para investigación biomédica humana, como Principios de Helsinki (2017), Convención CIOMS (2002) e Informe Belmont (1979). Estos incluyen: proteger a los sujetos de investigación (CIOMS, 2002) y buscar el consentimiento para participar, firmando un formulario de consentimiento

informado (CIOMS, 2002). Cumpliendo con disposiciones honestas de la Universidad César Vallejo (UCV) y se utilizó la herramienta Turnitin para asegurar la originalidad de la investigación, que evalúa y muestra compatibilidad con otros trabajos y documentos registrados en la base de datos. Este último requisito superó satisfactoriamente el nivel aceptable.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

***Nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.***

		Calidad de Atención			Total	Rho spearman
		Deficiente	Regular	Bueno		
Nivel de Satisfacción	Escaso	Recuento	0	0	30	rs=0,714 p=0,018 N=100
		% del total	0%	0%	30%	
	Medio	Recuento	0	10	0	
		% del total	0%	10%	0%	
	Superior	Recuento	0	0	60	
		% del total	0%	0%	60 %	
Total	Recuento	0	10	90	100	
	% del total	0%	10%	90%	100%	

Nota: Tabla elaborada con la información de los instrumentos aplicados.

Se observa que el 30 % presentan un escaso nivel de satisfacción y bueno en calidad de atención. El 10% presentan un medio nivel de satisfacción y regular calidad de atención. El 60 % presentan un superior nivel de satisfacción y buena calidad de atención. Por otra parte, la hipótesis donde se evidencia el Rho Spearman es de 0.714, teniendo una correlación moderada y una significancia de 0.018, que es inferior a 0.05 ( $p < 0.05$ ) para ambos casos, por ello se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , es decir si existe una relación entre ambas variables.

**Tabla 2**

***Nivel de satisfacción del consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.***

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Insatisfecho</b>	30	30%
<b>Medianamente Satisfecho</b>	10	10%
<b>Satisfecho</b>	60	60%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Tabla elaborada con la información de los instrumentos aplicados.

Se puede notar que del 100% de los pacientes del consultorio externo, presentan una insatisfacción del 30%, mientras que medianamente satisfecho tiene un 10% y sólo el 60% de los encuestados presentan un nivel de satisfacción del consultorio externo en la posta de Otuzco.

**Tabla 3**

***Nivel de calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.***

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Baja calidad</b>	20	20%
<b>Media calidad</b>	10	10%
<b>Alta calidad</b>	70	70%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Tabla elaborada con la información de los instrumentos aplicados.

Se puede notar que del 100% calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina, presentan una baja calidad del 20%, mientras que media calidad tiene un 10% y sólo el 70% tiene una alta calidad en la atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.

**Tabla 4**

***Relación entre satisfacción humana y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.***

			Calidad de Atención			Total	Rho spearman
			Deficiente	Regular	Bueno		
Satisfacción Humana	Deficiente	Recuento	0	0	0	0	rs=0,726 p=0,011 N=100
		% del total	0%	0%	0%	0 %	
	Regular	Recuento	0	10	20	30	
		% del total	0%	10%	20 %	30%	
	Bueno	Recuento	20	0	50	70	
		% del total	20%	0 %	50 %	70%	
<b>Total</b>		Recuento	20	10	70	100	
		% del total	20%	10%	70 %	100%	

Nota: Tabla elaborada con la información de los instrumentos aplicados.

Se observa que el 20% presentan un regular nivel de satisfacción humana y buena calidad de atención. El 50 % presentan un buen nivel de satisfacción humana y buena calidad de atención. Se tiene la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho Spearman 0.726 y una significancia de 0.011 inferior al 0.05 para ambos casos, por ello se rechaza la Ho y se acepta la Ha, la cual tiene relación moderada entre la dimensión de satisfacción humana y calidad de atención.

**Tabla 5**

***Relación entre satisfacción técnico-científica y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.***

		Calidad de Atención			Total	Rho spearman	
		Deficiente	Regular	Bueno			
Técnico-Científica	Inadecuado	Recuento	0	0	6	rs=0,734 p=0,015 N=100	
		% del total	0%	0 %	6%		6 %
	Moderado	Recuento	17	7	50		74
		% del total	17%	7%	50%		%
	Adecuado	Recuento	3	3	14		20
		% del total	3%	3%	14 %		20%
Total		Recuento	20	10	70	100	
		% del total	20%	10%	70%	100%	

Nota: Tabla elaborada con la información de los instrumentos aplicados.

Se observa que el 6% presentan un inadecuado nivel técnico científico y buena calidad de atención. El 50% presentan un moderado nivel técnico científico y buena calidad de atención. El 14 % presentan un adecuado nivel técnico científico y buena calidad de atención. La cual la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho Spearman 0.734, con una correlación moderada y una significancia de 0.015 inferior al 0.05 para ambos casos, por ello se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , la cual tiene relación entre las dimensiones.

**Tabla 6**

***Relación entre satisfacción entorno de la calidad y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.***

			Calidad de atención			Total	Rho spearman
			Deficiente	Regular	Bueno		
Entorno de la calidad	Bajo	Recuento	0	0	5	5	rs=0,716 p=0,013 N=100
		% del total	0%	0%	5%	5%	
	Medio	Recuento	5	3	6	14	
		% del total	5%	3%	6%	14%	
	Alto	Recuento	14	7	60	81	
		% del total	14%	7%	60%	81%	
Total		Recuento	20	10	70	100	
		% del total	20%	10%	70 %	100%	

Nota: Tabla elaborada con la información de los instrumentos aplicados.

