



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Atao Palomino, Edith Norka ([orcid.org/0000-0003-2445-3525](https://orcid.org/0000-0003-2445-3525))

**ASESORES:**

Mg. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando ([orcid.org/0000-0002-5871-3471](https://orcid.org/0000-0002-5871-3471))

Mg. Paucar Rupay, Juan Alberto ([orcid.org/0000-0003-3089-2620](https://orcid.org/0000-0003-3089-2620))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios por su fortaleza y sabiduría, a mis padres y hermanos, por su compañía y ánimos en el proceso del trabajo de investigación, a mi amado esposo por su apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por la salud y la vida, a mis familiares y amigos por sus palabras motivadoras para cumplir mis metas, a los profesionales quienes validaron mis instrumentos y al Mg. Wilfredo Armando Mansilla Antonio, por las enseñanzas y orientaciones en la realización del presente trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice de contenidos	4
Índice de tablas	5
Índice de figuras	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y Operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Métodos de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
4.1 Análisis descriptivo	22
4.2 Valoración de la variable de calidad de atención	24
4.3 Valoración de la variable de satisfacción del usuario	25
4.4 Valoración de las dimensiones de la variable de calidad de atención	26
4.5 Análisis inferencial	27
4.6 Prueba de hipótesis	28
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación de Expertos.....	19
Tabla 2 Prueba de Fiabilidad de Instrumento.....	20
Tabla 3 Cuadro de Coeficiente de Correlación.....	21
Tabla 4 Calidad de Atención .....	24
Tabla 5 Satisfacción del Usuario .....	25
Tabla 6 Dimensión Capacidad de Respuesta .....	26
Tabla 7 Dimensión Fiabilidad .....	26
Tabla 8 Dimensión Seguridad .....	26
Tabla 9 Dimensión Empatía .....	27
Tabla 10 Dimensión Tangibilidad .....	27
Tabla 11 Prueba de Normalidad.....	27
Tabla 12 Contrastación de Hipótesis General .....	28
Tabla 13 Hipótesis Específica 1 .....	28
Tabla 14 Hipótesis Específica 2 .....	29
Tabla 15 Hipótesis Específica 3 .....	29
Tabla 16 Hipótesis Específica 4 .....	30
Tabla 17 Hipótesis Específica 5 .....	30

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Modelo Según Donabedian (1966) .....	11
Figura 2 Modelo Según PNCQ del Ministerio de Salud de Brasil (2014) .....	11
Figura 3 Modelo Según EFQM (2019).....	12
Figura 4 Modelo Según Parasuraman et al. (1985).....	12
Figura 5 Modelo Según Hall y Dornan (1990) .....	14
Figura 6 Modelo Según Hall y Dornan (1990) .....	14
Figura 7 Género .....	22
Figura 8 Grado de Instrucción .....	22
Figura 9 Edad.....	23
Figura 10 Idioma .....	23
Figura 11 Variable Calidad de Atención .....	24
Figura 12 Variable Satisfacción del Usuario.....	25

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada: “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023, tuvo como interrogante la siguiente pregunta: ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac? La investigación toma como referencia la guía técnica del MINSA, aprobado con R.M. N°527-2011; se planteó como objetivo general, Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac. La investigación se contempló dentro del tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental, que permitió la descripción de las variables de estudio e identificar la existencia de relación entre las variables y dimensiones; se desarrolló 20 ítems y se aplicó a 196 usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital en mención; cuyos resultados demostraron una distribución no normal, por lo que se realizó el análisis de correlación de Rho de Spearman, obteniendo un valor de significancia que no existe relación entre las variables calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** Calidad, satisfacción, atención.

## ABSTRACT

The present research work entitled: "Quality of care and satisfaction of the users of the external office service of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, Apurímac 2023, had as a question the following question: How is the quality of care related to the satisfaction of the users of the outpatient service of the Hospital Sub Regional de Andahuaylas, ¿Apurímac? The investigation takes as a reference the MINSA technical guide, approved with R.M. No. 527-2011; It was proposed as a general objective, to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the users of the external office service of the Sub Regional Hospital of Andahuaylas, Apurímac. The research was contemplated within the type of applied research, of a non-experimental design, which allowed the description of the study variables and to identify the existence of a relationship between the variables and dimensions; 20 items were developed and applied to 196 users of the outpatient service of the Hospital in question; whose results showed a non-normal distribution, for which the Spearman's Rho correlation analysis was carried out, obtaining a significance value that there is no relationship between the variables Quality of care and user satisfaction.

**Keywords:** Quality, satisfaction, attention.



## **I. INTRODUCCIÓN**

La satisfacción de un beneficiario en el sector salud, es uno de los factores primordiales para asegurar la supervivencia e integridad humana, y de ello dependerá una buena atención ofrecida por los establecimientos de salud. La calidad del servicio es una característica fundamental de las entidades de salud a nivel internacional y está estrechamente ligada con el cumplimiento de las múltiples insuficiencias de cada usuario.

En una declaración virtual de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2020, hace un llamado a la reducción urgente del daño causado a los pacientes en el contexto de la protección y salvaguarda de la salud, llamando a los proveedores de servicios a que la atención médica se desempeñe de manera responsable y garantice una atención diferenciada y de calidad para los ciudadanos.

En América Latina, mediante los informes, de la OMS, se reportó aproximadamente 8 millones de fallecimientos por enfermedades que pudieron ser prevenidas y tratadas y en su mayoría las pérdidas humanas fueron por una deficiente calidad en la atención.

En Perú, la atención en salud, está totalmente deteriorada, por muchas circunstancias como: Las deficientes infraestructuras, de los hospitales a nivel nacional, que se evidencia en los medios televisivos y la prensa escrita, sobre la pésima atención de parte del personal de salud, los malos tratos, discriminación, exclusión por la condición social, género, religión, edad etc. Por ello los usuarios quienes en busca de la cura para alguna enfermedad acuden a los establecimientos de salud, solo encuentran en su mayoría rechazo, pésima atención y por ello muchos acuden a clínicas particulares, en busca de una mejor y eficiente atención.

El problema identificado en el ámbito local está referido a la asistencia que se presta en consultorio externo de una entidad de salud en la provincia de Andahuaylas - Apurímac, el mismo que atiende un total de donde 878 pacientes mensuales, éste dato obtenido del portal de transparencia del hospital referido, de los cuales se han identificado problemas relacionados a la insatisfacción de los usuarios, quienes mencionan el mal trato y la discriminación por parte de algunos trabajadores del Hospital en estudio, siendo esta población principalmente

originaria de las zonas rurales, en su mayoría iletrados y de escasos recursos económicos, quienes se comunican con el idioma originario que es quechua Chanka y no son atendidos en su propio idioma, generando así, malestar e insatisfacción de los usuarios, porque no existe una capacidad de respuesta inmediata y eficiente, sino que hay mucha demora en la atención, por ello se genera largas colas y tiempos de espera prolongados de atención que generan malestar e insatisfacción en los usuarios.

Por lo descrito anteriormente, este estudio de investigación se efectuó en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas (HSRA), que no está exenta a las problemáticas antes mencionadas y en este ámbito del sur del país, los malos tratos, la discriminación y el machismo es mucho mayor que en otros lugares. Los medios locales como radio Titanka, panorama y radio San Jerónimo, que son los más sintonizados en la Provincia de Andahuaylas, informan sobre los maltratos y atropellos a los derechos, que sufren los ciudadanos que acuden a éste Hospital, de allí parte el interés de analizar e investigar los motivos de ésta problemática, de porque no existe una buena calidad de atención y de una u otra forma coadyuvar en la satisfacción de los pacientes o usuarios, retomar la confianza y seguridad en éste establecimiento de salud.

