



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta  
externa en un hospital especializado de la ciudad de Trujillo, 2022

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Cruz Peña, Betty Amparo ([orcid.org/0000-0002-0594-5420](https://orcid.org/0000-0002-0594-5420))

**ASESORES:**

Dr. Mejia Pinedo, Davis Alberto ([orcid.org/0000-0002-8790-1682](https://orcid.org/0000-0002-8790-1682))

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios y a toda mi familia que me ayudan y me dirigen en mi camino como profesional.

**Betty Amparo Cruz Peña.**

## **Agradecimiento**

A mis asesores y a la Universidad César Vallejo por impartirme los conocimientos necesarios para culminar con la presente investigación.

**Betty Amparo Cruz Peña.**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	i
Índice de contenidos .....	1
Índice de tablas .....	2
Resumen.....	3
Abstract.....	4
I. INTRODUCCIÓN.....	5
II. MARCO TEÓRICO .....	9
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis 19	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de calidad de atención de consulta externa en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022.....	19
Tabla 2.	Nivel de satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022.....	19
Tabla 3.	Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario	20
Tabla 4.	Correlación entre la calidad requerida y la satisfacción del usuario...	21
Tabla 5.	Correlación entre la calidad esperada y la satisfacción del usuario...	22
Tabla 6.	Correlación entre la mejora continua y la satisfacción del usuario...	23

## Resumen

La actual investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022”. El tipo de investigación fue aplicada, con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, correlacional de corte transversal, considerando una muestra de 162 pacientes. En adición, se requirió de la validación de 3 expertos en el contexto de la investigación para la recolección de datos en esta pesquisa aplicándose dos cuestionarios. Consecuentemente, esa información fue procesada y presentada mediante tablas y figuras estadísticas usando el software Microsoft Excel y el programa SPSS. Al realizar los resultados se halló que la calidad de atención un 60.36% que valora la variable en un nivel regular y la satisfacción del usuario en un nivel medio con un 61.54%, además se encontró una distribución no normal gracias a la aplicación del test de Kolmogorov-Smirnov y con la prueba estadística de Spearman, arrojó como resultado que efectivamente hay un índice de relación de 0.931\*\* cuya significancia es de 0.000. Se comprobó la hipótesis de investigación concluyendo que hay una relación muy alta significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, mejora continua.

## **Abstract**

The current investigation had as objective "Determine the relationship that exists between the quality of service and user satisfaction in a specialized Hospital in the City of Trujillo, 2022". The type of research was applied, with a quantitative approach, a non-experimental, correlational cross-sectional design, considering a sample of 162 patients. In addition, the validation of 3 experts in the context of the research was required for data collection in this research, applying two questionnaires. Consequently, this information was processed and presented through tables and statistical figures using Microsoft Excel software and the SPSS program. When carrying out the results, it was found that the quality of care was 60.36%, which values the variable at a regular level and user satisfaction at a medium level with 61.54%, in addition, a non-normal distribution was found thanks to the application of the test of Kolmogorov-Smirnov and with Spearman's statistical test, gave as a result that there is indeed a relationship index of 0.931\*\* whose significance is 0.000. The research hypothesis was verified, concluding that there is a very high significant relationship between the quality of care and user satisfaction.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, continuous improvement.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial, tenemos que tomar en cuenta que los procedimientos administrativos más afectados entorno a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios fue el sector salud, la pandemia trajo muchas consecuencia entorno a la ejecución de sus actividades, y en la atención habitual que estos brindaban, si bien es cierto en los países del mundo el sector salud no siempre fue visto como una ejecución bien vista, ya que siempre ha sido muy criticada, es por ello que la pandemia por covid-19 atrajo mayores niveles de ineficiencia en la ejecución de sus servicios (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Bajo el enfoque latinoamericano, la calidad de servicio en el sector salud, ha recibido una percepción de ineficiencia, por los estamentos tecnológicos, administrativos y presupuestales que atañen una ineficiencia en la ejecución de sus servicios, es por ello que el incremento de la atención por el covid-19, ha establecido un incremento en los requerimientos de atención, y que en los países de habla latinoamericana se ha visto muy perjudicada, esto conllevando a la ineficiencia de las autoridades de las entidades públicas, que han aprovechado la desgracia y no han priorizado lo mejor para la reducción de casos, y que no han podido ayudar de manera eficiente y eficaz a los pacientes, ha generado un descontento dentro de la población. (Organización Panamericana de Salud [OPS], 2020).

En Perú se ha tomado en cuenta que con los casos de coronavirus, el sistema de salud nacional ha dado evidencia a una ineficiente gestión de los servicios de salud, generando que la situación de las entidades de salud pública tenga desfases en cuanto a sus infraestructura y en la calidad de gasto, lo que ha conllevado que tengamos retos que debemos superar, se tienen en cuenta que la calidad de servicio de las instituciones públicas de salud el 97% tiene una inadecuada capacidad de atención esta información fue revelada entorno al punto más alto de la pandemia que se dio en el año 2020, para el año 2021, se estableció ya que más del 97.1%, de los establecimiento de primer nivel no tiene

instalaciones adecuadas, con infraestructura precarias, equipos inservibles, es por ello que los datos establecidos preocupan ya que se tiene que tomar en cuenta que los problemas dentro del sector salud ya que a pesar del presupuesto invertido por solo ha hecho que se reduzca a un 95.1%, lo que establece la ineficiencia del gasto, y es por ello de la ineficiencia de la calidad de servicio, lo que ha conllevado que la satisfacción de los usuarios, es por ello que para el año 2022 no se proyectó ninguna variación (Instituto Nacional de Salud, [INS], 2021).

En La Libertad, se tiene que tomar en cuenta que han sido unos de los departamentos más golpeados dando evidencia que todavía existe un 44% de falta de implementación en los establecimientos de salud, lo que es evidente porque a pesar de la sobre adquisición de insumos o de servicios los estados de calidad de servicio fueron críticos, demandando y descuidando la mayoría de tratamientos entorno a lo que no tengan involucramiento del covid-19, ya que la infraestructura y equipamiento no fue presupuestada de manera adecuada, lo que conlleva a pérdidas y a una eficiente ejecución de los servicios de salud, lo que atrajo que el departamento no de evidencia de una adecuada gestión pública en el sector salud (Cotler y Cuenca, 2021).

Tenemos que tomar en cuenta que la satisfacción de los pacientes es un establecimiento importante para poder establecer la eficiencia y eficacia de los establecimientos de salud, y sobre todo en los hospitales de alta complejidad, los profesionales no han logrado transmitir la confianza o la seguridad a los usuarios, ya que usualmente no se sienten comprometidos, esto añadido a la falta de gestión administrativa y logística de los servicios de salud brindados han hechos las expectativas y necesidades de los usuarios se vean un desequilibrio al momento de medir la calidad de los estándares de los servicios brindados, es por ello que se ha verificado que los establecimientos de atención en los servicios de la entidad de estudio no solo especifica la orientación de como los profesionales cumplen con sus funciones, sino también la infraestructura de la entidad, la cual deja mucho que desear ya que la administración no distribuye adecuadamente el presupuesto, y los recursos que los pacientes necesitan es por ello que los pacientes se sienten insatisfechos con la atención y la entidad.

Es por ello que tenemos que enfocar el problema de investigación de, ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022?

Planteando como justificación teórica, que la ampliación de la descripción de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios dentro del sector salud nos ayudara a entender más de cerca cual es el comportamiento específico y aumentara el conocimiento científico de las variables, dando a conocer las brechas que estas establecen desde argumentos de diferentes autores o realidad similares.

Como justificación practica se establece una implicancia de descripción de como los resultados de la presente tesis, servirán para describir más de cerca la realidad del sector salud, especificando que la ejecución de las diferentes tecnologías y metodologías nos ayudarán a entender de manera práctica y numérica el comportamiento de las variables de investigación.

Como justificación metodología, se establece del tipo de investigación la cual nos ayudara a orientar las variables de investigación, así como la manera de obtención de datos ya que al establecer una descripción estructura desde la operacionalización de las variables nos ayudara a generar y a construir instrumentos nuevos de recolección de información.

Finalmente, la investigación establece una relevancia social, ya que el dar a conocer la determinación de nuestras variables y al identificar las problemáticas de las entidades de salud, nos ayudara a poder tener un fundamento estadístico y numérico que nos genere ayuda a la construcción de nuevas directiva para mejorar la calidad de los servicios de salud, en específico en la consulta externa, por ende podemos decir que el ejecutar nuevas directivas la satisfacción de los pacientes será mejor.

Como objetivo general; Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022. Como objetivos específicos; Oe1. Identificar el nivel de calidad de servicio en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022 Oe2. Identificar el nivel de satisfacción del usuario en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022 Oe3. Determinar la relación que existe entre la calidad

requerida y la satisfacción del usuario en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022 Oe4. Determinar la relación que existe entre la calidad esperada y la satisfacción del usuario en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022 Oe5. Determinar la relación que existe entre la mejora continua y la satisfacción del usuario en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022

Como hipótesis de investigación; Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022. Como hipótesis específicas; He1. Existe relación significativa entre la calidad requerida y la satisfacción del usuario en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022 He2. Existe relación significativa entre la calidad esperada y la satisfacción del usuario en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022 He3. Existe relación significativa entre la mejora continua y la satisfacción del usuario en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022

## II. MARCO TEÓRICO

Como primer punto se establece la descripción de los lineamientos o referencias a nivel internacional dando una perspectiva de otras realidades.

Islas et al., (2020), los investigadores establecieron un análisis en su artículo científico, sobre cómo se asocia la calidad de atención en el nivel de saturación de los servicios de urgencia dentro de los hospitales en el país de México, desde una metodología de análisis de revisión sistemática de artículos científicos, desde un entorno cualitativo, dando como resultados de que la calidad técnica de los servicios de atención, valorando los procesos de atención medica dando una denotación para las áreas de nivel de oportunidad al nivel de cómo se atiende los servicios de salud, verificando un tiempo de espera prolongado a la hospitalización, evidenciando los errores médicos continuos dando una percepción de insatisfacción de los usuarios ya que se identificó que la mala calidad de atención se asocia con la satisfacción de los pacientes, concluyendo que los resultados de las referencias en la consultas analizaron la vulnerabilidad de los servicios de urgencias, indicando que la falta de recursos materiales y humanos, generen la insatisfacción de los pacientes.

Mutre y González (2020), las autoras plantean como finalidad principal la determinación numérica de la satisfacción de los usuarios externos con referencia al tiempo que estos esperan en la atención de los servicios de emergencia en un hospital de Ecuador, desde una análisis con un enfoque cuantitativo, tomando en cuenta a una muestra de 170 usuarios atendidos, tomando datos de la ejecución de un cuestionarios, dando como resultados que la calidad subyacente estable un nivel de relación entorno al nivel de atención y satisfacción del 87.1%, pero dando una determinación de que la insatisfacción es elevada ya que los estamentos organizados de uso de los recursos tienen mucho que ver con los servicios brindados y la rapidez de atención, por ende podemos concluir que la calidad subyacente dentro de los entidades de salud son muy importantes en percepciones finales de los pacientes ya que atañen la valoración del nivel de atención brindada.