Se observa que el 5 % presenta un bajo entorno de la calidad y una buena calidad de atención, el 6% presentan un medio entorno de la calidad y una buena calidad de atención. El 60 % presentan un alto entorno de la calidad y una buena calidad de atención. En la cual el coeficiente de Rho Spearman 0.716 y una significancia de 0.013 inferior al 0.05 para ambos casos, por ello se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , es decir que existe una relación entre la dimensión de entorno de calidad y calidad de atención.

## V. DISCUSIÓN

Según Conde Camba (2020), Una atención al usuario con calidad está mutuamente relacionada a su satisfacción, accediendo a ejecutar un análisis exhaustivo, conforme al servicio médico de consulta externa que se le brindó al paciente, variando así, la evaluación de las variables. De la misma forma, las dimensiones de cada variable que se enlazan entre sí.

En la presente investigación se realizó en una posta de Otuzco durante el año 2022, donde se aplicaron criterios de inclusión, que consistían la aceptación del paciente en ser entrevistado; los cuales se estudiaron a 100 pacientes encuestados que fueron atendidos en consultas externas.

Teniendo en cuenta en esta investigación el objetivo general, representado en la Tabla 1, mostrando nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. Observándose que el 30% presentan un escaso nivel de satisfacción y bueno en calidad de atención, el 10% presentan un medio nivel de satisfacción y regular calidad de atención, y el 60% presentar superior nivel de satisfacción y buena calidad de atención. Por lo que se evidenció un Rho Spearman de 0.714, con una correlación moderada y una significancia de 0.018, siendo inferior a 0.05 ( $p < 0.05$ ) para ambos casos, lo que confirma la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de la atención.

Este hallazgo obtenido en la Tabla 1 coincide con la investigación encontrada en Salinas Vargas (2021), En su estudio realizado en los servicios ambulatorios de medicina general del Hospital Jerusalén entre diciembre 2019 y enero 2020, presentando un 50.6% de satisfacción general de los usuarios ante la calidad de atención recibida.

Otra investigación en la que contrasta, es la de Muñoz Delgado (2018), en su estudio calidad del servicio percibida por los usuarios externos en los consultorios de medicina general en dos instalaciones de EsSalud, en septiembre de 2015. Reveló que los pacientes tratados en los consultorios

externos de medicina general de HIOMM tenían un promedio satisfecho con la calidad del servicio prestado, con un 45,3 %. Por otra parte, el 50% de los pacientes que acudieron al consultorio médico general externo de IPRESSLO se mostraron satisfechos con la calidad del servicio prestado.

Contrariamente a las investigaciones mencionadas, difieren con el de Ocaña Román (2021), que a través de una encuesta realizada en el centro de salud San Ignacio (Cajamarca 2019), los pacientes se encontraron insatisfechos ante la atención recibida, con un resultado mayor del 50%.

Al igual que Coronel Rivera & Aguirre Maxi (2010), donde la calificación excelente dado por los usuarios fue sólo del 12% en relación a su estudio de implementar una mejora continua de la calidad de consulta externa en un hospital provincial del Ecuador. Dando a entender que ninguna herramienta de gestión puede cambiar o mejorar los procesos, las actividades o la imagen de una organización sin la participación y el empoderamiento de los empleados.

En la investigación al analizar los objetivos específicos 1 y 2, representados en las siguientes tablas: Tabla 2, en la que muestra el nivel de satisfacción del consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. Evidenciándose que, del 100% de los pacientes de consultorio externo, presentan una insatisfacción del 30%, mientras que medianamente satisfecho tiene un 10% y sólo el 60% en paciente los encuestados presentan un nivel de satisfacción del consultorio externo de la posta de Otuzco.

Y en la Tabla 3, que muestra nivel de calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. Notándose que, del 100% de los pacientes de consultorio externo, presentan una baja calidad del 20%, mientras que media calidad tiene un 10% y sólo el 70% tiene una alta calidad de atención brindado por consultorio externo de medicina de una posta de Otuzco, 2022.

Circunstancias comunes se evidenciaron que los hallazgos obtenidos es la Tabla 2 y Tabla 3 coinciden con la investigación encontrada de Febres Ramos & Mercado Rey (2020), que el 60.3% de los usuarios de un hospital público de la ciudad de Huancayo atendidos en las consultas externas de medicina interna, mostraron satisfacción por el servicio brindado.

Así también, se ve similitud con la investigación de León Namuche (2018), en su estudio realizado en el Hospital PNP de la ciudad de Chiclayo, Entre ellos, la buena calidad médica representó el 48,2%, mientras que el índice de satisfacción general entre los pacientes ambulatorios fue del 76,8%.

Otra investigación que se asemeja es la de Infantes Gómez (2017), en la que evidenció que un 72.9% de paciente atendidos en el CAMEC – H. III Iquitos percibió una satisfacción global, al estudiar calidad de atención y grado de satisfacción.

A lo contrario con los anteriores, Roque Roque (2014), al estudiar la satisfacción de los pacientes cuzqueños en el año 2014 en la atención de primer nivel de consulta externa Red Cuzco de Essalud, determinó que el 35% presentó satisfacción global, asimismo se reflejó en sus dimensiones: 33% Fiabilidad, 30% Capacidad de Respuesta, 38% Seguridad, 36% Empatía y 37% Aspectos Tangibles.