A partir del problema expuesto en los párrafos anteriores, esta investigación aborda como problemática ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023? Siendo problemas específicos los siguientes: (a) ¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023?, (b) ¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023?, (c) ¿De qué manera la seguridad se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023?, (d) ¿De qué manera la empatía se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023?, (e) ¿De qué manera la tangibilidad se relaciona con la satisfacción

de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023?

La presente investigación se justificó a nivel teórico, porque permitirá al investigador brindar aportes a la investigación científica, relacionado a las variables en estudio en servicio de consultorio externo, del Hospital de Andahuaylas.

El presente trabajo de investigación se justificó a nivel práctico, porque con la obtención de los resultados, se propuso recomendaciones, algunas tácticas o estrategias, para la mejorar el servicio a los usuarios, que recurren a la entidad de salud.

La presente investigación se justificó a nivel social, porque brindó información de primera calidad a los usuarios quienes son los primeros interesados en que se dé una buena atención en el hospital referido, y además ellos serán participes de la investigación con el aporte de la información mediante los instrumentos.

En tal sentido el objetivo general de la investigación es: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023 y como objetivos específicos vendrían a ser: (a), Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023, (b) Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023, (c) Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023, (d) Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023, (e) Determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

Así mismo la hipótesis planteada fue: Existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023, y como hipótesis específicas: (a) La capacidad de respuesta se relaciona de manera directa con la

satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023, (b) La fiabilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023, (c) La seguridad se relaciona de manera directa con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023, (d) La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023, (e) La tangibilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Susanto *et al.* (2019), investigó la relación entre la “calidad de servicio y la satisfacción del cliente”, utilizando un enfoque cuantitativo con una población de muestra de 200 pacientes Indoneces, utilizando un muestreo aleatorio simple y el método de Parasuraman donde considera siete características: Fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, credibilidad, seguridad, comprensión y evidencias tangibles y como resultado de la hipótesis H1: Examinar la influencia de la calidad y la satisfacción del servicio, el resultado muestra que no existe relación entre las variables el cual tiene un valor de significancia de 0,284, por lo tanto no existe relación. En el resultado de correlación de las siete dimensiones estudiados por el autor, solo la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad guardan relación con la variable calidad de atención con un grado de significancia de 0,001 y el resultado de las demás dimensiones obtuvieron un valor mayor a 0,05, por lo tanto, no tienen relación con la variable calidad. En el resultado final del estudio del autor se encontró que la calidad de los servicios no influye directamente en la satisfacción del cliente y concluye que los usuarios Indoneces dan mayor valoración a la parte tangible y/ o físico de la entidad de salud.

Silva *et al.* (2017), En su estudio tuvo como objetivo investigar la satisfacción de los pacientes hospitalizados de portugueses, en el cual se utilizó un cuestionario enviado por un correo electrónico, donde se recolectaron los datos durante tres meses, a 434 ex pacientes hospitalizados mayores a 18 años y a sus familiares, donde los autores derivaron modelos de satisfacción y analizaron la dependencia de la calidad, satisfacción y actitudes de los usuarios y los resultados de las hipótesis que fueron tres, H1, la actitud en relación a la satisfacción del paciente, se obtuvo una puntuación de significancia 0,848 por lo tanto se rechaza la primera hipótesis, porque la dimensión de actitud del paciente y la satisfacción del paciente no guardan relación entre ellas y el resultado para la segunda hipótesis H2 que fue la calidad percibida, arrojó una puntuación de significancia de 0,527, Por tanto también se objeta la H2, por tanto tampoco la dimensión de calidad percibida y la satisfacción del paciente no guardan relación alguna porque tiene un valor de significancia de 0,527 que es mayor a 0,05 y por último la H3 donde se consideró la satisfacción del paciente se obtuvo una puntuación de significancia de 0,000,

por lo que se admite la H3, concluyendo que existe una correspondencia positiva entre la “calidad de atención y la satisfacción del paciente” en el hospital universitario. Y como conclusión se recomienda que los gerentes y directivos del hospital, realicen periódicamente estudios para evaluar la satisfacción de los usuarios.

Días *et al.* (2019), en su investigación, tomo en consideración los componentes de la “calidad del servicio” con impacto en cinco componentes: confiabilidad, costo, tangibles, empatía y respuesta: considerados en el modelo como indicadores de diferencia, ya que estos están en vigor por la construcción general de la calidad del servicio. Utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, correlacional con el objetivo de explicar las conexiones causales entre las variables latentes del modelo. Los datos se recopilaban mediante una encuesta, un método que permite al investigador sacar conclusiones sobre un grupo de personas de interés al examinar las respuestas de una muestra representativa de encuestados. La muestra estuvo compuesta por 434 pacientes ambulatorios del sector de oncología clínica del Hospital de cáncer. Los resultados muestran que la imagen corporativa del Instituto Brasileño del Cáncer tiene un impacto positivo y directo en la buena atención del personal de salud, así como en la calidad de las instalaciones hospitalarias, con las mejores condiciones para fortalecer su organización. Lo que obtuvo en la hipótesis del estudio fue: H1-La calidad del servicio médico presenta un valor en un 0.987 con la calidad del servicio de enfermería, por lo tanto, no existe correlación entre las variables, H2-La calidad del servicio médico presenta covarianza positiva en un 0,950 con la eficacia de las infraestructuras hospitalarias y la H3- La calidad del servicio de enfermería presenta covarianza positiva en un 0,961 con la calidad de las instalaciones hospitalarias, concluyendo así el estudio y determinando que la satisfacción de los usuarios no radica necesariamente en las instalaciones hospitalarias, sino netamente en la atención de los servicios médicos.

Eid y Ammar (2022), investigó sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, utilizaron un instrumento modificado que es el modelo (SERVQUAL), este instrumento consta de cinco dimensiones: tangible, fiabilidad, responsabilidad, seguridad/garantía y empatía. La dimensión tangible mide los equipamientos y equipos. La confiabilidad mide la capacidad del personal médico en cuanto a la actitud y profesionalismo. La capacidad de respuesta mide la destreza del personal

asistencial en ofrecer un servicio eficiente al paciente. Finalmente, la empatía se relaciona con la atención afectuosa y personalizada que el hospital brinda a sus pacientes. En tal sentido la derivación de la hipótesis concluye que el valor del nivel de significancia de la dimensión "Tangibilidad" y "Fiabilidad" es menor que 0,05 por lo que, si existe una relación directa entre las dos dimensiones, por otro lado, el nivel de significancia es superior a 0,05 en las tres componentes de fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles de la calidad y se puede deducir que no existe relación alguna entre las tres dimensiones, cada una de ellas son independientes, a lo que se concluye en éste estudio, que los usuarios dan poco valor a los aspectos relacionados a la eficiencia en la atención y prestan mayor interés a los aspectos tangibles.