Pabón y Palacio (2020), las autoras establecen como objetivo de investigación el estudio de determinar la percepción de la calidad del servicio de salud desde la valoración de los pacientes midiendo su nivel de satisfacción, desde un enfoque cuantitativo, tomando en cuenta la opinión de 3185 pacientes que acudieron al Hospital de estudio, ejecutando un cuestionario para poder obtener la información, desde un análisis descriptivo se pudo obtener como resultados que el la calidad de los servicios de salud entorno a la calidad esperada por el personal atañe un promedio de 79% de nivel de calidad de atención, por lo que el nivel de satisfacción de los pacientes dio un incremento de mejora, por lo que se puede concluir que la calidad esperadas por el personal de salud se relaciona y establece los parámetros y niveles de satisfacción de los pacientes.

Torres et al., (2020), los autores explican sobre la calidad de atención percibida del trabajo médico, identificando el nivel de acceso de análisis para la identificación de los factores que identifican como objetivo principal, desde un enfoque cuantitativo, con una muestra de 111 pacientes, a los cuales se les ejecuto un cuestionarios para poder determinar la percepción los cuales arrojaron que el existe un índice de 86.5% de nivel de relación alto entre la calidad percibida de los servicios médicos con la satisfacción de los pacientes, concluyendo que la atención medica debe ser de calidad para que los pacientes establezcan una adecuada satisfacción para que se pueda verificar la eficiencia de las funciones de todos los ámbitos técnicos del centro de salud.

Triviño et al., (2019), los autores explican en su análisis como la calidad de atención de los servicios de salud, establecen un mayor incremento en la satisfacción de los pacientes, identificando la como son ejecutados los servicios en base a la percepción de los pacientes de consulta externa, desde un método cuantitativo, con una muestra de 540 usuarios, a los cuales se les aplico un encuesta y una entrevista, donde se identificó que la valoración que brindan los pacientes es en base al tiempo de atención ya que se establece un relación altamente significativa en como la calidad de atención es establecida para una mejor percepción de los pacientes,

concluyendo que en la consulta externa los pacientes en la mayoría de los casos los centros asistenciales son indiferentes al nivel de atención, es por ello que refieren que la atención está entre mala y regular, tomando en consideración que la planificación en los procesos debe ser un estamento importantes para la detección de las debilidades de la entidad.

Como segundo punto tomamos en cuenta investigaciones a nivel nacional y local para poder dar un mayor entendimiento de nuestras variables de investigación entorno a nuestra realidad tomando en cuenta a Cortez (2021), el autor explica como punto específico la relación entre la calidad requerida en la atención, con la satisfacción del usuario, tomando en cuenta una investigación correlacional, identificando una muestra de 242 usuarios, a los cuales se les ejecuto dos cuestionarios para poder determinar su percepción, obteniendo como resultado un índice de relación de 0.969 con una significancia menor al 1%, concluyendo que existe una relación muy alta y significativa entre las variables estudiadas, concluyendo que el garantizar el cumplimiento de las actividades del personal de salud para poder dar una orientación y una atención eficaz podrá añadir un valor fundamental para mejorar la calidad de atención y la percepción de lo requerido por los pacientes.

Cano (2021), la autora planteó como objetivo principal establecer parámetro de relación numérica entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, desde un enfoque cuantitativo, determinando una muestra de 92 usuarios, aplicando dos cuestionarios para la obtención de datos los cuales arrojaron como resultados un índice de 0.740 de relación y una significancia menor al 1%, por lo que se concluyó que existe un relación significativa entre las variables de investigación, determinando que la fiabilidad y la capacidad de respuesta del centro de salud son los determinantes principales que establecen una adecuada satisfacción del usuario, por lo que tenemos que tomar en cuenta que los estamentos para mejorar la calidad de servicio debe ser fundamental para que los pacientes puedan mejorar sus expectativas en el sector salud.

Alvarado (2020), estableció la determinación de relacionar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario mediante la ejecución de funciones durante el estado de emergencia sanitaria, con un diseño no experimental transversal, con una muestra de 384 usuarios, a los cuales se les ejecuto dos cuestionarios, los resultados obtenidos dieron evidencia de obtención de un índice de 0.428 y una significancia menor al 1%, concluyendo que entre la calidad subyacente y la satisfacción del usuario existe una relación moderada y significativa, por lo que la evaluación de estrategias entorno a la planificación y estructuración de actividades podrán dar una mejora en los servicios brindados.

Febres y Mercado (2020), explican en su artículo científico como la satisfacción del usuario establece un nivel alto o de relación por la calidad en la atención de los servicios de medicina interna en un hospital de Perú, desde un método descriptivo, con una muestra de 292 pacientes a los cuales se les aplico un cuestionarios que dieron como resultados, en valores porcentuales que existe un índice de relación de un 57.1% con referencia a como la calidad de servicio de los hospitales establecen los niveles de satisfacción del usuario, concluyendo que los sistemas de salud deben establecer correctas estrategias para que los servicios puedan mejorar la atención con el fin de que esta sea oportuna para incrementar la satisfacción de los pacientes y verificar un alto índice de eficacia en la ejecución de sus procedimientos.

Zárate (2020), la autora estableció como fin principal el medir como fue la calidad de atención y la satisfacción del paciente durante la pandemia y como un centro de salud enfrente estos establecimientos, la investigación se fundamentó desde un enfoque cuantitativo, para la obtención de datos se ejecutó dos cuestionarios a 40 pacientes de un centro de salud, los cuales en base a su percepción dieron como resultado un índice de 0.892 y una significancia menor al 1%, por lo que se puede concluir que existe un relación muy alta y significativa, planteando fundamentalmente que los procesos de calidad del paciente deben estar direccionados a mejorar continuamente para que las estrategias entorno a las contingencia de

posibles desastres salubres deben establecer correctos lineamientos para mejorar y atender a los pacientes. .

Como siguiente punto se establece la descripción de teorías y conceptos para dar un mayor entendimiento de las variables de investigación.

En primer punto la teoría subjetiva, establece la descripción de la naturaleza sobre cómo se brindan los servicios públicos, ya que el principal interviniente es el Estado, ya que como parte de sus funciones tiene que establecer una correcta ejecución e calidad en los servicios ya que su principal naturaleza está configurada en el bienestar social, y que tiene que ir funcionando en base a las necesidades de la población, dentro de esta teoría se plantea los resultados de como la administración califica la calidad de los resultados para dar funcionamiento y direccionar los presupuestos y todos los recursos requeridos. (Wang et al, 2020).

La teoría objetiva, trata de dar un entorno de calificación de los servicios públicos entorno a la veracidad de la percepción de los usuarios para verificar la naturaleza de los servicios públicos y como el estado presta dichos servicios, evidenciando las actividades resultantes e indispensables para la colectividad, y verificando la satisfacción y cumplimiento de dichas necesidades colectivas, desde un enfoque o establecimiento legal, resolviendo los problemas que las entidades estatales están obligadas a cumplir. (Downe et al., 2010).

La teoría funcional, establece la explicación de una concepción en base a la ejecución de instrumentos del servicio público para determinar generando el supuesto de determinación para la declaración de una adecuada calidad de las actividades establecidas por la administración pública, así mismo orientadas a mejorar desde los puntos importantes de las críticas y la oportunidad de establecer el interés de la población, teniendo en cuenta los límites de la decisión estatal, la aplicación a la doctrina del servicio público y el uso de los decretos de urgencia. (Ackah, 2020).

Una de las teorías de la calidad de servicio establece la descripción de la intangibilidad, ya que los objetos los que se evalúan sino los resultados que

estos establecen para asegurar que el usuario obtenga los que necesite, tomando en cuenta la heterogeneidad para que los resultados de la prestación del servicio de asegurar una calidad uniforme para todos los usuarios y que estos deben percibir la igualdad entre ellos, tomando en cuenta la inseparabilidad para que la calidad del servicio evalúe la adquisición de los bienes, la consecuencia de si lo brindado es eficiente y la valoración entorne adecuadas expectativas y resultados. (Tung y Jie, 2008).

La calidad de servicio es la traducción de las necesidades de los usuarios para que la caracterización sea medible, diseñando estamentos para mejorar la satisfacción de los usuarios en términos de ejecución para dar referencia a la ejecución de actividades. (Theresia y Bangun, 2017).

La calidad está establecida en la definición de los requerimientos para ejecutar las funciones detectando las necesidades básicas de los usuarios tomando en cuenta la perspectiva normativa y directivas de los establecimientos, tomando en cuenta la calidad requerida, esperada y la mejora continua. (Álvarez et al, 2019).

Para la definición de sus dimensiones se toma en cuenta la calidad requerida la cual es definida por Wynen et al., (2015), quien establece como los atributos indispensables de los usuarios dan una expresión de sus necesidades y que la entidad ejecutante debe conocer para dar satisfacción a ello de las especificaciones programadas deseables, evitando las quejas, para cumplir con los procedimientos, así como la satisfacción casual ya que se entrega lo que se requiere, cumpliendo con las expectativas de los usuarios.

Como segunda dimensión se explica la calidad esperada, la cual según Vito (2000), da correspondencia a los criterios que la entidad toma en base a los estándares de calidad en base a los desempeños de los procesos que son prioridad o críticos en su ejecución, teniendo en cuenta que dichos establecimientos deben cumplir con los estándares mínimos entorno al tiempo y al presupuesto establecido, dando prioridad a las demandas de los usuarios.

Tomando en cuenta lo antes mencionado se verifica la tercera dimensión la cual es la mejora continua, dando un establecimiento de un proceso para establecer un incremento en los servicios de los procesos de la entidad, tomando en cuenta la actitud en cual se configura la base de la detección de errores para que el área de un establecimiento de mejora tomando en cuenta los costos y el tiempo, teniendo en cuenta que dichos procesos se basan en la reducción de problemas, oportunidades, o factores de optimización. (Arun y Davis, 2017).

Con referencia a las teorías de la satisfacción del usuario se toma en cuenta como se genera las dimensiones para los estamentos críticos de las expectativas de los usuarios, dando relevancia a la identificación de los comportamientos o sucesos que generan las categorías para dar un enfoque descriptivo de factores de crecimiento para un conjunto segmentado de la prestación o ejecución de funciones de una entidad. (Yuksel, 2008).

Teoría de la no confirmación de expectativas, es un modelo teórico que esta retomado de como los usuarios determinan su satisfacción comparando de acuerdo a sus expectativas para el servicio o bien que ejecuta la entidad para su funcionamiento, comparando las expectativas en base a la calidad de cómo se ejecutan los servicios, confirmando si los usuarios dan una calificación positiva o negativa. (Mohammad y Mohammed, 2011).

Una de las teorías más estudiadas es la satisfacción del servicio que da lugar a la explicación de la eficiencia en la capacidad de brindar beneficios de mayor magnitud, en base a los medios disponibles con el fin de brindar una correcta evaluación a los usuarios asistentes, tomando en cuenta el tiempo de espera. (Mill, 2013).

La satisfacción es entendida desde un enfoque de ejecución de funciones del personal de salud, explicada en base a las actividades que realizan y el compromiso de fidelidad y valores humanizados que estos expresan a la

hora de la atención en los servicios de las entidades de salud. (Alireza, 2013).

La satisfacción del usuario o del paciente es considerada como el mencionado establece una medida en base a la atención del sector salud, dando un establecimiento de verificación de los recursos tangibles y no tangibles que la entidad salubre dispone, así como de las tecnologías, y los aspectos éticos o empáticos para la atención de dichos pacientes. (Mira, 2006).