Otra investigación en la que no concuerda, es la de Mendoza Morales (2016), que encontró un 55.7% de pacientes no satisfechos por parte de la atención brinda en las consultas externas de medicina interna del H. N. 2 de Mayo, estudio realizado en Diciembre del 2015. En las que también resaltan aún más en sus dimensiones tales como Fiabilidad con un 70.45% de no satisfacción, al no contar con disponibilidad de citas prontas; y en Capacidad de Respuesta con un 91.54% de no satisfacción, al rechazar la tardía atención a cargo del personal SIS de admisión y caja.

Por otro lado, en la investigación, al analizar los objetivos específicos 3, 4 y 5, representados en las siguientes tablas: Tabla 4, que muestra la relación entre

satisfacción humana y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. Observándose que el 20% presentan un regular nivel de satisfacción humana y buena calidad de atención y el 50% presentan un buen nivel de satisfacción humana y buena calidad de atención. Evidenciándose un Rho Spearman de 0.726, con una correlación moderada y una significancia de 0.011, siendo inferior a 0.05 ( $p < 0.05$ ) para ambos casos, confirma la relación entre la satisfacción de las personas y la calidad de la atención.

Tabla 5, con la relación entre técnico-científica y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. Observándose que el 6% presentan un inadecuado nivel técnico científico y buena calidad de atención, el 50% presentan un moderado nivel técnico científico y buena calidad de atención, y el 14% presentan un adecuado nivel técnico científico y buena calidad de atención. Por lo que se evidenció un Rho Spearman de 0.734, con una correlación moderada y una significancia de 0.015, siendo inferior a 0.05 ( $p < 0.05$ ) para ambos casos, confirmando la relación entre la dimensión tecnocientífica y calidad de la atención.

Y por último la Tabla 6, que muestra la relación entre satisfacción entorno de la calidad y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. Observándose que el 5% presentan un bajo entorno de la calidad y una buena calidad de atención, el 6% presentan un medio entorno de la calidad y una buena calidad de atención, y el 60% presentan un alto entorno de la calidad y una buena calidad de atención. Por lo que se evidencia un Rho Spearman de 0.716, con una correlación moderada y una significancia de 0.013, siendo inferior a 0.05 ( $p < 0.05$ ) para ambos casos, confirmando una relación entre la dimensión calidad ambiente y calidad de atención.

Resultados similares con respecto a las Tablas 4, 5 y 6: podemos ver en la investigación encontrada de Conde Camba (2020), en su estudio desarrollado en un servicio de urgencias del hospital de atenciones pediátricas en Guayaquil-Ecuador, encontrando una correlación alta de 0.888 de existencia entre

dimensión satisfacción de usuario y calidad de atención.

Así también, se puede resaltar la investigación encontrada de Pintado Peña (2018), donde evidenció su estudio de los servicios de emergencia en un hospital público de enseñanza en Trujillo, Perú, una correlación positiva (alta intensidad) de 0,830 entre dimensión de satisfacción del usuario y calidad de atención.

Por lo contrario, vemos que los resultados del estudio discrepan con la investigación de Díaz Flores (2020) en su estudio realizado en el Policlínico PNP del Distrito de San Borja-Lima, evidenciando correlación negativa entre dimensión calidad de servicio y satisfacción de cliente, es de -0,740.

En tal efecto, satisfacción y calidad de servicio brindando en el paciente, son dos pilares que están estrechamente unidos y de mucho valor para las instituciones que prestan atención en salud.

Con la humanidad en evolución constante, a su vez en el campo de la medicina con actualizaciones más avanzadas; es de mucha prioridad, que en la salud se produzca realizar un cambio con enfoque humanista en la atención y ofertar prestaciones con calidad y calidez. Teniendo en cuenta que la calidad en la atención debe de ser sedimentada en el asegurar y confirmar un servicio sanitario de mayor accesibilidad e igual hacia la población en general por parte un personal de salud idóneo, juntamente con el respaldo de los recursos hospitalarios suficientes y necesarios, para así alcanzar en ellos la satisfacción que esperan recibir.

Para ello, se debe de fortalecer la relación sanitario-paciente, práctica profesional sanitaria que lamentablemente se está perdiendo últimamente, por una práctica más lucrativa y competitiva, en vez de ser moral, ética y personalizada. Enfocando y enfatizando atención con calidad por parte del personal sanitario y satisfacción conseguida en el paciente/usuario.

En otras palabras, es tratar de resolver el problema (molestia de salud/enfermedad/dolor) del paciente o usuario al acudir a un establecimiento de

salud en el tiempo apropiado e ideal posible. Destacando de esta forma en cumplir con sus expectativas, definiendo así la satisfacción del paciente de manera exclusiva por el simple hecho de dar solución a su problema; que, con un buen trato y acogida, la percepción del paciente cambiará hacia la prestación brindada por los servicios de la salud.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención, con una correlación moderada de Rho Spearman de 0.714 y una significancia de 0.018, que es inferior a 0.05 ( $p < 0.05$ ) para ambos casos.
2. El nivel de satisfacción de consultorio externo de medicina de una posta de Otuzco, 2022; fue de 30% insatisfecho, 10% medianamente satisfecho y 60% satisfecho.
3. El nivel de calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022; fue de 20% baja calidad, 10% media calidad y 70% alta calidad.
4. Existe relación entre la dimensión de satisfacción humana y calidad de atención, con una correlación moderada de Rho Spearman de 0.726 y una significancia de 0.011, que es inferior a 0.05 ( $p < 0.05$ ) para ambos casos.
5. Existe relación entre la dimensión técnico-científica y calidad de atención, con una correlación moderada de Rho Spearman de 0.734 y una significancia de 0.015, que es inferior de 0.05 ( $p < 0.05$ ) para ambos casos.
6. Existe relación entre la dimensión de entorno de calidad y calidad de atención, con una correlación moderada de Rho Spearman de 0.716 y una significancia de 0.013, que es inferior de 0.05 ( $p < 0.05$ ) para ambos casos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. En el presente trabajo se sugiere la elaboración de un aplicativo, cuya función es captar continuamente alternativas de mejoras en calidad de atención y así elevar la satisfacción en el paciente sobre el servicio salubre brindando.
2. Coordinar con los miembros del comité de la calidad de la posta de Otuzco en la realización de un plan de mejora continua sobre un ofrecimiento de atención con calidad y calidez a los pacientes y/o usuarios por parte del personal sanitario, priorizando las buenas relaciones humanas, buenas prácticas profesionales, empatía y percepción.
3. Efectivizar el plan de mejora continua en los profesionales por intermedio de capacitaciones, talleres, seminarios; logrando alcanzar un óptimo ambiente y clima organizacional de atención hacia los pacientes.