Behrouz *et al.* (2016), en su estudio de investigación, consideró una muestra constituida de 500 pacientes seleccionados por aleatorización sistemática de policlínicos. La herramienta de investigación es un cuestionario que consta de 44 ítems y el cuestionario se mide mediante una escala Likert de 5 puntos con elecciones diferentes de alternativas (puntos correspondientes de 1 a 5) a los que se confirmó su fiabilidad y validez. Analizó los datos mediante la estadística descriptiva, y métodos de regresión multivariada con el software SPSS.18, como resultado de las ocho dimensiones que fueron: la accesibilidad, cita, tiempo de espera percibido, entorno físico, consulta médica, información al paciente, costo, calidad general de la calidad del servicio, y la dimensión relacionada con la consulta hospitalaria obtuvo el puntaje más alto (promedio de 4,23), mientras que el tiempo de espera percibido recibió el puntaje más bajo (promedio de 3,10). La puntuación media de la calidad global del servicio fue de 3,89 (0,60), esto quiere decir que la dimensión de consultas médicas es mejor valorada a diferencia del tiempo de espera para la atención.

Taqdees *et al.* (2017), tuvo como objetivo en su estudio de elucidar las dudas de los usuarios y/o pacientes, en cuanto a los servicios de atención médica y analizar la relevancia de las medidas de la buena atención para predecir la satisfacción y lealtad del paciente. La investigación conto con una muestra de 611 encuetados tanto internos como externos, y los resultados de nivel de significancia son positivos en importancia nivel de 0.01, en cuanto a las variables que fueron. Comunicación amigable y medio ambiente se obtuvo un 0.506 y mientras que la

correlación de las dimensiones respuesta y medio ambiente es de un 0.196 y la correlación con mayor significancia obtuvo las dimensiones de privacidad y la seguridad y la lealtad del paciente con un 0.509 y se concluye con la recomendación que propuso que dar una capacitación poderosa a los asistentes, especialistas y personal de apoyo sobre habilidades interpersonales y correspondencia viable estimula la satisfacción del paciente y se tuvo resultados asombrosos, los primeros meses después de las capacitaciones, personal de salud y administrativos, en su mayoría empezaron a dar un trato más adecuado, respetuoso y amable a los pacientes, y en las encuestas realizadas posteriormente, el 75% de asistentes al hospital mencionaron que están satisfechos con la atención, y un 20% de los encuestados mencionan que aún se sienten insatisfechos con la atención y un 05% no sabe o no opina y la investigación concluye que en su mayoría a partir de los primeros meses de la capacitación, se vieron mejorías en la buena atención a lo que los encuestados, respondieron favorablemente a las encuestas realizadas.

Febres y Rey (2020), en su investigación, utilizó el método de investigación descriptivo, observacional, donde la muestra comprendió de 292 pacientes, medidos mediante las preguntas o interrogantes contenidas en el modelo SERVQUAL, las derivaciones del estudio demostraron que el 57% de las personas encuestadas fueron en su mayoría mujeres y la edad de los sujetos de estudio varió de 36 a 45 años de edad. De igual forma, el 36% de los pacientes ha terminado el nivel secundario y el 63% continúa en tratamiento. La satisfacción general es del 60,3%. Los índices dependen principalmente de parámetros de seguridad y empatía con un nivel de satisfacción del 86,8% y 80,3%. El máximo nivel de insatisfacción pertenece al aspecto material con un 57,1% de beneficiarios descontentos y luego está la “capacidad de respuesta de los servicios médicos” con un 55,5% de personas insatisfechas, concluyendo que los usuarios dan mayor valoración a las facilidades en la accesibilidad del servicio y por ello el régimen o normativas de salud debe efectuar estrategias para mejorar aspectos en temas de atención eficiente.

Hernández *et al.* (2019), tuvo como objetivo medir la satisfacción de los usuarios en correspondencia a la atención recibida en las entidades de salud del MINSA de Perú y determinar sus elementos en peruanos adultos y para determinar los factores, se estimó un modelo logístico ordinal, cuyo resultado se tuvo que el



74.3% de 14,206 personas adultas, se sienten insatisfechos del servicio recibido, por causa de sus enfermedades crónicas y por la lengua nativa o por vivir en aglomeraciones poblacionales carentes de recursos básicos y que prefieren muchas veces atenderse en clínicas particulares, buscando una mejor atención y eficiencia en los servicios, puesto que en un promedio de 4,5% de la población encuestada considera muy mala la calidad de atención y un 70,%, consideran mala la atención y solo un 2,9% consideran muy buena el servicio de atención, estos resultados son significativos cuando se utiliza la prueba del “chi-cuadrado” en las categorías de nivel de atención y las covariables del estudio y, en conclusión, el estudio sugiere que los métodos de atención deben ejecutar habilidades para mejorar la forma de atención, de tal forma poder garantizar un cuidado oportuno y de alta calidad para los ciudadanos. Además, se debe prestar especial atención al parámetro "aspecto material" para aumentar la satisfacción general del paciente o usuario.

Los estudios sobre las teorías de la variable “calidad de atención”, ha conllevado varios estudios e investigaciones, partiendo desde las características de los usuarios y la variedad de sus intereses se cita a varios autores como:

Parasuraman *et al.* (1985), define la calidad de la atención como: (i) La capacidad de una entidad para cumplir y superar los deseo del cliente, una comparación entre los deseos, percepciones y los resultados, que es la impresión o evaluación general del cliente sobre un servicio, organización o servicio en relación con sus fortalezas o debilidades relativas, y (ii) definir la calidad de servicio en los servicios empresariales como una solución global o una relación de excelencia en las atenciones.

El grado de efectividad en la atención de un hospital en sus pacientes se refleja en los contactos directos y las interacciones entre los pacientes con los médicos, enfermeras, otro personal médico y empleados administrativos en el hospital.

Jandavath *et al.* (2016), menciona que “La calidad del servicio es un concepción un poco confusa y amplia de estudiar, aun mucho más en el caso de la salud, su percepción por parte de los clientes depende del proceso de respuesta a sus necesidades y sus interacciones con los proveedores de servicios”, por otro lado en el área de la salud, la dimensión funcional puede ser analizada de acuerdo

con diversos indicadores, como las habilidades y esfuerzos del personal asistencial y administrativo que laboran en salud para ayudar al ciudadano de a pie, su cortesía y simpatía, el tiempo dedicado por los médicos a escuchar al paciente y la comodidad y el buen aspecto de las instalaciones hospitalarias, en éste estudio se utilizó el estudio estadístico descriptivo, de una población total de 434 pacientes ambulatorios de los cuales la muestra fue a 224 encuestados y el valor de la “confiabilidad” mediante el (alfa de Cronbach), el cual fueron mayores a 0,70 se consideran suficientes, mientras que para la fiabilidad compuesta, los valores entre 0,70 y 0,90 se consideran adecuados, aunque los valores hasta 0,95 son aceptables.

Según la OMS (2013), “La atención en un consultorio externo es fundamental para optimizar la eficacia de los regímenes de atención médica y brindar atención centrada en el paciente” (p. 4).

Estos párrafos descritos por la OMS, da a conocer la principal función de los servicios y la manera de cómo brindarlos, para garantizar la buena salud de los ciudadanos.

En la dirección técnica de Minsa (2011), conceptualiza “la calidad de la atención” como acciones que efectúan las organizaciones de la salud en el proceso de la prestación de las atenciones médicas, en términos de tecnología y personas, para lograr los resultados anhelados de los ciudadanos o beneficiarios, así también como en aspectos de la seguridad, respeto, empatía hacia el usuario.

La calidad en la atención se define como "Actividades realizadas por organizaciones de la salud en el trazo de la atención, a partir de perspectivas técnicas y humanas, hasta lograr las consecuencias deseadas de los proveedores y usuarios desde la vista de puntos de vista, rendimiento y satisfacción de los usuarios" MINSA (2010).