La satisfacción del usuario es un establecimiento de cómo es medido el rendimiento percibido y las expectativas en base a las experiencias vividas por el paciente o el usuario, comparando diferentes situaciones. (Pérez et al., 2019).

En base a las dimensiones de estudió para la satisfacción del usuario se toma en cuenta la dimensión técnica que da una implicancia de cómo se usan las tecnologías, para que el personal de salir pueda establecer el máximo de rendimiento en benéfico de los usuarios, con el fin de resolver sus dificultades o problemas, por lo que se evaluara los elementos de eficiencia, competencia profesional, seguridad, acceso y continuidad.

Como segunda dimensión se tomara la dimensión humana, la cual establece como los aspectos de las personas o el personal profesional, con la perspectiva de cómo se involucran mencionados técnicos para que los pacientes puedan percibir el respeto, y la atención de manera oportuna, tomando en cuenta que la atención debe ser establecida mediante estamentos de facilidad en su interpretación o explicación, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios o los pacientes, partiendo de una verificación de principios éticos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación establecido fue aplicada ya que establece fundamentalmente la búsqueda del conocimiento con referencia a la realidad y a la descripción de funcionamiento de las variables en su naturaleza, contribuyendo a incrementar las teorías y el porqué de su ejecución, tomando en cuenta el uso de herramientas tecnológicas y metodológicas para obtener la información requerida (Sánchez et al., 2018).

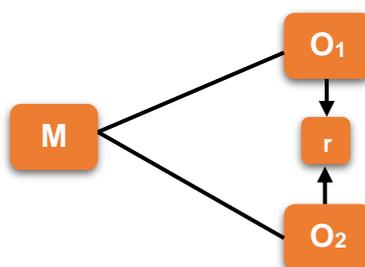
El enfoque establecido es cuantitativo ya que se establecerá el estudio de valoraciones numéricas que nos ayudaran a identificar los niveles entorno a la verificación de nuestros objetivos de investigación, presentándolos y describiéndolos en tablas o figuras estadísticas. (Destiny, 2017).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño no experimental establece la caracterización de no dependencia entre las variables de investigación y de observación de las variables o de los fenómenos sin manipularlas. (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, se establece que es correlacional por que se buscara medir en base a pruebas estadísticas la relación entre las variables de investigación además se tiene que decir que es transversal por se observan y se analizan las variables descritas en un periodo determinado. (Lauren, 2020).

Esquema:



Dónde:

M: Paciente de consulta externa

O1: Calidad de servicio

O2: Satisfacción del usuario

r: Relación entre variables.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable 1: Calidad de servicio (Ver anexo 01)

Definición conceptual

La calidad está establecida en la definición de los requerimientos para ejecutar las funciones detectando las necesidades básicas de los usuarios tomando en cuenta la perspectiva normativa y directivas de los establecimientos, tomando en cuenta la calidad requerida, esperada y la mejora continua. (Álvarez et al., 2019).

Definición operacional

Es la ejecución de un instrumento de recolección de datos que fue construido tomando en cuenta las dimensiones calidad requerida, calidad percibida y mejora continua, con el fin de tomar datos de la valoración de la muestra de investigación.

Indicadores

Según la dimensión calidad requerida establece a los indicadores, necesidades, especificaciones programadas, evasión de quejas, cumplimiento de procedimientos, satisfacción casual, requerimientos, expectativas.

Según la dimensión calidad esperada establece a los indicadores, estándares, calidad en base al desempeño, procesos prioritarios, ejecución, tiempo, recursos, demanda de los usuarios.

Según la dimensión mejora continua establece a los indicadores, incremento en los servicios, detección de errores, costos, tiempo, reducción de problemas, oportunidades.

Escala: Ordinal

Variable 2: Satisfacción del usuario (Ver anexo 01)

Definición conceptual

La satisfacción del usuario es un establecimiento de cómo es medido el rendimiento percibido y las expectativas en base a las experiencias vividas por el paciente o el usuario, comparando diferentes situaciones. (Pérez et al., 2019).

Definición operacional

Es la ejecución de un instrumento de recolección de datos que fue construido tomando en cuenta las dimensiones técnica y humana, con el fin de tomar datos de la valoración de la muestra de investigación.

Indicadores

Según la dimensión técnica establece a los indicadores seguridad, habilidad, destreza, conocimiento y eficiencia.

Según la dimensión humana establece a los indicadores respeto, cordialidad, comunicación verbal y no verbal, acercamiento.

Escala: Ordinal

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

#### **3.3.1. Población**

La población está determinada por los pacientes atendidos en consulta externa los cuales son alrededor de 300 personas atendidas en el periodo de tiempo estudiado.

Tomando en cuenta los siguientes criterios de selección:

Criterios de inclusión, está determinado por los pacientes mayores de edad que deseen participar de la investigación.

Criterios de exclusión, está determinada por los pacientes menores de edad y por los pacientes que no deseen participar de la investigación.

### **3.3.2. Muestra**

Se estableció que la muestra es establecida por 169 pacientes atendidos en la consulta externa. (Ver anexo 02).

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo es probabilístico al azar simple.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Paciente de consulta externa de un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022

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

### **3.4.1. Técnicas**

La técnica seleccionada es la encuesta ya que es un método de recolección de datos a partir de la valoración de una muestra, con el objetivo de generar conocimientos para un segmento de variables con el fin de conocer su funcionamiento, corresponde una técnica para obtener información de diferentes ámbitos. (Syed, 2016).

### **3.4.2. Instrumentos**

El instrumento seleccionado fue el cuestionario ya que es utilizado con el fin de obtener información de determinados temas y evaluar, generalmente los cuestionarios denotan datos en base a una calificación que denota la muestra de investigación. (Bhandari, 2021).

Al construir nuestra operacionalización de variables y no encontrar investigaciones que se adapten se establece la construcción de instrumentos de elaboración propia, para el cuestionario calidad de atención se construyó un instrumento de 20 preguntas con una escala de valorativa (Ver anexo 03) y para el cuestionario de satisfacción del usuario

se construyó un instrumento de 17 preguntas con una escala valorativa (Ver anexo 04).

### **3.4.3. Validez**

La validez está establecida al grado de que el instrumento construido, relacionado con las dimensiones e indicadores, los cuales son descritos con el fin de verificar si apoyaran al incremento de conocimiento científico. (Vakili y Jahangiri, 2018), En este caso se establece la valoración de instrumentos en base a los criterios de 3 expertos para la determinación de su relevancia y concatenación la investigación tomando en cuenta su contenido. (Ver anexo 05), estableciendo una validez perfecta, y generado el pase a la aplicación de los instrumentos.

### **3.4.4. Confiabilidad**

La confiabilidad está establecida en base al grado de aplicación que es repetida por el instrumento a una determinada cantidad de sujetos (Collins, 2007), es por ello que se determinara la ejecución de una prueba piloto a 30 pacientes, para que mediante el método de alfa de Cronbach se evalué la fiabilidad de cada uno de nuestros cuestionarios, para el cuestionario calidad de atención se encontró un índice de 0.863 que corresponde a una fiabilidad buena, y para el cuestionario de la satisfacción del usuario un índice de 0.858 que corresponde a una fiabilidad buena. (Ver anexo 06).

## **3.5. Procedimientos**

Para poder recolectar los datos se estableció, la construcción de instrumentos mediante la operacionalización de variables, los cuales después de la validez de juicio de expertos y la determinación de su fiabilidad, procediendo a repartir los cuestionarios a la muestra de investigación con el fin de establecer la valoración que ellos tienen en base a nuestras variables de investigación y finalmente se agradece el haber participado, tomado en cuenta que se describió la confidencialidad de sus datos, para la investigación, los datos obtenidos fueron utilizados para responden al problema de investigación y cumplir con los objetivos.

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

En primer lugar, se establece una ejecución de estadística descriptiva para poder establecer la frecuencia y porcentaje de nuestras variables de investigación, utilizando el programa Excel.

Como segundo punto se establece una estadística inferencial, usando la herramienta SPSS v.26, con el fin de ejecutar una prueba de normalidad la cual establecerá la prueba estadística a usar para encontrar la relación entre nuestras variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos se establecen como principal propósito que regula la integridad del uso de los datos y el comportamiento de los investigadores, elaborando la investigación siguiendo las normas de la entidad universitaria, determinando el uso de los resultados solo para la presente investigación, tomando en cuenta también los principios básico del informe Belmont, los cuales nos orientan al respeto a los participante de la investigación, protegiendo su confidencialidad de datos, aplicando un consentimiento informado para que puedan estar al tanto de los parámetros de la investigación, finalmente se atravesó los procesos que exige turnitin para verificar la originalidad de la presente tesis.

#### IV. RESULTADOS

Para poder demostrar nuestros objetivos de investigación se ejecutó una prueba de normalidad con el fin de poder establecer la prueba estadística utilizar, se toma la significancia de Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra es mayor a 50, los datos arrojaron que se encontró una distribución no normal ya que el p valor es menor al 5%, determinando el uso de la prueba de Rho de Spearman. (Ver anexo 09)

**Tabla 1**

*Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario*

Nivel Calidad de atención	Satisfacción del usuario								Prueba Rho de Spearman
	Bajo		Media		Alta		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Deficiente	1	0,6	7	4,1	0	0,0	8	4,7	Rs=0,931**
Regular	7	4,1	91	53,8	4	2,4	102	60,4	p=0.000
Eficiente	0	0,0	6	3,6	53	31,4	59	34,9	N=169
Total	8	4,7	104	61,5	57	33,7	169	100	

*Nota. Información obtenida de la valoración de la muestra de investigación*

Se puede verificar que de los datos obtenidos de acuerdo a la tabla 1, el 53.8% de los encuestados valoran a la calidad de atención en un nivel regular y a la satisfacción del usuario en un nivel medio, el 31.4% valora a la calidad de atención en un nivel eficiente y a la satisfacción en un nivel alto, el 4.1% valora a la calidad de atención en un nivel deficiente y a la satisfacción del usuario en un nivel medio.

Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un índice de Spearman de  $rs=0.931$  (correlación muy alta) y una significancia=0.000 inferior al 0.05 ( $p<0.05$ ), por ello se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , por lo que se determina que entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario existe una relación muy alta y significativa, aprobando la hipótesis de investigación, estableciendo que a una mayor y eficiente calidad de atención del personal la satisfacción de los pacientes será mucho mayor.

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de atención de consulta externa en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Eficiente</b>	59	34.91
<b>Regular</b>	102	60.36
<b>Deficiente</b>	8	4.73
<b>Total</b>	169	100

*Nota. Información obtenida de la valoración de la muestra de investigación*

En la tabla 2 se puede observar que de acuerdo a la valoración de nuestra muestra participante, el 60.36% valora a la calidad de atención en la entidad de estudio en un nivel regular, el 34.91% valora a la variable en un nivel eficiente y el 4.73% valora a la variable en un nivel deficiente, los datos se pueden interpretar en base a que la calidad de atención todavía tiene que cumplir parámetros de eficiencia teniendo en cuenta que se deben mejorar tomando en cuenta los distintos establecimientos administrativos y asistenciales que requiere la entidad.