## REFERENCIAS

- AMM. (Marzo de 2017). Declaración De Helsinki De La Amm – Principios Éticos Para Las Investigaciones Médicas En Seres Humanos. Asociación Médica Mundial. Obtenido de <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13. Disponible en <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Caycay, N. (2018). Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del hospital regional de Huacho, 2018. Obtenido de <https://1library.co/document/q2e7w3jq-calidad-atencion-satisfaccion-pacientes-servicio-medicina-rehabilitacion-hospital.html>
- Carlos Aguilar, L. M. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un Centro de Salud en Charat, 2022. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101917>
- Celis Silva, R. E. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101182>
- CIOMS. (2002). Pautas Éticas Internacionales Para La Investigación Biomédica En Seres Humanos. Ginebra. Obtenido de [https://cioms.ch/wp-content/uploads/2016/08/PAUTAS\\_ETICAS\\_INTERNACIONALES.pdf](https://cioms.ch/wp-content/uploads/2016/08/PAUTAS_ETICAS_INTERNACIONALES.pdf)
- Conde Camba, C. I. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil–Ecuador, 2020. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52692/Conde\\_CCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52692/Conde_CCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coronel Rivera, R. P., & Aguirre Maxi, J. C. (2010). Propuesta para implantación

de un proceso de mejora continua de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Provincial General Docente Vicente Corral Moscoso. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1393>

Diprete, L. et al. (1990). Garantía de Calidad de la Atención de Salud en los Países en Desarrollo. U.S.A.: USAID. Obtenido de [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/Pnach089.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnach089.pdf)

Díaz Flores, J. E. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa Policlínico Policial San Borja, 2018. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14580>

Djambazov, S. N., Giammanco, M. D., & Gitto, L. (2019a). Factors That Predict Overall Patient Satisfaction With Oncology Hospital Care in Bulgaria. *Value in Health Regional Issues*, 19, 26-33. Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.vhri.2018.11.006>

Febres Ramos, R. & Mercado Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)

Findlay, A. M. (2002). Retailing: Critical concepts. 3,2. Retail practices and operations. Taylor & Francis. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=VKzFZgPURIkC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ViewAPI&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=VKzFZgPURIkC&printsec=frontcover&source=gbs_ViewAPI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Hernández, R. (2018). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill- educación.

Infantes Gomez, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), 133-139. Obtenido de

[https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf)

Jaramillo, C. et al. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). Dialnet, 5(6), 4-23. Obtenido de [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/324/559](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324/559)

León Namuche, A. (2018). Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7593>

Mendoza Morales, M. (2016). Nivel de satisfacción de los usuarios en consultorios externos de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo en Diciembre del 2015. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/557>

Ministerio de Salud (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ocaña Román, L. (2021). Estrategia de gestión para mejorar la Satisfacción del paciente de consulta externa de un centro de salud. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8675/Oca%c3%b1a%20Rom%c3%a1n%20Liseth%20Karely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ozretić, Đ., Škare, V., Čerfalvi, V., Benceković, Ž., & Komarac, T. (2020). Assessment of the Quality of Public Hospital Healthcare Services by using SERVQUAL. *Acta Clinica Croatica*, 59(2), 285-293. Disponible en <https://doi.org/10.20471/acc.2020.59.02.12>

Parasuraman, A; Berry. L; y Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the Servqual Scale. *Journal of Retailing*. 67(4), 420-449. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/304344168\\_Refinement\\_and\\_](https://www.researchgate.net/publication/304344168_Refinement_and_)

reassessment\_of\_the\_SERVQUAL\_scale

- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. (1988). More on Improving Service Quality Measurement. *Journal of Retailing*. 64(1). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022435905800077>
- Pintado Peña, M. (2018). Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17744/pintado\\_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17744/pintado_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación*, vol. 3, 2000. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/3692>
- Roque Roque, J. et al. (2014). Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial EsSalud Cusco 2014. *Rev. Cuerpo médico HNNA* 8(2), 85-89. Obtenido de <https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/203/169>
- Ruiz, R. (2016). Calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salinas Vargas, D. (2021). Nivel de satisfacción de usuarios sobre calidad de atención del servicio de consulta externa de Medicina General del Hospital Distrital Jerusalén durante el período Diciembre 2019 - Enero 2020. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17351>
- The Belmont Report. (Abril de 1979). Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. Estados Unidos. Obtenido de <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/read-the-belmont-report/index.html>