Según Zeithaml y Parasuraman (2019), sustenta como: “la evaluación global o actitud hacia el servicio” (p. 180). La calidad del servicio se refiere a la medida en que un servicio cumple y supera las expectativas de satisfacción, rendimiento y eficiencia de los usuarios.

Por otro lado, Gronroos (1984), define como: “La percepción de los usuarios de qué tan bien el servicio satisface sus necesidades y expectativas” (p. 37).

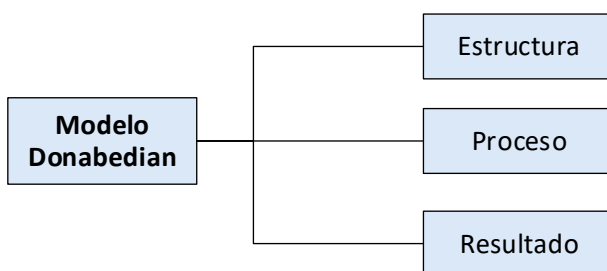
Además, el autor enfatiza la importancia de la relación que existe entre el usuario y el prestador del servicio para una experiencia satisfactoria.

Existen varios modelos de calidad de atención en salud que han sido propuestos por diferentes autores. Algunos de los modelos más conocidos son:

Según Donabedian (1966), dimensiona la calidad de atención, de la siguiente manera:

Figura 1

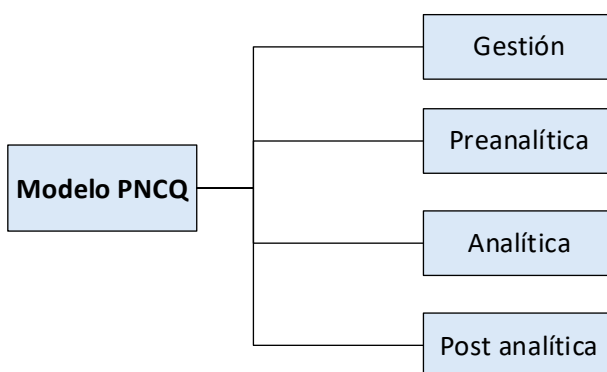
*Modelo Según Donabedian (1966)*



Según el Programa Nacional de Control de Calidad (PNCQ) del MINSA de Brasil, dimensiona la calidad de atención de la siguiente manera:

Figura 2

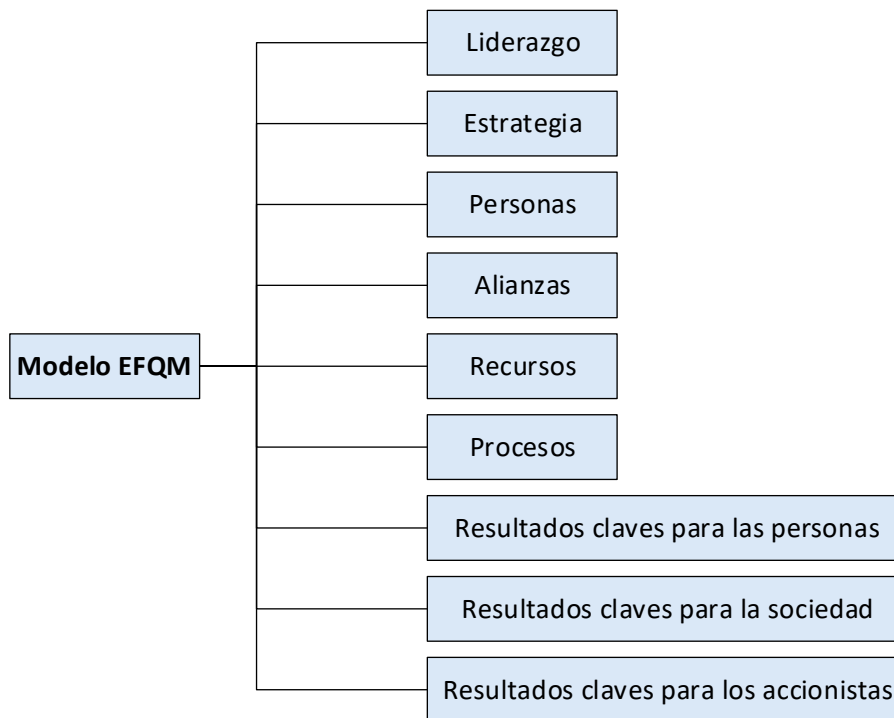
*Modelo Según PNCQ del MINSA de Brasil (2014)*



Según la fundación europea para la gestión de la calidad (EFQM), dimensiona la calidad de atención en 9 dimensiones que son: liderazgo, estrategia, personas, alianzas y recursos, procesos, resultados clave para el cliente, resultados clave para los usuarios.

Figura 3

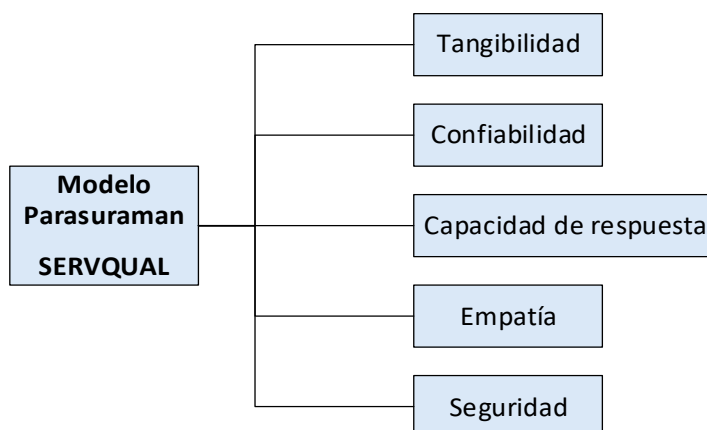
Modelo Según EFQM (2019)



Según Parasuraman *et al.* (1985), centrarse en la atención de calidad en general, no solo en el campo médico. El modelo SERVQUAL está compuesta por cinco características y son las siguientes:

Figura 4

Modelo Según Parasuraman *et al.* (1985)



Sobre la teoría de la segunda variable que es “satisfacción del usuario” el cual ha conllevado varios estudios e investigaciones, partiendo desde las características de los usuarios y la variedad de sus intereses se cita a varios autores como:

Oliver (1980), por otro lado, el autor sustenta como: "El valor en que el rendimiento del servicio percibido satisface o resalta las muchas necesidades del cliente". Según este autor, la satisfacción del usuario es psicológica y requiere un balance entre expectativas previas y la experiencia real al usar el servicio.

La satisfacción es un resultado de una buena atención de calidad. Se define como un logro en el cumplimiento de las múltiples necesidades de los usuarios y esto se refleja en los discernimientos subjetivos de los usuarios.

#### **Tipos de medición:**

Según el MINSA (2011), Existen dos tipos principales de medir la satisfacción del usuario y son: encuestas y otros métodos. Las encuestas son una herramienta conocida y pueden ser realizadas por el propio establecimiento o por terceros. Otros métodos incluyen grupos focales, entrevistas individuales y observación directa.

Según Alcalde (2007), sustenta que: "El grado de satisfacción", que no es más que el esfuerzo, la responsabilidad en la atención de los beneficiarios finales, que son los pacientes sobre sus expectativas, mientras que la "calidad percibida" se vincula con la percepción del que es atendido sobre la forma del servicio.