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	57	33.73
<b>Medio</b>	104	61.54
<b>Bajo</b>	8	4.73
<b>Total</b>	169	100

*Nota. Información obtenida de la valoración de la muestra de investigación*

De acuerdo a la tabla 3, se puede observar que la muestra de investigación valora su satisfacción en nivel medio con un 61.54%, el 33.73% valora a la variable en un nivel alto y el 4.73% valora a su satisfacción en nivel bajo, los resultados dan evidencia de que los pacientes no se sienten del todo a gusto con la atención del personal de salud de consulta externa.

**Tabla 4***Correlación entre la calidad requerida y la satisfacción del usuario*

Nivel Calidad requerida	Satisfacción del usuario								Prueba Rho de Spearman
	Bajo		Media		Alta		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Deficiente	0	0,0	5	3,0	0	0,0	5	3,0	Rs=0,829**
Regular	8	4,7	87	51,5	4	2,4	99	58,6	p=0.000
Eficiente	0	0,0	12	7,1	53	31,4	65	38,5	N=169
Total	8	4,7	104	61,5	57	33,7	169	100	

*Nota. Información obtenida de la valoración de la muestra de investigación*

Se puede observar que en la tabla 4, se puede observar que el 51.5% de los encuestados valora a la calidad requerida en un nivel regular y a la satisfacción del usuario en un nivel medio, el 31.4% valora a la calidad requerida en un nivel eficiente y a la satisfacción del usuario en un nivel alto y el 7.1% de los encuestados valora a la calidad requerida en un nivel eficiente y a la satisfacción del usuario en un nivel medio.

Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un índice de Spearman de  $rs=0.829$  (correlación muy alta) y una significancia=0.000 inferior al 0.05 ( $p<0.05$ ), por ello se rechaza la  $H_01$  y se acepta la  $H_1$ , por lo que se determina que entre la calidad requerida y la satisfacción del usuario existe una relación muy alta y significativa, aprobando la hipótesis específica 1, estableciendo que al cumplir con una calidad requerida por los pacientes la satisfacción de los mismos se verá incrementada.

**Tabla 5***Correlación entre la calidad esperada y la satisfacción del usuario*

Nivel Calidad esperada	Satisfacción del usuario								Prueba Rho de Spearman
	Bajo		Media		Alta		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Deficiente	3	1,8	12	7,1	0	0,0	15	8,9	Rs=0,904**
Regular	5	3,0	89	52,7	3	1,8	97	57,4	p=0.000
Eficiente	0	0,0	3	1,8	54	32,0	57	33,7	N=169
Total	8	4,7	104	61,5	57	33,7	169	100	

*Nota. Información obtenida de la valoración de la muestra de investigación*

Se puede observar que en la tabla 5, se puede observar que el 52.7% valora a la calidad esperada en un nivel regular y a la satisfacción del usuario en un nivel medio, el 32% de los encuestados valora a la calidad esperada en un nivel eficiente y a la satisfacción usuario en un nivel alto, el 7.1% valora a la calidad esperada en un nivel deficiente y a la satisfacción del usuario en un nivel medio.

Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un índice de Spearman de  $rs=0.904$  (correlación muy alta) y una significancia=0.000 inferior al 0.05 ( $p<0.05$ ), por ello se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , por lo que se determina que entre la calidad esperada y la satisfacción del usuario existe una relación muy alta y significativa, aprobando la hipótesis específica 2, especificando que a un mejor cumplimiento de los parámetros de la calidad que esperan los pacientes pueden verificar que a una mayor eficiencia la satisfacción de los pacientes podrá ver una mayor incremento.

**Tabla 6***Correlación entre la mejora continua y la satisfacción del usuario*

Nivel	Satisfacción del usuario								Prueba Rho de Spearman
	Bajo		Media		Alta		Total		
Mejora continua	N	%	N	%	N	%	N	%	
Deficiente	3	1,8	6	3,6	0	0,0	9	5,3	Rs=0,898**
Regular	5	3,0	89	52,7	4	2,4	98	58,0	p=0.000
Eficiente	0	0,0	9	5,3	53	31,4	62	36,7	N=169
Total	8	4,7	104	61,5	57	33,7	169	100	

*Nota. Información obtenida de la valoración de la muestra de investigación*

Se puede observar que en la tabla 6, que el 52.7% de los encuestados valoran a la mejora continua en un nivel regular y a la satisfacción en un nivel medio, el 31.4% valora a la mejora continua en un nivel eficiente y a la satisfacción del usuario en un nivel alto y el 5.3% valora a la mejora continua en un nivel eficiente y a la satisfacción del usuario en un nivel medio.

Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un índice de Spearman de  $rs=0.898$  (correlación muy alta) y una significancia=0.000 inferior al 0.05 ( $p<0.05$ ), por ello se rechaza la  $H_03$  y se acepta la  $H_3$ , por lo que se determina que entre la mejora continua y la satisfacción del usuario existe una relación muy alta y significativa, aprobando la hipótesis específica 3, por ende a mejor cumplimiento de los parámetros de mejora en la atención en base a las sugerencias de los usuarios, la satisfacción de los pacientes puede incrementar al verificar que se escucha su problemas.

## V. DISCUSIÓN

Después de la presentación de resultados se establece una explicación y coherencia de nuestros resultados con los antecedentes y teorías planteadas en nuestro marco teórico.

Para demostrar el objetivo general, de acuerdo a la prueba estadística ejecutada se halló un índice de relación de 0.931 y una significancia de 0.000, por lo que se determina que entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario existe una relación muy alta y significativa, aprobando la hipótesis de investigación, por lo que podemos decir si mejorar la calidad de atención dentro de la entidad la satisfacción del usuario, los resultados obtenidos se relacionan con la investigación de Zárate (2020), la autora estableció como fin principal el medir como fue la calidad de atención y la satisfacción del paciente durante la pandemia y como un centro de salud enfrente estos, en base a su percepción dieron como resultado un índice de 0.892 y una significancia menor al 1%, por lo que se puede concluir que existe un relación muy alta y significativa, planteando fundamentalmente que los procesos de calidad del paciente deben estar direccionados a mejorar continuamente para que las estrategias entorno a las contingencia de posibles desastres salubres deben establecer correctos lineamientos para mejorar y atender a los pacientes confirmando lo dicho por Theresa y Bangun (2017), donde el cumplir con la calidad de servicio es en buena cuentas la traducción de las necesidades de los usuarios para que la caracterización sea medible, diseñando estamentos para mejorar la satisfacción de los usuarios en términos de ejecución para dar referencia a la ejecución de actividades contrastado con lo mencionado por Ackah (2020), establece la explicación de una concepción en base a la ejecución de instrumentos del servicio público para determinar generando el supuesto de determinación para la declaración de una adecuada calidad de las actividades establecidas por la administración pública, así mismo orientadas a mejorar desde los puntos importantes de las críticas y la oportunidad de establecer el interés de la población, teniendo en cuenta los límites de la decisión estatal, la aplicación a la doctrina del servicio público, es por ello que se puede

discutir que cumplir con los establecimiento de calidad de servicio o de atención son fundamentales para que la satisfacción de los usuarios pueda mejorar.

Con referencia al objetivo específico 1, de acuerdo a la prueba estadística ejecutada se halló un índice de relación de 0.829 y una significancia de 0.000, por lo que se determina que entre la calidad de percibida y la satisfacción del usuario existe una relación muy alta y significativa, aprobando la hipótesis específica 1, por ende podemos decir que los parámetros de cumplimiento de la calidad que requieren los pacientes los estamentos de satisfacción del usuario podrán mejorar, los resultados obtenidos se relacionan con la investigación de Cortez (2021), el autor explica como punto específico la relación entre la calidad requerida en la atención, con la satisfacción del usuario, obteniendo como resultado un índice de relación de 0.969 con una significancia menor al 1%, concluyendo que existe una relación muy alta y significativa entre las variables estudiadas, concluyendo que el garantizar el cumplimiento de las actividades del personal de salud para poder dar una orientación y una atención eficaz podrá añadir un valor fundamental para mejorar la calidad de atención y la percepción de lo requerido por los pacientes, es por ello que de acuerdo a los datos contrastados se puede establecer que los parámetros de calidad de atención requerida fundamentan el incremento de la satisfacción de los pacientes o los usuarios que visitan la entidad, tomando en cuenta lo dicho por de calidad de atención o de servicio son muy importantes, tal y como lo mencionan Wynen et al., (2015), quien establece como los atributos indispensables de los usuarios dan una expresión de sus necesidades y que la entidad ejecutante debe conocer para dar satisfacción a ello de las especificaciones programadas deseables, evitando las quejas, para cumplir con los procedimientos, así como la satisfacción casual ya que se entrega lo que se requiere, cumpliendo con las expectativas de los usuarios, es por ello que cumplir con la calidad requerida es un establecimiento sumamente importante para generar una mayor satisfacción de los usuarios.

Con referencia al objetivo específico 2, de acuerdo a la prueba estadística ejecutada se halló un índice de relación de 0.904 y una significancia de 0.000, por lo que se determina que entre la calidad esperada y la satisfacción del usuario existe una relación muy alta y significativa, aprobando la hipótesis específica 2, por ende podemos decir que la calidad esperada establezca los estamentos de eficiencia que se requiera la satisfacción del usuario podrá incrementarse, los resultados obtenidos se relacionan con la investigación de, Torres et al., (2020), los autores explican sobre la calidad de atención percibida del trabajo médico, identificando el nivel de acceso de análisis para la identificación de los factores que identifican como objetivo principal, verificando que existe un índice de 86.5% de nivel de relación alto entre la calidad percibida de los servicios médicos con la satisfacción de los pacientes, concluyendo que la atención médica debe ser de calidad para que los pacientes establezcan una adecuada satisfacción para que se pueda verificar la eficiencia de las funciones de todos los ámbitos técnicos del centro de salud confirmando lo dicho por Downe et al., (2010), quien trata de dar un entorno de calificación de los servicios públicos entorno a la veracidad de la percepción de los usuarios para verificar la naturaleza de los servicios públicos y como el estado presta dichos servicios, evidenciando las actividades resultantes e indispensables para la colectividad, y verificando la satisfacción y cumplimiento de dichas necesidades colectivas, desde un enfoque o establecimiento legal, resolviendo los problemas que las entidades estatales están obligadas a cumplir.