Vizcaíno, A. et al. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Dialnet*, 18(1), 27-36.  
Obtenido de <https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/2103/pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización De Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición de la Variable	
<b>Nivel de Satisfacción</b>	Es aquel juicio o sensación obtenido por el paciente en relación a la atención brindada por el médico, con el objetivo de conseguir la aprobación por parte del paciente al estar conforme con el servicio recibido. Ruiz (2016)	Nivel emocional de una persona que se infiere al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	Satisfacción Humana	Confianza por parte del médico	Del 1 al 5	<b>ORDINAL:</b> 5= Muy Satisfecho 4= Satisfecho 3= Moderadamente Satisfecho 2= Poco Satisfecho 1= Insatisfecho	Satisfecho (56 – 75) Medio (36 – 55) Insatisfecho (15 – 35)
				Trato al paciente por nombre o apellido			
				Examen médico acorde con al problema de salud			
				Médico explica con palabras fáciles de entender			
				Trato con amabilidad y respeto durante estancia sanitaria			
			Satisfacción Técnico-Científica	Respeto del orden de llegada del paciente por parte del médico	Del 6 al 12		
				Tarifas del hospital con precios adecuados			
				Respeto de privacidad del paciente durante atención médica			
				Citas disponibles y con facilidad de obtención			
				Tiempo de atención médica suficiente			
				Indicaciones de recetas médicas claras y entendibles			
				Dispensación de medicamentos en farmacia acordes con recetas			
			Satisfacción Entorno de la Calidad	Sala de espera en óptimas condiciones	Del 13 al 15		
Consultorio médico limpio, ordenado; contando con equipos y materiales necesarios para la atención del paciente.							

<b>Calidad de Atención</b>	Es el conjunto de propiedades en que los pacientes esperan recibir un servicio personalizado. Parasuraman (1988)	Medida en que se utilizan los medios más apropiados para lograr el máximo progreso de un producto.	Calidad Técnica	Orientación y explicación clara y adecuada sobre pasos o trámites de atención por parte del personal de informes	Del 1 al 8	<b>ORDINAL:</b> 5= Siempre 4= Frecuentemente 3= Alguna vez 2= Rara vez 1= Nunca	Alto (74 – 100) Medio (48 – 73) Bajo (20 – 47)
				La atención se realiza respetando programación y orden de llegada del paciente			
				Citas disponibles y con facilidad de obtención			
				Historia clínica de paciente se encuentra disponible en el consultorio para su atención			
				El tiempo de espera para ser atendido es adecuado			
				Respeto de privacidad de paciente durante su atención			
				El médico realiza examen físico acorde con el problema de salud			
				El tiempo brindado por el médico en atención del paciente es suficiente			
			Calidad Interpersonal	El médico brinda el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas sobre el problema de salud	Del 9 al 15		
				El médico que atiende inspira confianza			
				El médico muestra interés para solucionar el problema de salud			
				El médico explica con palabras fáciles de entender el problema de salud			
				El médico explica con palabras fáciles de entender sobre el tratamiento a recibir			

				El médico explica con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que se realizarán			
				El médico escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia			
			Calidad Infraestructura	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) son adecuados para orientar a pacientes y familiares	Del 16 al 20		
				El consultorio se encuentra limpio, ordenado, iluminado y ventilado			
				La sala de espera se encuentra limpia, iluminada y ventilada			
				El consultorio cuenta con equipos y materiales necesarios para la atención			
				Los servicios higiénicos se encuentran en lugar accesible, limpios y ventilados			

## Anexo 2. Matriz de Consistencia

### Nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.

**Autor: Bulnes Aldave, Henry Luis Jesus Junior**

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>Formulación del problema general:</b> ¿Cuál es la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022? b) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022? c) ¿Cuál es la relación entre nivel</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> a) Identificar el nivel de satisfacción de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. b) Identificar el nivel de calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. c) Establecer la relación entre nivel de satisfacción humana y calidad de atención en pacientes de</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> a) Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. b) Existe relación significativa entre el nivel de calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022. c) Existe relación significativa entre nivel de satisfacción humana y</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal y correlacional.</p> <p><b>Donde:</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M[M] --&gt; X["X(i=1)"]     M --&gt; Y["Y(i=1)"]     X &lt;--&gt;  r  Y             </pre> </div> <p>M: Muestra de estudio. X<sub>(i=1)</sub>: Nivel de satisfacción de atención en pacientes de consultorio externo de</p>

<p>de satisfacción humana y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre nivel de satisfacción técnico-científica y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre nivel de satisfacción entorno de la calidad y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022?</p>	<p>consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.</p> <p>d) Establecer la relación entre nivel de satisfacción técnico-científica y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.</p> <p>e) Establecer la relación entre nivel de satisfacción entorno de la calidad y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.</p>	<p>calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.</p> <p>d) Existe relación significativa entre nivel de satisfacción técnico-científica y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.</p> <p>e) Existe relación significativa entre nivel de satisfacción entorno de la calidad y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.</p>	<p>medicina.</p> <p><math>Y_{(i=1)}</math>: Nivel de calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina.</p> <p>r: Relación entre ambas variables.</p> <p><b>Población:</b> 134 pacientes.</p> <p><b>Muestra:</b> 100 pacientes encuestados.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta personal.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuestionario de satisfacción del usuario.</li> <li>2. Cuestionario de calidad de atención.</li> </ol> <p><b>Técnica de procesamiento de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística descriptiva y Estadística inferencial.</li> <li>• Para determinar el tipo de correlación entre las dos variables se aplicará la prueba Spearman.</li> </ul>
--	---	---	---

### Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra

#### Figura 2.

Fórmula de la muestra.