Por otro lado, Zeithaml y Bitner (2003) destacan que "la satisfacción del usuario" está influenciada por componente y/o elementos internos y externos. Los factores centrales incluyen las expectativas previas, las necesidades y los valores del usuario, mientras que los factores externos incluyen el ambiente físico, el personal de servicio y otros usuarios.

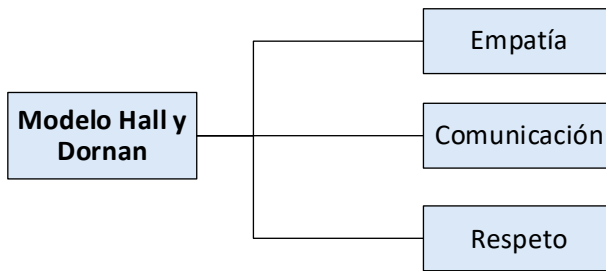
Los componentes de la segunda variable son:

Citado en la guía del MINSA (2011), que se tomaron de modelo para el presente, por ser el más adecuado para los temas o variables.

Según Hall y Dornan (1990), citado en la guía técnica del MINSA, radica en las relaciones interpersonales, dimensionadas de la siguiente manera: Empatía, la comunicación y el respeto.

Figura 5

*Modelo Según Hall y Dornan (1990)*

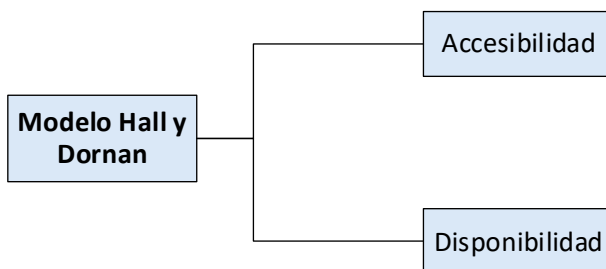


Según Andaleeb (2001), citado en la guía técnica del MINSA la “satisfacción de los usuarios en salud” radica en las relaciones interpersonales, dimensionadas de la siguiente manera:

Accesibilidad: se describe a la facilidad de los usuarios pueden acceder a los servicios médicos, incluyendo la disponibilidad de citas y horarios convenientes.

Figura 6

*Modelo Según Hall y Dornan (1990)*



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación.

Sabino (1996), “sustenta que la investigación aplicada estudia las conductas fundamentales de la naturaleza y el universo, estableciendo así modelos, leyes o teorías que permitan a los individuos comprender sus efectos para la sociedad; generalmente es a un plazo prolongado”.

##### 3.1.2 Diseño de investigación.

Carrasco (2009), como indica el autor “La delineación del estudio fue no experimental, porque no hubo un manejo deliberado de las variables independientes, y no hubo un grupo de control. El cual se analizan e investigan eventos y fenómenos después de que ocurren. Sobre esta base, el autor define un proyecto como descriptivo y transaccional, es decir, dicho proyecto admite referir las variables de la investigación.

##### 3.1.3 Enfoque de investigación.

Hernández *et al.* (2006), conceptualiza el enfoque cuantitativo, como: “una herramienta que se utiliza para saber la correlación existente entre las variables, en base a las pruebas de las hipótesis y con mediciones numéricas y con un análisis estadístico, en el caso del presente trabajo se utilizó el SPSS, que es un software para probar las teorías.

#### 3.2 Variables y Operacionalización

##### Variable 1: Calidad de atención

**Definición conceptual:** Guía técnica MINSA (2011), define como “Las actividades realizadas por las instalaciones médicas y los servicios complementarios o comúnmente llamado servicios de apoyo médico durante la atención desde un enfoque primero humano y a la vez técnico con el fin de alcanzar los resultados ansiados por los usuarios, en temas de seguridad y efectividad.

**Definición operacional:** Para medir la primera variable en la calidad de atención se realizó un interrogatorio con 16 ítems, clasificados en dimensiones e indicadores.

Los componentes, conocidos como dimensiones, para la calidad de atención son las siguientes:

Según el MINSA (2011), aprobado por la R.M. N°527-2011-MINSA, que cita a Parasuraman *et al.* (1985), que considera las siguientes dimensiones:

La capacidad de respuesta se describe a la habilidad del proveedor de servicios a ofrecer una atención rápida. Esto implica que el proveedor de servicios debe estar disponible para atender a las necesidades y absolver las preguntas, dudas de los clientes en todo momento, y que debe hacerlo con rapidez y eficacia. La capacidad de respuesta también implica que el personal en salud, debe ser capaz de resolver cualquier problema o queja que pueda surgir durante el proceso del servicio. Esta dimensión cuenta con los siguientes indicadores:

- Rapidez en la atención
- Tiempo consulta médica
- Disponibilidad de medicamentos

La fiabilidad, no es más que la capacidad en la buena prestación de un servicio para entregar de manera confiable y precisa dichas atenciones, en otras palabras, los clientes esperan que el servicio se entregue de manera consistente y sin errores. La fiabilidad también implica que el proveedor de servicios cumpla con los plazos acordados y que los clientes puedan confiar en que el servicio se brindará cuando lo necesiten. En resumen, la fiabilidad es fundamental para instaurar una relación de familiaridad entre el proveedor de servicios y los clientes. Esta dimensión cuenta con los siguientes indicadores:

- Información para trámite de atención en consultorio externo
- Disponibilidad de citas
- Cumplimiento de las citas y horarios programados

La seguridad, se refiere a la capacidad del personal sea administrativo o asistencial, para inspirar confianza y demostrar conocimiento en el servicio que se está brindando. Esto implica que el personal que brinda el servicio debe ser competente y estar bien capacitado para realizar su trabajo, y que debe ser capaz de comunicarse con los clientes de manera efectiva. La seguridad también implica que el proveedor de servicios debe salvaguardar la privacidad de los clientes, y garantizar que se cumplan todas las normas y regulaciones relevantes. Esta dimensión cuenta con los siguientes indicadores:

- Privacidad durante la atención
- Evaluación y solución del problema de salud



- Tiempo necesario y absolución de dudas

La empatía, se refiere a la capacidad del provisor de servicios para brindar atención personalizada y cuidado individualizado a los clientes. Esto implica que el personal que brinda el servicio debe ser amable, comprensivo y estar dispuesto a escuchar las necesidades y preocupaciones de los clientes. La empatía también implica que el provisor de servicios debe ser competente de adaptarse a las necesidades individuales de cada cliente y brindar un servicio personalizado en consecuencia. En resumen, la empatía es fundamental para instaurar una relación positiva entre el provisor de servicios y los clientes. Esta dimensión cuenta con los siguientes indicadores:

- Trato con amabilidad y respeto
- Orientación sobre cuidados y tratamientos
- Prestar atención e interés al paciente a la hora de exponer los síntomas
- Interés en la solución de las dificultades y/o problemas de salud

Los aspectos tangibles de SERVQUAL se refiere a la comparación que hacen los clientes entre sus intereses y la forma en que perciben la capacidad de la entidad para manejar los aspectos materiales y/o tangibles del servicio, como la infraestructura, aparatos, personal y materiales. Esta dimensión cuenta con los siguientes indicadores:

- Señalizaciones adecuadas
- Limpieza e higiene
- Equipamiento necesario.

## **Variable 2: Satisfacción de los usuarios**

**Definición conceptual:** La satisfacción de los usuarios se define: El grado de cumplimiento de los deseos y necesidades de los usuarios en relación con los servicios recibidos MINSA (2011).