Con referencia al objetivo específico 3, de acuerdo a la prueba estadística ejecutada se halló un índice de relación de 0.898 y una significancia de 0.000, por lo que se determina que entre la mejora continua y la satisfacción del usuario existe una relación muy alta y significativa, aprobando la hipótesis específica 3, es por ello que verificamos que los estamentos de retroalimentación y mejora continua que genere la entidad podrán ayudar y dar paso a una eficiente, gestión y trabajo del personal lo que se verá reflejado en el incremento de la satisfacción del usuario, los resultados obtenidos se relacionan con la investigación de, Triviño et al.,

(2019), los autores explican en su análisis como la calidad de atención de los servicios de salud, establecen un mayor incremento en la satisfacción de los pacientes, donde se identificó que la valoración que brindan los pacientes es en base al tiempo de atención ya que se establece un relación altamente significativa en como la calidad de atención es establecida para una mejor percepción de los pacientes, concluyendo que en la consulta externa los pacientes en la mayoría de los casos los centros asistenciales son indiferentes al nivel de atención, es por ello que refieren que la atención está entre mala y regular, tomando en consideración que la planificación en los procesos debe ser un estamento importantes para la detección de las debilidades de la entidad, es por ello que la retroalimentación o la mejora continua es un establecimiento que las entidades de salud deben de tomar en cuenta siempre para que la satisfacción del usuario pueda establecer los lineamientos tal y como explica Islas et al., (2020), los investigadores establecieron un análisis en su artículo científico, sobre cómo se asocia la calidad de atención en el nivel de saturación de los servicios quien explica la calidad técnica y la mejora continua de los servicios de atención, deben valorar los procesos de atención medica dando una denotación para las áreas de nivel de oportunidad al nivel de cómo se atiende los servicios de salud, verificando un tiempo de espera prolongado a la hospitalización, evidenciando los errores médicos continuos dando una percepción de insatisfacción de los usuarios ya que se identificó que la mala calidad de atención se asocia con la satisfacción de los pacientes, concluyendo que los resultados de las referencias en la consultas analizaron la vulnerabilidad de los servicios de urgencias, indicando que la falta de recursos materiales y humanos, generen la insatisfacción de los pacientes, es por ello que el encontrar todos los errores o establecimientos que disminuyan la calidad son importantes para que la entidad pueda cumplir con sus metas u objetivos institucionales.

## **VI. CONCLUSIONES**

- Primera. Se determinó un índice de relación de 0.931 y una significancia de 0.000, por lo que se determina que entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario existe una relación muy alta y significativa, aprobando la hipótesis de investigación, establecimiento que al brindar una mejor calidad de atención dentro de la entidad la satisfacción del usuario incrementara.
- Segunda. Se determinó un índice de relación de 0.829 y una significancia de 0.000, por lo que se establece que entre la calidad de percibida y la satisfacción del usuario existe una relación muy alta y significativa, aprobando la hipótesis específica 1, estableciendo que a un mejor cumplimiento de los parámetros de calidad requerida de los pacientes, los estamentos de satisfacción del usuario podrán mejorar.
- Tercera. Se determinó un índice de relación de 0.904 y una significancia de 0.000, por lo que se establece que entre la calidad esperada y la satisfacción del usuario existe una relación muy alta y significativa, aprobando la hipótesis específica 2, estableciendo que, a una mejor calidad esperada y brindada por la entidad, generara estamentos de eficiencia que ayuden a incrementar la satisfacción del usuario.
- Cuarta. Se determinó un índice de relación de 0.898 y una significancia de 0.000, por lo que se establece que entre la mejora continua y la satisfacción del usuario existe una relación muy alta y significativa, aprobando la hipótesis específica 3, es por ello que verificamos que los estamentos de retroalimentación y mejora continua que genere la entidad podrán ayudar y dar paso a una eficiente, gestión y trabajo del personal lo que se verá reflejado en el incremento de la satisfacción del usuario.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primera. A las autoridades de los gobiernos regionales establecer un presupuesto para que los elementos tangibles y la infraestructura cumpla con los parámetros básicos para dar garantía a una eficiente calidad de servicio en los hospitales.
- Segunda. Al director de la entidad de estudió establecer parámetros de diseño de nuevas estrategias para dar solución a las contingencias que los problemas de salud de los pacientes, con el fin de generar mayor confianza en el personal de salud.
- Tercera. Al jefe de logística establecer parámetros de mejora en las condiciones de cada servicio de atención con el fin de dar una mayor continuidad en la atención y distribución de medicamentos.
- Cuarta. Al personal asistencial participar en capacitaciones de habilidades blandas para fortalecer sus conocimientos, en cómo tratar a los pacientes, y como mejorar su calidad de atención.

## REFERENCIAS

- Ackah, D. (2020). *Behavioral Systems and Structural Functional Approach to Public Administration*. Business University of Costa Rica. <https://damaacademia.com/sjah/2020/04/17/behavioral-systems-and-structural-functional-approach-to-public-administration/>
- Alireza F. (2013). *Developing a model for citizens' satisfaction with public sector services based on rough sets theory: a case study of Tehran municipality*. <https://hrcak.srce.hr/file/161786>
- Alvarado, Y. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario por el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo en estado de emergencia sanitaria*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52579/Alvarado\\_FYK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52579/Alvarado_FYK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, J., González, E., De la Cruz, M. y Durán, A. (2019). *Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6843569/>
- Arun, A. y Davis, D. (2017). *Analysing public sector continuous improvement: a systems approach*. *International Journal of Public Sector Management*. [https://www.researchgate.net/publication/321256073\\_Analysing\\_public\\_sector\\_continuous\\_improvement\\_a\\_systems\\_approach](https://www.researchgate.net/publication/321256073_Analysing_public_sector_continuous_improvement_a_systems_approach)
- Bhandari, P. (2021). *Questionnaire design, methods, question types & examples*. <https://www.scribbr.com/methodology/questionnaire/>
- Cano, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70838/Cano\\_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70838/Cano_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Collins, L. (2007). *Research design n methods, Cronbach's alpha*. <https://www.sciencedirect.com/topics/nursing-and-health-professions/cronbach-alpha-coefficient>

- Cortez, J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021.*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67733/Cortez\\_CJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67733/Cortez_CJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cotler, J. y Cuenca, R. (2021). *Las desigualdades en el Perú: balances críticos.*  
<https://repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/597/estudiosobredeigualdad2.pdf;jsessionid=9C2CF937EFBDC86C28F5BD91A5538BE0?sequence=2>
- Destiny, O. (2017). *Quantitative Research Methods: A Synopsis Approach.*  
[https://www.researchgate.net/publication/320346875\\_Quantitative\\_Research\\_Methods\\_A\\_Synopsis\\_Approach](https://www.researchgate.net/publication/320346875_Quantitative_Research_Methods_A_Synopsis_Approach)
- Downe, J., Grace, C., Martin, S. y Nutley, S. (2010). *Theories of public service improvement.*  
[https://www.researchgate.net/publication/233070215\\_Theories\\_Of\\_Public\\_Service\\_Improvement](https://www.researchgate.net/publication/233070215_Theories_Of_Public_Service_Improvement)
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. ISSN 1814-5469. Scielo Perú.*  
[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)
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.*  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- INS (2021). *El 97% de los establecimientos de salud del primer nivel de atención cuenta con capacidad instalada inadecuada.*  
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-97-de-los-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atencion-cuenta-con-capacidad-instalada-inadecuada>
- Islas, R., Valencia, A., Bustos, E., Ruvalcaba, J. y Reynoso, J. (2020). *Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de*

- urgencias de un hospital de Hidalgo, México.*  
<https://revistas.proeditio.com/jonnpr/article/view/3770>
- Lauren, T. (2020). *Cross-Sectional Study, Definition, Uses & Examples.*  
<https://www.scribbr.com/methodology/cross-sectional-study/>
- Mill, R. (2002). *A Comprehensive Model of Customer Satisfaction In Hospitality And Tourism: Strategic Implications For Management.*  
<https://clutejournals.com/index.php/IBER/article/download/3942/3995>
- Mira, J. (2006). *La satisfacción del paciente, teorías, medidas y resultados.*  
[http://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion_paciente.pdf)
- Mutre, K. y González, M. (2020). *La satisfacción del usuario externo en tiempo espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS del Milagro Ecuador.*  
<https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83/908>
- OMS (2020). *Prestación de servicios de salud de calidad, un imperativo global para la cobertura sanitaria universal.* ISBN (OMS) 978-92-4-001603-3.  
<https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1335351/retrieve>
- OPS (2020). *Las funciones esenciales de la salud pública en la Américas, una renovación para el siglo XXI, marco conceptual y descripción.*  
[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pabón, M. y Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitionuevo, Magdalena, periodo 2017-2019.* Universidad de la Costa 1970.  
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, V., Maciá, L. y González, V. (2019). *User satisfaction in the spanish health system: trend analysis.* ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6763284/
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* ISBN N° 978-612-47351-4-1.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Syed, S. (2016). *Methods of data collection. Basic Guidelines for Research: An Introductory Approach for All Disciplines*.  
[https://www.researchgate.net/publication/325846997\\_METHODS\\_OF\\_DATA\\_COLLECTION](https://www.researchgate.net/publication/325846997_METHODS_OF_DATA_COLLECTION)

Theresia, L. y Bangun, R. (2017). *Service quality that improves customer satisfaction in a university: a case study in Institut Teknologi Indonesia*.  
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/277/1/012059>

Torres, R., Torres, R. y Morera, M. (2020). *Calidad de la atención médica percibida en el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso*.  
<http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/770/1302>

Triviño, C., Villamar, W. y Reyes, T. (2019). *La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador*. ISSN: 2550-682X.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7183626.pdf>

Tung, C. y Jie, L. (2008). *A study of service quality in public sector*.  
[https://www.researchgate.net/publication/26542287\\_A\\_Study\\_of\\_Service\\_Quality\\_in\\_Public\\_Sector](https://www.researchgate.net/publication/26542287_A_Study_of_Service_Quality_in_Public_Sector)

Vakili, M. y Jahangiri, N. (2018). *Content Validity and Reliability of the Measurement Tools in Educational, Behavioral, and Health Sciences Research*. <https://zums.ac.ir/edujournal/article-1-961-en.pdf>

Vito, T. (2000). *The role of the state and the quality of the public sector*.  
<https://www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2000/wp0036.pdf>

Wang, T., Van, A. y Heine, F. (2020). *A Moral Theory of Public Service Motivation*.  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.517763/full>

Wynen, J., Verhoest, K. y Sara, D. (2015). *Quality Management in Public Sector Organizations: Evidence from Six EU Countries*.  
[https://www.researchgate.net/publication/277327175\\_Quality\\_Management\\_in\\_Public\\_Sector\\_Organizations\\_Evidence\\_from\\_Six\\_EU\\_Countries](https://www.researchgate.net/publication/277327175_Quality_Management_in_Public_Sector_Organizations_Evidence_from_Six_EU_Countries)

Yuksel, A. (2008). *Consumer Satisfaction Theories: A Critical Review*.  
[https://www.researchgate.net/publication/258224400\\_Consumer\\_Satisfaction\\_Theories\\_A\\_Critical\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/258224400_Consumer_Satisfaction_Theories_A_Critical_Review)

Zárate, L. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate – 2020*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53123/Z%c3%a1rate\\_ALW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53123/Z%c3%a1rate_ALW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 01: Operacionalización de variables

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Calidad de atención	La calidad está establecida en la definición de los requerimientos para ejecutar las funciones detectando las necesidades básicas de los usuarios tomando en cuenta la perspectiva normativa y directivas de los establecimientos, tomando en cuenta la calidad requerida, esperada y la mejora continua. (Álvarez et al, 2019).	Es la ejecución de un instrumento de recolección de datos que fue construido tomando en cuenta las dimensiones calidad requerida, calidad percibida y mejora continua, con el fin de tomar datos de la valoración de la muestra de investigación.	Calidad requerida	Necesidades Especificaciones programadas Evasión de quejas Cumplimiento de procedimientos Satisfacción casual Requerimientos Expectativas	Ordinal
			Calidad esperada	Estándares Calidad en base al desempeño Procesos prioritarios Ejecución Tiempo Recursos Demanda de los usuarios	

			Mejora continua	Incremento en los servicios Detección de errores Costos Tiempo Reducción de problemas Oportunidades	
<b>Variable de Estudio</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Variable 2: Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es un establecimiento de cómo es medido el rendimiento percibido y las expectativas en base a las experiencias	Es la ejecución de un instrumento de recolección de datos que fue construido tomando en cuenta las dimensiones técnica y humana, con el fin de	Dimensión técnica	Seguridad Habilidad Destreza Conocimiento Eficiencia	Ordinal

	vividas por el paciente o el usuario, comparando diferentes situaciones. (Pérez et al, 2019).	tomar datos de la valoración de la muestra de investigación.	Dimensión humana	Respeto Cordialidad Comunicación verbal y no verbal Acercamiento	
--	---	--	------------------	---	--

## Anexo 02: Muestra

Determinación de la muestra:

n= Tamaño de la muestra	n=	?
Z = Nivel de Confianza (1-5)	Z=	1.96
N = Universo	N=	300
P = Posibilidad de éxito = 50%	P=	0.5
Q = Posibilidad de error = 50%	Q=	0.5
E = Error muestral (1-10)	E=	0.05

### **FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS:**

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2 (N-1) + Z^2 P * Q}$$

$$n = \frac{3.84 \quad 300.00 \quad 0.50 \quad 0.50}{0.00 \quad 299.00 \quad + \quad 3.84 \quad 0.50 \quad 0.50}$$

$$n = \frac{1152.48 \quad \times \quad 0.25}{0.75 \quad + \quad 3.84 \quad 0.25}$$

$$n = \frac{288.12}{0.75 \quad + \quad 0.96}$$

$$n = \frac{288.12}{1.71}$$

$$n = 168.70$$

$$n = 169$$

Por ende se estableció que la muestra es establecida por 169 pacientes atendidos en la consulta externa.