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

Fuente: Carlos (2022).

Donde:

N: Población, 134

Z: Confianza estadística 95%, 1.96

P: Probabilidad éxito / fracaso, 0.5

E: Margen de error, 0.05

$$n = \frac{134 \times 1.96^2 \times 0.5^2}{(134 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5^2}$$

$$n = 100$$

Así pues, serán 100 usuarios externos a encuestar.

## Anexo 4. Cuestionario de satisfacción del usuario

(Celis, 2022)

Estimado usuario; a continuación, se le presenta una serie de preguntas; marque la respuesta en base a la siguiente escala:

Muy satisfecho (5)	Satisfecho (4)	Moderadamente satisfecho (3)	Poco satisfecho (2)	Insatisfecho (1)
--------------------	----------------	------------------------------	---------------------	------------------

Nº	Ítems	5	4	3	2	1
<b>SATISFACCIÓN HUMANA</b>						
1	El médico le brinda confianza para expresar su problema.					
2	Durante la atención el personal médico le llama por tu nombre o apellido.					
3	Considera que el médico le examinó acorde con su problema de salud.					
4	El personal médico que lo atendió le explicó con palabras fáciles de entender.					
5	Durante su permanencia en el hospital la trataron con amabilidad y respeto.					
<b>SATISFACCIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA</b>						
6	El personal de salud respeta el orden de llegada.					
7	Considera que son adecuadas las tarifas del hospital.					
8	Durante la consulta médica considera que respetaron su privacidad.					
9	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.					
10	El tiempo que el médico le brinda en su atención es suficiente.					
11	Las indicaciones de las recetas fueron claras y entendibles.					
12	En farmacia hubo medicinas acordes con las recetas.					
<b>SATISFACCIÓN ENTORNO DE LA CALIDAD</b>						
13	La sala de espera se encuentra limpia, iluminada y ventilada.					
14	El consultorio se encuentra limpio, ordenado.					
15	El consultorio cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.					

## Ficha técnica

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de satisfacción del usuario.

**Autor:** Celis Silva, Rubén Eduardo (2022).

**Descripción:** Instrumento conformado por 15 ítems; y tres dimensiones; satisfacción humana (1 – 5), satisfacción técnico--científica (6 – 12) y satisfacción entorno de la calidad (13 – 15).

**Duración:** 15 minutos.

**Confiabilidad y validez:** se calculó con una prueba piloto el valor de alfa de Cronbach fue de 0,702 y la validez con el coeficiente KMO=0,468; significativo 0,000, también se validó por cuatro jueces de expertos.

**Baremación:** Niveles: Insatisfecho (15 – 35), medio satisfecho (36 – 55) y satisfecho (56 - 75).

## Cuestionario de calidad de atención

(Celis, 2022)

Estimado usuario responda las siguientes preguntas, en base a la siguiente escala Valorativa:

Siempre (5)	Frecuentemente (4)	Alguna Vez (3)	Rara Vez (2)	Nunca (1)
-------------	--------------------	----------------	--------------	-----------

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD TECNICA</b>						
1	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.					
2	Su atención se realiza respetando su programación y el orden de llegada del paciente.					
3	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.					
4	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.					
5	El tiempo de espera para ser atendido es adecuado.					
6	Durante su atención en el consultorio se respeta su privacidad.					
7	El médico realiza un examen físico acorde con el problema de salud que motiva su atención.					
8	El tiempo que el médico le brinda en su atención es suficiente.					
<b>CALIDAD INTERPERSONAL</b>						
9	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
10	El médico que le atendió le inspiró confianza.					
11	El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud.					
12	El médico le explicó a usted o sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud.					
13	El médico le explicó a usted o sus familiares en palabras fáciles de entender sobre el tratamiento a recibir.					
14	El médico le explicó a usted o sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.					
15	El médico lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
<b>CALIDAD INFRAESTRUCTURA</b>						
16	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y familiares.					
17	El consultorio se encuentra limpio, ordenado, iluminado y ventilado.					
18	La sala de espera se encuentra limpia, iluminada y ventilada.					
19	El consultorio cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.					
20	Los servicios higiénicos se encuentran en lugar accesible, limpios y ventilados.					

## Ficha técnica

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de calidad de atención (SERVQUAL modificado).

**Autor:** Celis Silva, Rubén Eduardo (2022).

**Descripción:** Instrumento conformado por 20 ítems; y tres dimensiones; calidad técnica (1 – 8), calidad interpersonal (9 – 15) y calidad infraestructura (16 – 20).

**Duración:** 15 minutos.

**Confiabilidad y validez:** se calculó con una prueba piloto el valor de alfa de Cronbach fue de 0,911 y la validez con el coeficiente KMO=0,496; significativo 0,000, también se validó por cuatro jueces de expertos.