**Definición operacional:** Para medir la (segunda variable) se realizó el cuestionario con 4 ítems, divididos en dimensionales puntuales e indicadores.

Según el MINSA (2011), aprobado con R.M. N°527-2011-MINSA, que cita a Hall y Dornan (1990) y Andaleeb (2001), que consideran las siguientes dimensiones:

La Accesibilidad: se refiere a la facilidad con que los usuarios pueden acceder a los servicios médicos, incluyendo la disponibilidad de citas y horarios convenientes. Esta dimensión cuenta con los siguientes indicadores:

- Facilidades de ingreso y recorrido en las instalaciones hospitalarios
- Información y orientaciones necesarias

Relaciones interpersonales: Que radica en la empatía, la comunicación y el respeto a los pacientes o usuarios del servicio de salud. Esta dimensión cuenta con los siguientes indicadores:

- Diálogo adecuado con el paciente
- Generación de confianza y apertura con el paciente

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

#### **3.3.1 Población.**

Según Tamayo (1997), la población se define como: “El objeto de estudio cuando se analizan e investigan las unidades de la muestra que están vinculadas mediante características similares y se crean datos de estudio”.

La población de la presente investigación es de 400 pacientes mensuales asistentes al servicio del consultorio externo, del hospital referido.

Criterios de inclusión:

- Pacientes y/o usuarios que sean mayores de edad de 18 años a más.

Criterios de exclusión:

- Personal de finanzas, vigilancia, trabajadores por locación de servicios, funcionarios y cargos de confianza.

#### **3.3.2 Muestra.**

Según López (2010), Selección aleatoria simple: Se utiliza especialmente en el estudio de muestras o poblaciones pequeñas y determinables.

Se calcula de la siguiente manera:

**n** = tamaño de la muestra.

**N**= 400 personas

**p**= 0.50 (probabilidad de aceptación)

**q**= 0.50 (margen de error)

**e** = 0.05 Error muestral o precisión que se expresa en %

**Z** = 1.96 con un nivel de confianza de 95 % (El valor Z se obtiene en la tabla de distribución normal)

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{400 \times (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(400 - 1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 196$$

### 3.3.3. Muestreo.

Aleatorio – simple.

## 3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Hernández-Sampieri *et al.* (2018), sustenta que: sustenta que: Los cuestionarios consisten en generar preguntas, respecto a las variables de estudio y es el instrumento más utilizado por los investigadores.

Para la primera variable del trabajo de investigación, estará conformado por 16 preguntas, de las cuales evalúan (6 dimensiones), la primera viene a ser la fiabilidad, segundo la capacidad de respuesta, tercero la seguridad, cuarto la empatía y por último la tangibilidad, medidas por la (escala de Likert) del tipo:

Pésimo = 1, malo = 2, regular = 3, bueno = 4, excelente = 5

El Instrumento que se utilizó es el cuestionario que contuvo de 20 preguntas, donde los encuestados eligieron respuestas de su preferencia en cada escala, del 1 al 5.

### Validez

Hernández *et al.* (2003), sustenta que: “La validez es el grado en que un instrumento realmente pretende medir la validez”.

El instrumento del presente trabajo de investigación fue validado por 03 peritos o expertos, Magísteres reconocido por la “SUNEDU”.

Tabla 1

#### Validación de Expertos

Experto	Grado académico
Mg. Erika Loa Navarro	Mg. en Gestión Pública
Mg. Carlos Huamanquispe Apaza	Mg. en Gestión Pública
Mg. Sandy Guillen Cuba	Mg. en Gestión Pública

## Fiabilidad

Cronbach (2021), sustenta que. “Es un índice para medir la firmeza interna de un nivel que coadyuba a evaluar la extensión en que las preguntas de un instrumento son correlacionadas”.

Las encuestas cuentan con 20 preguntas, valorada con la escala de medición del 1 al 5, como son valores: pésimo, malo, regular, bueno y excelente

Tabla 2

### *Prueba de Fiabilidad de Instrumento*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,89	10

## 3.5 Procedimientos

- Se recolectaron conocimientos y conceptos.
- Se definió los conceptos
- Se pudo valorar el sistema de medición y se diseñó el instrumento
- Se realizó la encuesta a los usuarios del consultorio externo
- Se encuestó a ciudadanos mayores de 18 años en adelante, entre mujeres y varones
- Se dio inicio a la sistematización de los resultados.

## 3.6 Métodos de análisis de datos

Se utilizó la estadística gráfica o comúnmente llamado “estadística descriptiva”, porque ésta se encargó de analizar y representar los datos, mediante las tablas y gráficos, para el cual se utilizó el software SPSS, esta herramienta ayudará a organizar una base de datos.

Por otro lado, se utilizó el (alfa de Cronbach), que permitió medir la fiabilidad del instrumento del estudio y se obtuvo en el desarrollo de la prueba piloto, de rango de 0 hasta 1, donde el valor de (cero) que simboliza nula fiabilidad y (uno) que significa perfecta fiabilidad de los resultados.

Hernández et al. (2018), proponen el cuadro para evaluar el grado de correlación conforme a los siguientes valores:

Tabla 3

*Cuadro de Coeficiente de Correlación*

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

### **3.7 Aspectos éticos**

Esta investigación, se ejecutó con mucha prudencia en la información, respetando la confiabilidad, tanto de la institución elegida para el estudio, como también la información de los pacientes a encuestar, así mismo se respetará el estilo APA 7ma edición, la plataforma del turnitin, considerando los lineamientos y procedimientos éticos de la UCV.

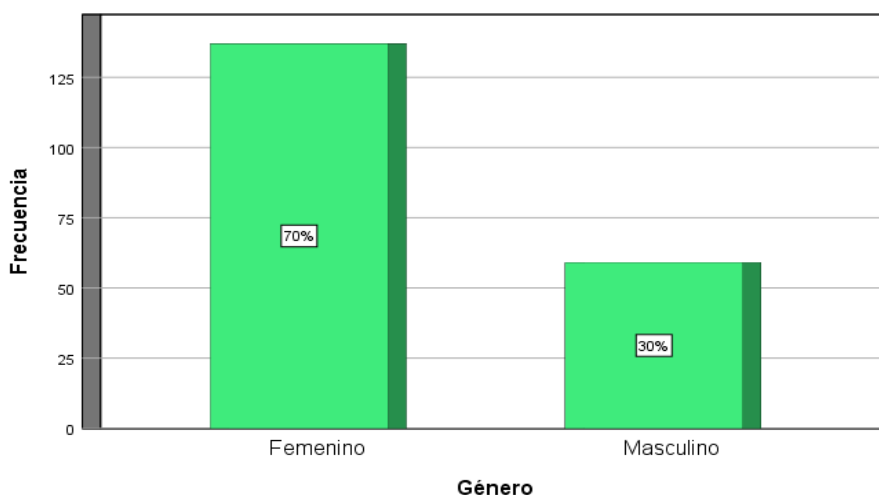
## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

En la figura N°7, el 70% de usuarios encuestados y que se atienden en el servicio de consultorio externo del HSRA, son mujeres y solo el 30% son varones.