### Anexo 03: Cuestionario calidad de atención

Mediante el presente cuestionario se pretende llevar a cabo el estudio, en este contexto, agradeceré de antemano su desarrollo referente a cómo concibe usted la calidad de atención y en base a lo cual posteriormente se realizará propuestas de recomendaciones para mejorar la gestión.

**Sexo:** Hombre ( ) Mujer ( )

**Instrucciones:** Se muestra un conjunto de interrogantes a continuación, las cuales usted debe responder marcando con un aspa (X) la casilla según su nivel de percepción.

*Recuerde que, este instrumento es anónimo y confidencial.*

N.º	PREGUNTAS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>I. Calidad requerida</b>						
1	Cumplen con las necesidades requeridas en base a su padecimiento.					
2	Son específicos para dar la explicación de sus actividades programadas					
3	Evaden sus quejas					
4	Cumplen eficientemente con sus procedimientos					
5	Cumplen satisfactoriamente con sus necesidades					
6	Solucionan y responden a tiempo sus requerimientos					
7	Controlan los lineamientos para que le den una cita.					
<b>II. Calidad esperada</b>						
8	Cree usted que el consultorio externo cumple con los estándares requeridos.					
9	El desempeño de los profesionales es de calidad.					
10	Se priorizan los procesos para mostrar eficiencia en la atención					
11	Se ejecutan correctamente los procedimientos para su atención					
12	El tiempo de espera es largo					
13	El consultorio cuenta con los recursos necesarios para su atención					
14	El consultorio externo es capaz de atender la demanda de usuarios en espera.					
<b>III. Mejora continua</b>						

15	La entidad establece parámetros para el incremento de atención en sus servicios.					
16	Detectan sus errores o debilidades a tiempo					
17	Consideras que distribuyen bien sus costos					
18	El tiempo es correctamente distribuido					
19	Establecen parámetros para la reducción de sus problemas					
20	Aprovechan sus oportunidades para mejorar su servicio					

*¡Le agradezco por su participación!*

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa "Calidad de atención"
Autor original:	Cruz Peña, Betty Amparo
Nº de ítems	20
Escala de valoración de ítems:	Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Nunca: 2 Casi Nunca: 1
Ámbito de aplicación:	Consulta externa en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022
Administración:	Auto reporte individual
Duración:	Diez minutos (Aproximadamente)
Unidades de información:	Paciente de consulta externa de un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022

## Anexo 04: Cuestionario satisfacción del usuario

Mediante el presente cuestionario se pretende llevar a cabo el estudio, en este contexto, agradeceré de antemano su desarrollo referente a cómo concibe usted la satisfacción del usuario y en base a lo cual posteriormente se realizará propuestas de recomendaciones para mejorar la gestión.

**Sexo:** Hombre ( ) Mujer ( )

**Instrucciones:** Se muestra un conjunto de interrogantes a continuación, las cuales usted debe responder marcando con un aspa (X) la casilla según su nivel de percepción.

*Recuerde que, este instrumento es anónimo y confidencial.*

N.º	PREGUNTAS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>I. Dimensión técnica</b>						
1	El personal que lo atiende le brinda seguridad					
2	El consultorio externo cuenta con las medidas de seguridad salubre para la atención					
3	Crees usted que las habilidades del personal son bien ejecutadas					
4	Cree usted que el personal cuenta con las habilidades necesarias					
5	La destreza de atención cumple con sus expectativas					
6	Cree usted que el personal debe incrementar su conocimiento técnico.					
7	Cree usted que el personal cuenta con el conocimiento adecuado para cumplir con sus labores					
8	El consultorio externo cumple con eficiencia la atención					
9	Se siente satisfecho con la eficiencia del personal					
<b>II. Dimensión humana</b>						
10	El personal lo trata con respeto					
11	Consideras que el respeto es fundamental para la atención					
12	El personal de salud es cordial con usted					
13	La cordialidad es un estamento que tomas en cuenta					
14	Se comunican de manera que usted lo pueda					

	entender.					
15	El personal es empático con usted					
16	El personal de salud suele acercarse para poder orientarlo					
17	El acercamiento con su médico es importante para entrar en confianza.					

*¡Le agradezco por su participación!*

### **Ficha técnica del instrumento**

Nombre:	Escala valorativa "Satisfacción del usuario"
Autor original:	Cruz Peña, Betty Amparo
Nº de ítems	17
Escala de valoración de ítems:	Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Nunca: 2 Casi Nunca: 1
Ámbito de aplicación:	Consulta externa en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022
Administración:	Auto reporte individual
Duración:	Diez minutos (Aproximadamente)
Unidades de información:	Paciente de consulta externa de un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022

Anexo 05: Validez de contenido de juicio de expertos

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1**

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO		
1.1	Apellidos y nombres del experto: ROSALES MENDOZA, Lucy Esther	
1.2	DNI: 17812562	Telf. Celular: 9398253013 Email: rosales.m1025@hotmail.com
1.3	Grado académico: Maestra en Gestión Pública	
1.4	Profesión: Licenciada en Enfermería	
1.5	Cargo que desempeña: Enfermera	
1.6	Universidad o Centro Laboral: Centro de Salud Lagunas	

II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	
2.1	Nombre del instrumento: CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN
2.2	Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la calidad de atención
2.3	Dirigido a: Paciente de consulta externa de un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022.
2.4	Autor del instrumento: Cruz Peña, Betty Amparo
2.5	Programa de postgrado: Maestría en Gestión en los Servicios de la Salud

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					90
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					90
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					90
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					90
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					90
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					90
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					90
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					90
10	Promedio de la valoración		90%				

Opinión de Aplicabilidad: Proceda a la aplicación del instrumento.

Trujillo, 24 de octubre del 2022

  
 Ms. Lic. Lucy Esther Rosales Mendoza  
 F. 2022. 01060

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2

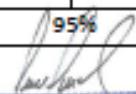
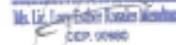
IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO	
1.1 Apellidos y nombres del experto:	ROSALES MENDOZA, Lucy Esther
1.2. DNI: 17812562      Telf. Celular: 9398253013      Email: rosales.m1025@hotmail.com	
1.3 Grado académico:	Maestra en Gestión Pública
1.4. Profesión:	Licenciada en Enfermería
1.5 Cargo que desempeña:	Enfermera
1.6 Universidad o Centro Laboral:	Centro de Salud Lagunas

V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	
2.1 Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO
2.2 Objetivo del instrumento:	Conocer la opinión sobre la satisfacción del usuario
2.3 Dirigido a:	Paciente de consulta externa de un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022
2.4. Autor del instrumento:	Cruz Peña, Betty Amparo
2.5. Programa de postgrado:	Maestría en Gestión en los Servicios de la Salud

VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					95
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					95
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					95
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					95
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					95
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					90
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					100
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					95
10	Promedio de la valoración		95%				

Opinión de Aplicabilidad: Proceda a la aplicación del instrumento.

Trujillo, 24 de octubre del 2022

  
  
 Firma y sello

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO		
1.1	Apellidos y nombres del experto: SILVA CUENCA, Nataly Roxana	
1.2	DNI: 47481919	Telf. Celular: 9493151444      Email: nati.silc@gmail.com
1.3	Grado académico: Maestra en Gestión Pública	
1.4	Profesión: Administración	
1.5	Cargo que desempeña: Presupuesto	
1.6	Universidad o Centro Laboral: SUNARP	

II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	
2.1	Nombre del instrumento: CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN
2.2	Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la calidad de atención
2.3	Dirigido a: Paciente de consulta externa de un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022
2.4	Autor del instrumento: Cruz Peña, Betty Amparo
2.5	Programa de postgrado: Maestría en Gestión en los Servicios de la Salud

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					90
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					90
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					90
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					90
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					90
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					90
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					85
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.					95
10	Promedio de la valoración		90%				

Opinión de Aplicabilidad: Proceda a la aplicación del instrumento.

Trujillo, 24 de octubre del 2022

  
 Nataly Roxana Silva Cuenca  
 DNI 47481919

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2

IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO
1.1 Apellidos y nombres del experto: SILVA CUENCA, Nataly Roxana
1.2. DNI: 47481919      Telf. Celular: 9493151444      Email: nati.silc@gmail.com
1.3 Grado académico: Maestra en Gestión Pública
1.4. Profesión: Administración
1.5 Cargo que desempeña: Presupuesto
1.6 Universidad o Centro Laboral: SUNARP

V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
2.1 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO
2.2 Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la satisfacción del usuario
2.3 Dirigido a: Paciente de consulta externa de un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022
2.4. Autor del instrumento: Cruz Peña, Betty Amparo
2.5. Programa de postgrado: Maestría en Gestión en los Servicios de la Salud

VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					85
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					95
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					90
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					90
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					90
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					85
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					90
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas.					95
10	Promedio de la valoración		90%				

Opinión de Aplicabilidad: Proceda a la aplicación del instrumento.