**Baremación:** Niveles: bajo (20 – 47), medio (48 – 73), alto (74 – 100).

## Anexo 5. Confiabilidad y validez

### Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

#### Resumen de procesamiento de casos

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

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	15

### Validez del cuestionario satisfacción

#### Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,468
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	169,210
Bartlett	GI	105
	Sig.	,000

#### Varianza total explicada

Compon ente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% de acumulad o	Total	% de varianza	% de acumulad o	Total	% de varianza	% de acumulad o
1	3,553	23,686	23,686	3,553	23,686	23,686	3,136	20,908	20,908
2	2,454	16,362	40,048	2,454	16,362	40,048	2,841	18,937	39,846
3	1,837	12,246	52,294	1,837	12,246	52,294	1,867	12,448	52,294
4	1,666	11,107	63,401						
5	1,096	7,308	70,709						
6	,918	6,118	76,827						
7	,798	5,320	82,146						
8	,750	4,997	87,144						
9	,466	3,105	90,248						
10	,380	2,532	92,781						

11	,355	2,368	95,148
12	,266	1,775	96,924
13	,255	1,703	98,627
14	,131	,876	99,502
15	,075	,498	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

**Matriz de componente rotado<sup>a</sup>**

	Componente		
	1	2	3
S1	,156		
S2	,231		
S3	,612		
S4	,793		
S5	,141		
S6		,132	
S7		,079	
S8		,245	
S9		,035	
S10		,030	
S11		,220	
S12		,074	
S13			,002
S14			,125
S15			,221

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

## Confiabilidad del cuestionario calidad de atención

### Resumen de procesamiento de casos

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

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	20

## Validez del cuestionario Calidad de atención

### Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,496
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	651,292
Bartlett	gl	190
	Sig.	,000

### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,881	39,405	39,405	7,881	39,405	39,405	4,728	23,642	23,642
2	2,835	14,175	53,580	2,835	14,175	53,580	4,195	20,976	44,617
3	1,911	9,555	63,135	1,911	9,555	63,135	3,704	18,518	63,135
4	1,559	7,796	70,931						
5	1,307	6,537	77,467						
6	1,108	5,539	83,007						
7	,964	4,818	87,825						
8	,590	2,952	90,777						
9	,452	2,260	93,037						
10	,370	1,852	94,888						
11	,322	1,610	96,498						
12	,197	,984	97,482						
13	,170	,850	98,332						

14	,120	,601	98,933
15	,106	,530	99,463
16	,053	,263	99,726
17	,032	,158	99,884
18	,013	,064	99,948
19	,010	,051	99,999
20	,000	,001	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

**Matriz de componente rotado<sup>a</sup>**

	Componente		
	1	2	3
CA1	,879		
CA2	,797		
CA3	,801		
CA4	,835		
CA5	,706		
CA6	,598		
CA7	,514		
CA8	,115		
CA9		,502	
CA10		,696	
CA11		,832	
CA12		,837	
CA13		,842	
CA14		,260	
CA15		,352	
CA16			,735
CA17			,739
CA18			,594
CA19			,777
CA20			,657

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

### Anexo 6. Base de datos

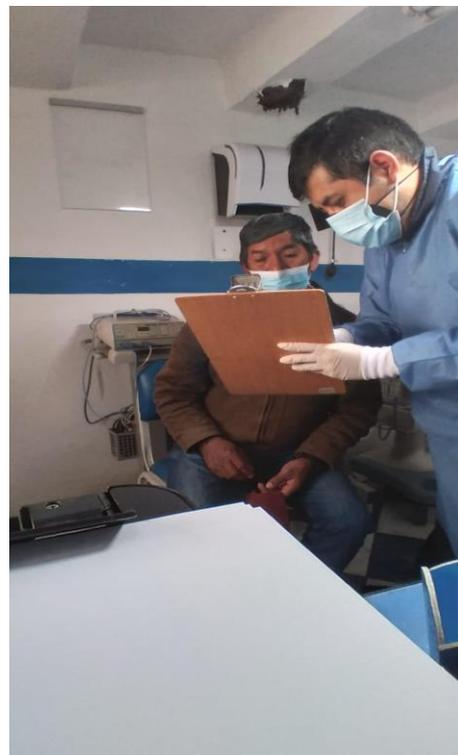
SATISFACCIÓN DEL USUARIO															
PREGUNTA PACIENTE	SATISFACCIÓN HUMANA					SATISFACCIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA							SATISFACCIÓN ENTORNO DE LA CALIDAD		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2
3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	1	4	3	4	3	3
4	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1
5	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1
6	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
7	2	2	2	4	2	2	5	5	5	3	3	2	5	2	2
8	2	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2
9	4	2	4	2	4	4	1	2	2	3	4	3	2	2	4
10	4	4	4	2	4	1	1	4	4	1	1	1	4	4	4
11	4	4	4	1	4	4	4	4	5	1	4	4	5	4	4
12	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
13	5	4	2	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2
14	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
15	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4
16	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4
17	4	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	4
18	4	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2
19	4	2	3	3	4	5	3	3	2	3	4	3	2	2	3
20	3	2	2	2	3	5	2	2	3	3	3	3	3	2	2
21	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
22	2	2	2	2	2	5	2	2	3	3	2	3	3	2	2
23	4	3	2	2	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2
24	4	3	1	1	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	1
25	4	3	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	5	3	5
26	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3
27	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
28	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
29	4	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	4	2	2
30	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2
31	4	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2
32	4	1	1	5	4	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1
33	4	1	1	1	4	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
34	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
35	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3
37	3	1	1	1	3	2	2	1	3	2	3	2	3	1	1
38	4	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
39	5	5	5	2	5	5	3	5	4	4	5	3	4	5	5
40	4	1	1	1	4	2	2	1	3	2	3	2	3	1	1
41	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
42	4	2	2	2	4	1	1	2	3	3	2	1	3	2	2
43	4	1	1	5	4	1	1	1	3	3	2	1	3	1	1
44	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	4	2	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
46	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1
47	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
48	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1
49	3	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1
50	4	1	1	1	4	1	1	1	2	3	2	1	2	1	1