Figura 7

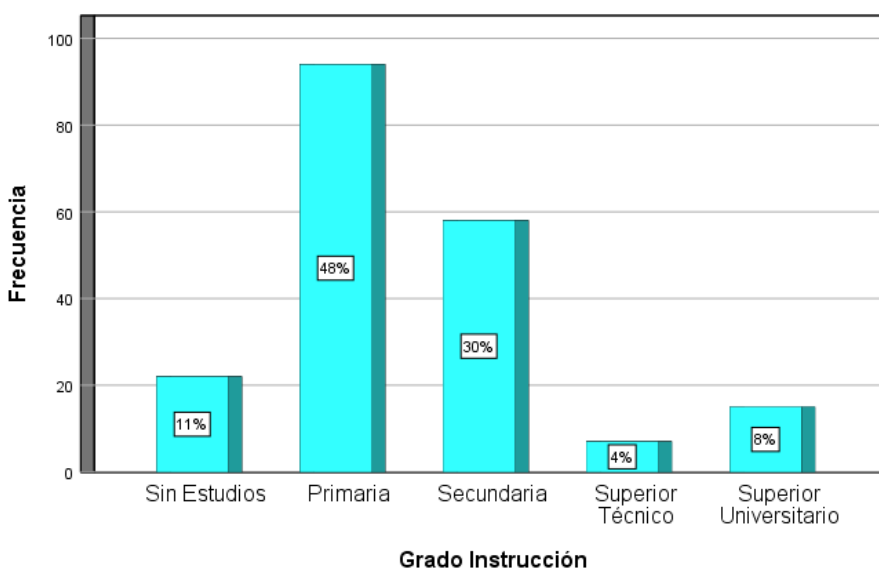
*Género*



En la figura N°8, el 48% del total de encuestados tienen estudios en educación primaria y el 30% tienen secundaria completa y el 11% no tienen estudio y por último en un mínimo porcentaje de 4 y 8% tienen estudios técnicos y universitarios.

Figura 8

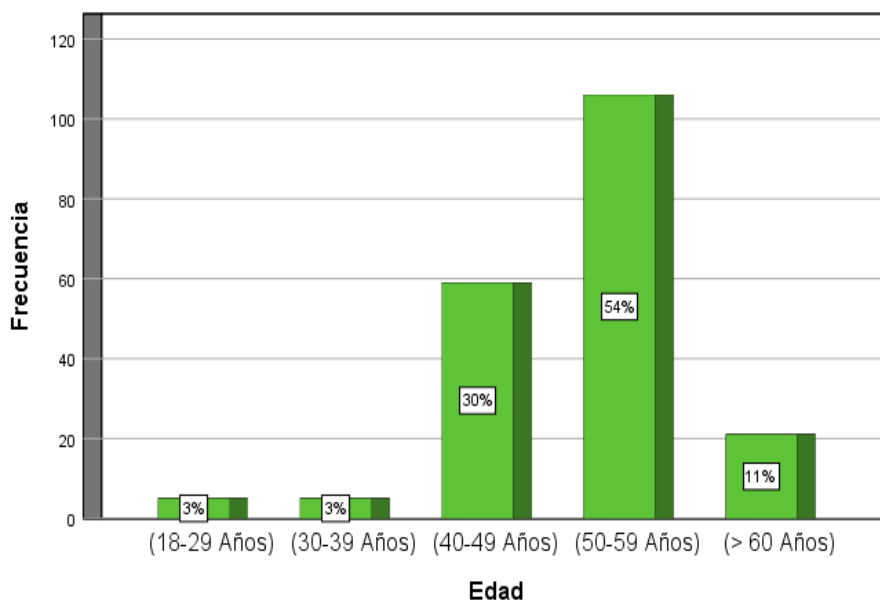
*Grado de Instrucción*



En la figura N°9, los usuarios más frecuentes del servicio de consultorio externo son los ciudadanos de 50 a 59 años de edad, el cual representa a un 54% del total de encuestados y un 30% de mayores de 40 a 49 años de edad.

Figura 9

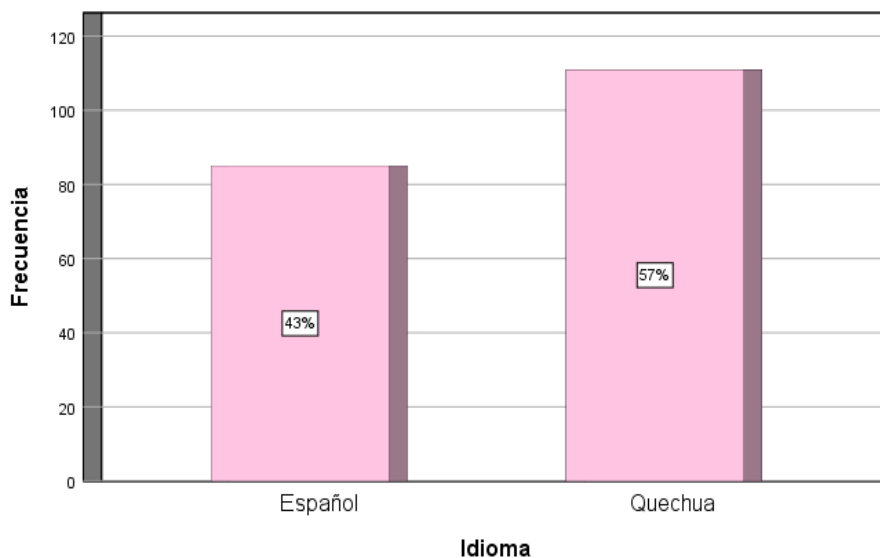
*Edad*



En la figura N°10, el 57% del total de la población encuestada son quechua hablantes, quiere decir que su lengua materna es el idioma quechua Chanka, y el 43% hablan el idioma español.

Figura 10

*Idioma*



## 4.2 Valoración de la variable de calidad de atención

Como se puede apreciar en la tabla N°4, el 56% del total de 196 encuestados, consideraron que la calidad de atención es mala, mientras que el 3% consideraron la calidad de atención como buena.

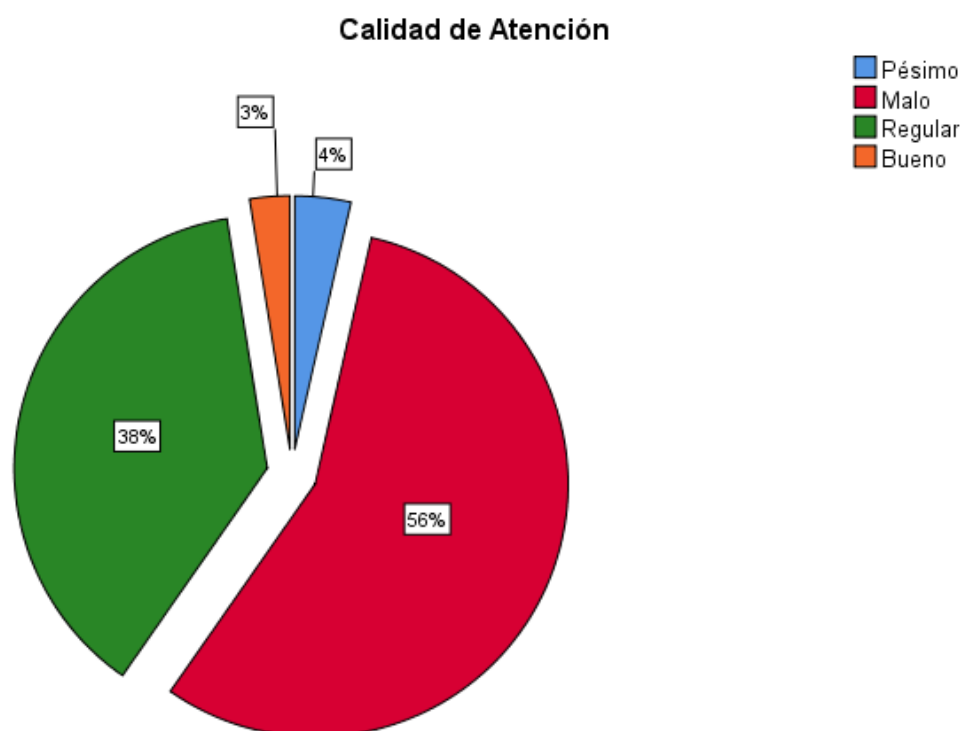
Tabla 4

### Calidad de Atención

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	7	4
Malo	110	56
Regular	74	38
Bueno	5	3
Total	196	100.0

Figura 11

### Variable Calidad de Atención





### 4.3 Valoración de la variable de satisfacción del usuario

Tal como se observa en la tabla N°5, el 63% del total de encuestados, consideraron que la satisfacción del usuario es mala, y solo el 3% consideraron que la satisfacción del usuario es buena.