Trujillo, 24 de octubre del 2022

  
 Nataly Roxana Silva Cuenca  
 DNI: 47481919  
 Firma y sello

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO		
1.1	Apellidos y nombres del experto: MENDIBURO MENDOCILLA, Armando Alfonso	
1.2.	DNI: 32812857      Telf. Celular: 931317416      Email: <a href="mailto:mediburumen@hotmail.com">mediburumen@hotmail.com</a>	
1.3	Grado académico: Magister en Investigación y Docencia Universitaria	
1.4.	Profesión: Antropólogo	
1.5	Cargo que desempeña: Investigador	
1.6	Universidad o Centro Laboral: Ministerio de Cultura	

II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO		
2.1	Nombre del instrumento: CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN	
2.2	Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la calidad de atención	
2.3	Dirigido a: Paciente de consulta externa de un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022	
2.4.	Autor del instrumento: Cruz Peña, Betty Amparo	
2.5.	Programa de postgrado: Maestría en Gestión en los Servicios de la Salud	

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					85
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					85
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					85
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					85
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					85
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					85
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					85
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					85
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					85
10	Promedio de la valoración		85%				

Opinión de Aplicabilidad: Procede la aplicación del instrumento

Trujillo, Octubre del 2022



M. Sc. Armando Alfonso Mendocilla Mendocilla  
 D. N.I. 32812857  
 CPAP: N° 039

Firma y sello

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2

IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO
1.1 Apellidos y nombres del experto: MENDIBURO MENDOCILLA, Armando Alfonso
1.2. DNI: 32812857      Telf. Celular:931317416      Email: <a href="mailto:mendiburop@hotmail.com">mendiburop@hotmail.com</a>
1.3 Grado académico: Magister en Investigación y Docencia Universitaria
1.4. Profesión: Antropólogo
1.5 Cargo que desempeña: Investigador
1.6 Universidad o Centro Laboral: Ministerio de Cultura

V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
2.1 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO
2.2 Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la satisfacción del usuario
2.3 Dirigido a: Paciente de consulta externa de un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022
2.4. Autor del instrumento: Cruz Peña, Betty Amparo
2.5. Programa de postgrado: Maestría en Gestión en los Servicios de la Salud

VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO						
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado				81
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable				81
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica				81
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.				81
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad				81
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				81
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica				81
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología				81
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.				81
10	Promedio de la valoración		81%			

Opinión de Aplicabilidad: Procede a la aplicación del instrumento

Trujillo, Octubre del 2021

  
 Dr. Armando Alfonso Mendiburo Mendocilla  
 D.N.I. 32812857  
 CPAP: N° 0-39

Firma y sello

## Anexo 06: Confiabilidad de cuestionarios

### 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
,863	24

### Cuestionario Satisfacción del usuario

#### 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
,858	20

Anexo 07: Base de datos calidad de atención

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D1	D2	D3	V1	NV1
E1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	21	21	16	58	REGULAR
E2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	16	15	13	44	DEFICIENTE
E3	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	18	19	14	51	REGULAR
E4	2	2	3	2	2	2	5	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	18	22	17	57	REGULAR
E5	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	18	18	16	52	REGULAR
E6	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	20	16	13	49	REGULAR
E7	3	2	3	3	2	3	4	5	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	20	20	15	55	REGULAR
E8	3	3	2	2	3	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	21	22	17	60	REGULAR
E9	3	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	21	17	15	53	REGULAR
E10	2	2	2	3	3	3	5	4	2	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	1	20	17	14	51	REGULAR
E11	3	2	3	2	3	2	5	5	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	20	23	19	62	REGULAR
E12	2	4	2	2	3	5	5	5	3	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	4	23	22	16	61	REGULAR
E13	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	17	15	13	45	DEFICIENTE
E14	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	17	24	21	62	REGULAR
E15	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	4	18	19	15	52	REGULAR
E16	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	18	17	15	50	REGULAR
E17	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	19	20	17	56	REGULAR
E18	2	2	3	3	3	3	1	4	2	2	2	3	3	5	2	2	2	2	3	5	17	21	16	54	REGULAR
E19	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	20	24	21	65	REGULAR
E20	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	19	18	14	51	REGULAR
E21	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	18	20	17	55	REGULAR
E22	1	1	2	1	5	5	3	3	5	2	1	1	1	2	1	5	2	1	1	2	18	15	12	45	DEFICIENTE
E23	4	4	4	4	5	5	2	2	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	28	25	23	76	EFICIENTE
E24	4	3	3	3	5	4	4	2	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	26	25	22	73	REGULAR
E25	2	2	2	3	5	5	2	2	5	3	2	2	2	2	3	5	3	2	2	2	21	18	17	56	REGULAR
E26	4	3	3	4	5	5	3	2	5	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	27	24	22	73	REGULAR

E27	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	26	26	23	75	EFICIENTE
E28	4	4	4	4	5	5	2	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	28	27	25	80	EFICIENTE
E29	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	26	26	23	75	EFICIENTE
E30	5	5	2	1	5	5	3	2	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	2	26	29	23	78	EFICIENTE
E31	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32	33	30	95	EFICIENTE
E32	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	29	25	20	74	EFICIENTE
E33	4	5	4	5	4	3	4	5	2	2	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	29	21	24	74	EFICIENTE
E34	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	23	24	21	68	REGULAR
E35	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	23	23	19	65	REGULAR
E36	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	28	31	26	85	EFICIENTE
E37	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	19	19	16	54	REGULAR
E38	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	28	32	22	82	EFICIENTE
E39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	30	100	EFICIENTE
E40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	30	100	EFICIENTE
E41	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	31	32	28	91	EFICIENTE
E42	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	34	33	29	96	EFICIENTE
E43	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	31	32	25	88	EFICIENTE
E44	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	31	33	27	91	EFICIENTE
E45	3	3	2	1	2	2	5	4	3	2	2	5	4	4	4	4	1	3	3	4	18	24	19	61	REGULAR
E46	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	31	32	30	93	EFICIENTE
E47	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	21	18	64	REGULAR
E48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	35	33	24	92	EFICIENTE
E49	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	22	26	20	68	REGULAR
E50	4	3	3	5	4	4	1	4	1	2	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	24	21	16	61	REGULAR
E51	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	27	28	21	76	EFICIENTE
E52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	25	18	71	REGULAR

E53	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	28	29	26	83	EFICIENTE
E54	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	24	18	18	60	REGULAR
E55	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	31	31	24	86	EFICIENTE
E56	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	33	35	27	95	EFICIENTE
E57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	30	100	EFICIENTE
E58	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	32	34	29	95	EFICIENTE
E59	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	34	35	29	98	EFICIENTE
E60	4	4	4	5	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	29	30	26	85	EFICIENTE
E61	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	33	30	28	91	EFICIENTE
E62	4	5	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	2	2	5	25	23	17	65	REGULAR
E63	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	34	34	26	94	EFICIENTE
E64	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	21	18	61	REGULAR
E65	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	29	29	27	85	EFICIENTE
E66	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	21	21	16	58	REGULAR
E67	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	16	15	13	44	DEFICIENTE
E68	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	18	19	14	51	REGULAR
E69	2	2	3	2	2	2	5	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	18	22	17	57	REGULAR
E70	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	18	18	16	52	REGULAR
E71	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	20	16	13	49	REGULAR
E72	3	2	3	3	2	3	4	5	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	20	20	15	55	REGULAR
E73	3	3	2	2	3	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	21	22	17	60	REGULAR
E74	3	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	21	17	15	53	REGULAR
E75	2	2	2	3	3	3	5	4	2	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	1	20	17	14	51	REGULAR
E76	3	2	3	2	3	2	5	5	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	20	23	19	62	REGULAR
E77	2	4	2	2	3	5	5	5	3	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	4	23	22	16	61	REGULAR
E78	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	17	15	13	45	DEFICIENTE

E79	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	17	24	21	62	REGULAR	
E80	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	4	18	19	15	52	REGULAR	
E81	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	18	17	15	50	REGULAR	
E82	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	19	20	17	56	REGULAR	
E83	2	2	3	3	3	3	1	4	2	2	2	3	3	5	2	2	2	2	3	5	17	21	16	54	REGULAR	
E84	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	20	24	21	65	REGULAR
E85	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	19	18	14	51	REGULAR	
E86	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	18	20	17	55	REGULAR	
E87	1	1	2	1	5	5	3	3	5	2	1	1	1	2	1	5	2	1	3	3	18	15	15	48	REGULAR	
E88	4	4	4	4	5	5	2	2	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	2	28	25	20	73	REGULAR	
E89	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	2	20	24	16	60	REGULAR
E90	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	18	18	17	53	REGULAR
E91	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	19	14	15	48	REGULAR	
E92	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	15	17	16	48	REGULAR	
E93	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	20	20	16	56	REGULAR	
E94	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	20	17	16	53	REGULAR	
E95	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	15	15	14	44	DEFICIENTE
E96	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	19	19	16	54	REGULAR	
E97	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	18	19	17	54	REGULAR	
E98	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	22	16	16	54	REGULAR	
E99	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1	2	1	5	5	3	3	2	17	14	19	50	REGULAR	
E100	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	5	2	3	2	19	23	21	63	REGULAR	
E101	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	5	4	4	3	3	19	20	22	61	REGULAR	
E102	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	18	14	19	51	REGULAR	
E103	3	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	5	5	3	2	4	22	23	23	68	REGULAR	
E104	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	18	22	20	60	REGULAR	

E105	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	5	2	2	2	18	20	20	58	REGULAR	
E106	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	20	22	19	61	REGULAR	
E107	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	5	5	2	1	5	5	3	2	3	17	22	19	58	REGULAR	
E108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	2	3	3	21	28	23	72	REGULAR	
E109	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	17	19	16	52	REGULAR	
E110	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	19	20	16	55	REGULAR	
E111	2	1	1	1	2	1	5	2	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	13	13	7	33	DEFICIENTE	
E112	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	27	27	23	77	EFICIENTE	
E113	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	26	25	21	72	REGULAR	
E114	3	2	2	2	2	3	5	3	2	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	2	19	19	13	51	REGULAR	
E115	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	26	26	22	74	EFICIENTE	
E116	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	27	24	78	EFICIENTE	
E117	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	29	29	24	82	EFICIENTE	
E118	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	27	27	23	77	EFICIENTE	
E119	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	2	1	5	5	28	28	23	79	EFICIENTE
E120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	30	100	EFICIENTE	
E121	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	22	26	20	68	REGULAR	
E122	4	3	3	5	4	4	1	4	1	2	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	24	21	16	61	REGULAR	
E123	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	27	28	21	76	EFICIENTE	
E124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	25	18	71	REGULAR	
E125	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	28	29	26	83	EFICIENTE	
E126	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	24	18	18	60	REGULAR	
E127	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	31	31	24	86	EFICIENTE	
E128	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	33	35	27	95	EFICIENTE	
E129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	30	100	EFICIENTE	
E130	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	32	34	29	95	EFICIENTE	

E131	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	34	35	29	98	EFICIENTE
E132	4	4	4	5	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	29	30	26	85	EFICIENTE	
E133	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	33	30	28	91	EFICIENTE		
E134	4	5	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	2	2	5	25	23	17	65	REGULAR	
E135	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	34	34	26	94	EFICIENTE	
E136	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	21	18	61	REGULAR	
E137	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	29	29	27	85	EFICIENTE	
E138	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	29	25	20	74	EFICIENTE	
E139	4	5	4	5	4	3	4	5	2	2	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	29	21	24	74	EFICIENTE	
E140	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	23	24	21	68	REGULAR	
E141	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	23	23	19	65	REGULAR	
E142	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	28	31	26	85	EFICIENTE	
E143	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	19	19	16	54	REGULAR	
E144	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	28	32	22	82	EFICIENTE	
E145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	30	100	EFICIENTE	
E146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35	30	100	EFICIENTE	
E147	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	31	32	28	91	EFICIENTE	
E148	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	34	33	29	96	EFICIENTE	
E149	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	31	32	25	88	EFICIENTE	
E150	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	31	33	27	91	EFICIENTE	
E151	3	3	2	1	2	2	5	4	3	2	2	5	4	4	4	4	1	3	3	4	18	24	19	61	REGULAR	
E152	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	31	32	30	93	EFICIENTE	
E153	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	21	18	64	REGULAR	
E154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	35	33	24	92	EFICIENTE	
E155	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	18	18	17	53	REGULAR	
E156	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	19	14	15	48	REGULAR	