51	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
52	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
53	4	2	2	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	2
54	4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2
55	4	2	2	2	4	2	2	2	4	3	4	2	4	2	2
56	5	2	2	2	5	3	3	3	4	4	5	3	4	2	2
57	5	2	2	2	5	3	3	3	4	4	5	3	4	2	2
58	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	4	2	2
59	3	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1
60	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
61	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
62	4	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2
63	4	2	2	2	4	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2
64	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3
65	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2
66	3	1	1	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	1	1
67	2	1	1	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1
68	2	1	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1
69	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
70	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
71	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
72	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3
73	3	3	3	5	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
74	3	3	3	5	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
75	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
76	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
77	4	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	4	2	2
78	4	1	1	1	4	1	1	1	3	2	3	1	3	1	1
79	4	1	1	1	4	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1
80	4	1	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1
81	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2
82	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2
83	4	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2
84	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
85	3	2	2	2	3	1	1	2	1	2	3	1	1	2	2
86	3	1	1	1	3	2	2	1	3	2	3	2	3	1	1
87	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	2	4	4	4
88	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
89	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
90	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2
91	5	2	2	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	2	2
92	5	2	2	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4	2	2
93	4	3	1	1	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	1
94	4	3	2	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2
95	4	2	2	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	2	2
96	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
97	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
98	4	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
99	4	2	2	2	4	3	2	1	1	1	3	3	1	2	2
100	4	3	1	1	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	1

CALIDAD DE ATENCIÓN																					
PREGUNTA PACIENTE	CALIDAD TÉCNICA					CALIDAD INTERPERSONAL							CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	
4	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	1	1	3	
5	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	1	1	3	
6	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	
7	2	5	5	5	2	2	4	2	2	5	5	5	2	2	4	2	2	2	4	2	
8	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	
9	4	1	2	2	2	4	2	4	4	1	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	
10	1	1	4	4	4	4	2	4	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	
11	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	1	4	
12	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	2	5	
13	4	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	5	4	2	2	5	4	2	2	5	
14	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	
15	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	
16	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	
17	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	
18	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	
19	5	3	3	2	2	3	3	4	5	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	
20	5	2	2	3	2	2	2	3	5	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	
21	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	
22	5	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	5	3	3	4	3	2	2	4	5	3	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	
24	5	4	3	5	3	1	1	4	5	4	3	5	3	1	1	4	3	1	1	4	
25	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	5	5	4	
26	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	
27	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	1	4	
28	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
29	3	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	
30	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	
31	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	
32	2	2	1	2	1	1	5	4	2	2	1	2	1	1	5	4	1	1	5	4	
33	2	2	1	2	1	1	1	4	2	2	1	2	1	1	1	4	1	1	1	4	
34	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
35	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	
36	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	2	2	1	3	1	1	1	3	2	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	
38	3	3	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	
39	5	3	5	4	5	5	2	5	5	3	5	4	5	5	2	5	5	5	2	5	
40	2	2	1	3	1	1	1	4	2	2	1	3	1	1	1	4	1	1	1	4	
41	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	
42	1	1	2	3	2	2	2	4	1	1	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	
43	1	1	1	3	1	1	5	4	1	1	1	3	1	1	5	4	1	1	5	4	
44	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	3	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	1	1	4	4	1	1	4	
47	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	
48	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	
49	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	
50	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	4	
51	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	
52	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	
53	3	2	3	4	2	2	2	4	3	2	3	4	2	2	2	4	2	2	2	4	

54	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	4
55	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4
56	3	3	3	4	2	2	2	5	3	3	3	4	2	2	2	5	2	2	2	5
57	3	3	3	4	2	2	2	5	3	3	3	4	2	2	2	5	2	2	2	5
58	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3
59	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3
60	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4
61	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4
62	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4
63	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4
64	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
65	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
66	3	2	1	3	1	1	1	3	3	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
67	2	2	1	2	1	1	5	2	2	2	1	2	1	1	5	2	1	1	5	2
68	2	2	1	2	1	1	4	2	2	2	1	2	1	1	4	2	1	1	4	2
69	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
70	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
73	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3
74	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
77	3	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4
78	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	4
79	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	4
80	2	2	1	2	1	1	1	4	2	2	1	2	1	1	1	4	1	1	1	4
81	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	3	4	2	2	2	4	2	2	2	4
82	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	3	4	2	2	2	4	2	2	2	4
83	4	3	3	4	2	2	2	4	4	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	4
84	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
85	1	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3
86	2	2	1	3	1	1	1	3	2	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
87	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	1	1	4
89	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
90	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4
91	4	3	3	4	2	2	4	5	4	3	3	4	2	2	4	5	2	2	4	5
92	3	3	3	4	2	2	4	5	3	3	3	4	2	2	4	5	2	2	4	5
93	3	2	3	3	3	1	1	4	3	2	3	3	3	1	1	4	3	1	1	4
94	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	4
95	4	4	2	3	2	2	2	4	4	4	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4
96	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4
97	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4
98	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	4
99	3	2	1	1	2	2	2	4	3	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	4
100	4	4	3	5	3	1	1	4	4	4	3	5	3	1	1	4	3	1	1	4

## Anexo 7. Evidencias de la aplicación de las encuestas







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

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

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Nivel de satisfacción y calidad de atención en pacientes de consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco, 2022.", cuyo autor es BULNES ALDAVE HENRY LUIS JESUS JUNIOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 12 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO <b>DNI:</b> 41490146 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8790-1682	Firmado electrónicamente por: DAMEJIPI4 el 12- 01-2023 22:02:27

Código documento Trilce: TRI - 0518388