E157	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	15	17	16	48	REGULAR
E158	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	20	20	16	56	REGULAR
E159	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	20	17	16	53	REGULAR
E160	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	15	15	14	44	DEFICIENTE
E161	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	19	19	16	54	REGULAR
E162	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	18	19	17	54	REGULAR
E163	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	22	16	16	54	REGULAR
E164	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1	2	1	5	5	3	3	2	17	14	19	50	REGULAR
E165	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	5	2	3	2	19	23	21	63	REGULAR
E166	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	5	4	4	3	3	19	20	22	61	REGULAR
E167	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	18	14	19	51	REGULAR
E168	3	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	5	5	3	2	4	22	23	23	68	REGULAR
E169	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	18	22	20	60	REGULAR

Anexo 08: Base de datos satisfacción el usuario

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	D1	D2	V2	NV2
E1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24	21	45	REGULAR
E2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	23	17	40	REGULAR
E3	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	20	21	41	REGULAR
E4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	26	21	47	REGULAR
E5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	25	20	45	REGULAR
E6	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	19	19	38	DEFICIENTE
E7	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	23	24	47	REGULAR
E8	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	24	21	45	REGULAR
E9	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	27	18	45	REGULAR
E10	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1	2	1	5	2	22	17	39	DEFICIENTE
E11	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	3	25	29	54	REGULAR
E12	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	5	2	24	25	49	REGULAR
E13	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	22	20	42	REGULAR
E14	3	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	5	4	28	30	58	REGULAR
E15	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	2	23	27	50	REGULAR
E16	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	2	22	27	49	REGULAR
E17	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	2	24	27	51	REGULAR
E18	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	5	5	2	1	5	2	21	26	47	REGULAR
E19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	27	35	62	REGULAR
E20	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	23	22	45	REGULAR
E21	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	25	22	47	REGULAR
E22	2	1	1	1	2	1	5	2	1	1	1	2	1	5	1	1	2	16	14	30	DEFICIENTE
E23	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	33	32	65	EFICIENTE
E24	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	34	28	62	REGULAR
E25	3	2	2	2	2	3	5	3	2	2	2	2	3	5	2	2	3	24	21	45	REGULAR
E26	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	33	29	62	REGULAR
E27	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	34	31	65	EFICIENTE
E28	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	33	70	EFICIENTE
E29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	31	66	EFICIENTE

E30	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	38	33	71	EFICIENTE
E31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	40	85	EFICIENTE
E32	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	29	28	57	REGULAR
E33	4	3	3	5	4	4	1	4	1	2	4	4	3	3	3	4	4	29	27	56	REGULAR
E34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	32	67	EFICIENTE
E35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	36	26	62	REGULAR
E36	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	35	35	70	EFICIENTE
E37	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	29	21	50	REGULAR
E38	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	40	33	73	EFICIENTE
E39	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	43	39	82	EFICIENTE
E40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	40	85	EFICIENTE
E41	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	42	38	80	EFICIENTE
E42	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	40	84	EFICIENTE
E43	4	4	4	5	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	38	34	72	EFICIENTE
E44	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	42	35	77	EFICIENTE
E45	4	5	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	2	3	1	31	23	54	REGULAR
E46	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	43	40	83	EFICIENTE
E47	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	24	52	REGULAR
E48	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	37	34	71	EFICIENTE
E49	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	37	26	63	EFICIENTE
E50	4	5	4	5	4	3	4	5	2	2	2	3	3	4	4	3	2	36	23	59	REGULAR
E51	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	30	27	57	REGULAR
E52	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	30	25	55	REGULAR
E53	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	37	34	71	EFICIENTE
E54	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	24	24	48	REGULAR
E55	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	38	34	72	EFICIENTE
E56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	45	39	84	EFICIENTE
E57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	40	85	EFICIENTE
E58	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	40	37	77	EFICIENTE
E59	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	44	37	81	EFICIENTE
E60	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	40	36	76	EFICIENTE
E61	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	40	38	78	EFICIENTE

E62	3	3	2	1	2	2	5	4	3	2	2	5	4	4	4	4	3	25	28	53	REGULAR
E63	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	41	36	77	EFICIENTE
E64	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	24	55	REGULAR
E65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	45	36	81	EFICIENTE
E66	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24	21	45	REGULAR
E67	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	23	17	40	REGULAR
E68	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	20	21	41	REGULAR
E69	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	26	21	47	REGULAR
E70	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	25	20	45	REGULAR
E71	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	19	19	38	DEFICIENTE
E72	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	23	24	47	REGULAR
E73	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	24	21	45	REGULAR
E74	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	27	18	45	REGULAR
E75	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1	2	1	5	2	22	17	39	DEFICIENTE
E76	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	3	25	29	54	REGULAR
E77	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	5	2	24	25	49	REGULAR
E78	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	22	20	42	REGULAR
E79	3	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	5	4	28	30	58	REGULAR
E80	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	2	23	27	50	REGULAR
E81	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	2	22	27	49	REGULAR
E82	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	2	24	27	51	REGULAR
E83	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	5	5	2	1	5	2	21	26	47	REGULAR
E84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	27	35	62	REGULAR
E85	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	23	22	45	REGULAR
E86	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	25	22	47	REGULAR
E87	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	26	20	46	REGULAR
E88	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	25	20	45	REGULAR
E89	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	19	20	39	DEFICIENTE
E90	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	28	21	49	REGULAR
E91	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	21	18	39	DEFICIENTE
E92	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	24	19	43	REGULAR
E93	2	2	3	2	2	2	5	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	25	23	48	REGULAR

E94	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	24	22	46	REGULAR
E95	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	26	18	44	REGULAR
E96	3	2	3	3	2	3	4	5	2	2	2	3	3	3	3	2	3	27	21	48	REGULAR
E97	3	3	2	2	3	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	23	52	REGULAR
E98	3	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	27	20	47	REGULAR
E99	2	2	2	3	3	3	5	4	2	2	3	2	3	1	3	2	5	26	21	47	REGULAR
E100	3	2	3	2	3	2	5	5	3	3	3	2	3	4	3	3	5	28	26	54	REGULAR
E101	2	4	2	2	3	5	5	5	3	2	3	3	2	4	2	3	4	31	23	54	REGULAR
E102	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	5	22	20	42	REGULAR
E103	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	5	24	30	54	REGULAR
E104	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	23	21	44	REGULAR
E105	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	5	23	22	45	REGULAR
E106	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	25	24	49	REGULAR
E107	2	2	3	3	3	3	1	4	2	2	2	3	3	5	2	2	5	23	24	47	REGULAR
E108	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	4	5	3	3	5	26	29	55	REGULAR
E109	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	24	19	43	REGULAR
E110	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	23	22	45	REGULAR
E111	1	1	2	1	5	5	3	3	5	2	1	1	1	2	1	5	2	26	15	41	REGULAR
E112	4	4	4	4	5	5	2	2	5	3	3	4	4	4	4	5	4	35	31	66	EFICIENTE
E113	4	3	3	3	5	4	4	2	5	4	4	4	3	3	3	5	3	33	29	62	REGULAR
E114	2	2	2	3	5	5	2	2	5	3	2	2	2	2	3	5	2	28	21	49	REGULAR
E115	4	3	3	4	5	5	3	2	5	3	4	4	3	3	4	5	3	34	29	63	EFICIENTE
E116	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	33	31	64	EFICIENTE
E117	4	4	4	4	5	5	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	35	33	68	EFICIENTE
E118	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	32	31	63	EFICIENTE
E119	5	5	2	1	5	5	3	2	5	5	5	5	5	2	1	5	2	33	30	63	EFICIENTE
E120	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	40	80	EFICIENTE
E121	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	37	26	63	EFICIENTE
E122	4	5	4	5	4	3	4	5	2	2	2	3	3	4	4	3	2	36	23	59	REGULAR
E123	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	30	27	57	REGULAR
E124	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	30	25	55	REGULAR
E125	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	37	34	71	EFICIENTE

E126	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	24	24	48	REGULAR	
E127	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	38	34	72	EFICIENTE	
E128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	45	39	84	EFICIENTE	
E129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	40	85	EFICIENTE	
E130	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	40	37	77	EFICIENTE	
E131	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	44	37	81	EFICIENTE	
E132	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	40	36	76	EFICIENTE	
E133	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	40	38	78	EFICIENTE	
E134	3	3	2	1	2	2	5	4	3	2	2	5	4	4	4	4	3	25	28	53	REGULAR	
E135	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	41	36	77	EFICIENTE	
E136	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	24	55	REGULAR	
E137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	45	36	81	EFICIENTE
E138	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	29	28	57	REGULAR	
E139	4	3	3	5	4	4	1	4	1	2	4	4	3	3	3	4	4	29	27	56	REGULAR	
E140	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	32	67	EFICIENTE	
E141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	36	26	62	REGULAR	
E142	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	35	35	70	EFICIENTE	
E143	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	29	21	50	REGULAR	
E144	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	40	33	73	EFICIENTE	
E145	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	43	39	82	EFICIENTE	
E146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	40	85	EFICIENTE	
E147	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	42	38	80	EFICIENTE	
E148	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	40	84	EFICIENTE	
E149	4	4	4	5	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	38	34	72	EFICIENTE	
E150	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	42	35	77	EFICIENTE	
E151	4	5	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	2	3	1	31	23	54	REGULAR	
E152	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	43	40	83	EFICIENTE	
E153	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	24	52	REGULAR	
E154	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	37	34	71	EFICIENTE	
E155	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	28	21	49	REGULAR	
E156	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	21	18	39	DEFICIENTE	
E157	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	24	19	43	REGULAR	

E158	2	2	3	2	2	2	5	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	25	23	48	REGULAR
E159	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	24	22	46	REGULAR
E160	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	26	18	44	REGULAR
E161	3	2	3	3	2	3	4	5	2	2	2	3	3	3	3	2	3	27	21	48	REGULAR
E162	3	3	2	2	3	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	23	52	REGULAR
E163	3	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	27	20	47	REGULAR
E164	2	2	2	3	3	3	5	4	2	2	3	2	3	1	3	2	5	26	21	47	REGULAR
E165	3	2	3	2	3	2	5	5	3	3	3	2	3	4	3	3	5	28	26	54	REGULAR
E166	2	4	2	2	3	5	5	5	3	2	3	3	2	4	2	3	4	31	23	54	REGULAR
E167	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	5	22	20	42	REGULAR
E168	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	5	24	30	54	REGULAR
E169	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	23	21	44	REGULAR

Anexo 09: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad requerida	0.170	169	0.000
Calidad esperada	0.104	169	0.000
Mejora continua	0.137	169	0.000
Calidad de atención	0.145	169	0.000
Dimensión técnica	0.141	169	0.000
Dimensión humana	0.128	169	0.000
Satisfacción del usuario	0.137	169	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors



**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: "Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital especializado de la Ciudad de Trujillo, 2022", cuyo autor es CRUZ PEÑA BETTY AMPARO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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 22:05:13

Código documento Trilce: TRI - 0518401