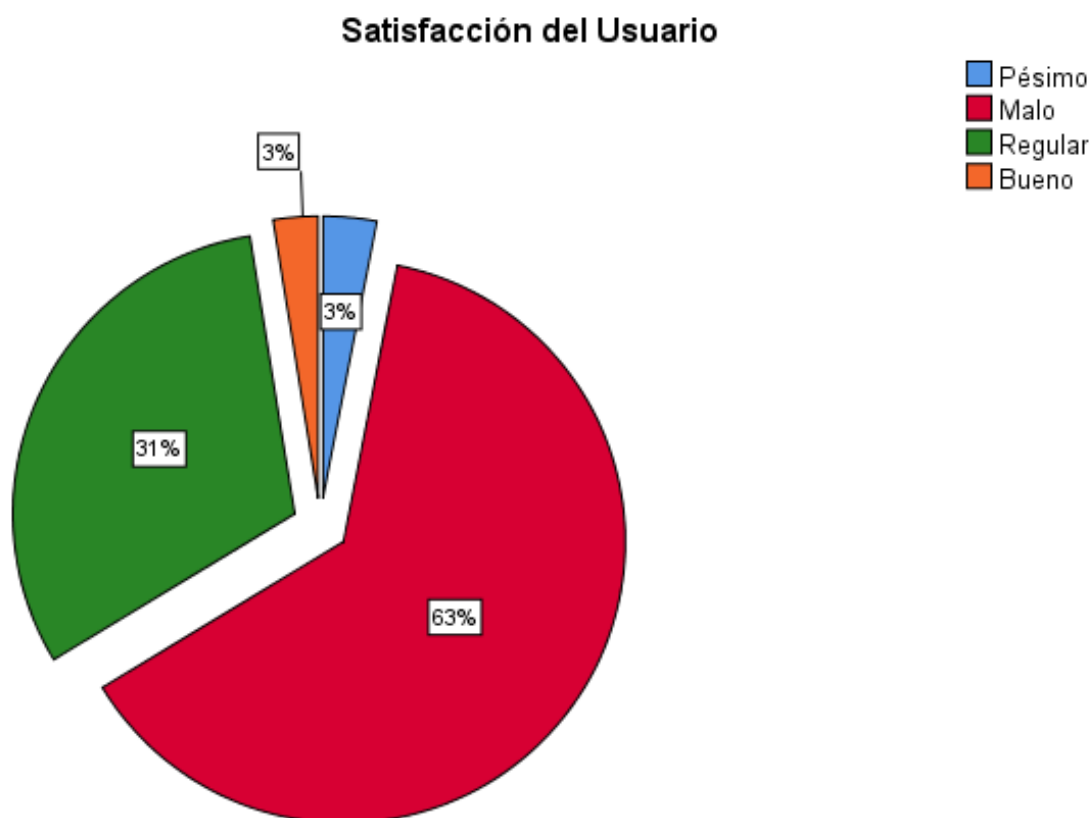
Tabla 5

*Satisfacción del Usuario*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	6	3
Malo	124	63
Regular	61	31
Bueno	5	3
Total	196	100.0

Figura 12

*Variable Satisfacción del Usuario*



#### 4.4 Valoración de las dimensiones de la variable de calidad de atención

Tal como se observa en la tabla N°6, el 46% del total de encuestados, consideraron mala la capacidad de respuesta, y solo el 5% consideraron que es buena.

Tabla 6

##### *Dimensión Capacidad de Respuesta*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	7	4
Malo	91	46
Regular	88	45
Bueno	10	5
Total	196	100

Tal como se observa en la tabla N°7, el 81% del total de encuestados, consideraron mala la fiabilidad, y el 3% consideraron que es regular.

Tabla 7

##### *Dimensión Fiabilidad*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	32	16
Malo	158	81
Regular	6	3
Total	196	100

Tal como se observa en la tabla N°8, el 56% del total de encuestados, consideraron regular la seguridad, y solo el 9% consideraron que es buena.

Tabla 8

##### *Dimensión Seguridad*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	7	4
Malo	62	32
Regular	109	56
Bueno	18	9
Total	196	100

Tal como se observa en la tabla N°9, el 64% del total de encuestados, consideraron mala la empatía, y el 32% consideraron que es regular.

Tabla 9

*Dimensión Empatía*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	8	4
Malo	125	64
Regular	63	32
Total	196	100

Tal como se observa en la tabla N°10, el 59% del total de encuestados, consideraron regular la tangibilidad, y el 41% consideraron que es mala.

Tabla 10

*Dimensión Tangibilidad*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	81	41
Regular	115	59
Total	196	100

#### 4.5 Análisis inferencial

En la presente investigación se toma la prueba de Kolmogorov-Smirnov, porque el tamaño de la muestra que es mayor a 50.

Tal como se observa en la tabla N°11, en la prueba de normalidad, se puede apreciar el p valor para las dos variables que es de 0,000 que es menor al p valor de 0,05, por ende, se realiza una prueba no paramétrica de Rho de Spearman, para medir la correlación entre las variables

Tabla 11

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Atención	0.119	196	0.000	0.939	196	0.000
Satisfacción del Usuario	0.177	196	0.000	0.906	196	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### 4.6 Prueba de hipótesis

Tal como se observa en la tabla N°12, en las variables o hipótesis general, se puede apreciar que el p valor de las dos variables es de 0,079 por lo tanto no existe relación.

Tabla 12

##### *Contrastación de Hipótesis General*

			Calidad de Atención	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1.000	0.126
		Sig. (bilateral)		0.079
		N	196	196
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	0.126	1.000
		Sig. (bilateral)	0.079	
		N	196	196

#### Hipótesis específica 1

Tal como se observa en la tabla N°13, se puede apreciar que el p valor entre la dimensión calidad de respuesta y la satisfacción del usuario es de 0,001, por lo tanto, si existe relación entre la dimensión y la variable. El grado de coeficiente de correlación es de 0,229, lo que indica la existencia de una correlación positiva baja.

Tabla 13

##### *Hipótesis Específica 1*

			Capacidad de Respuesta	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,229**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	196	196
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,229**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	196	196

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

#### Hipótesis específica 2

Tal como se observa en la tabla N°14, se puede apreciar que el p valor entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario es de 0,999, por lo tanto, no existe relación entre la dimensión y la variable.

Tabla 14

*Hipótesis Específica 2*

			Fiabilidad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.000
		Sig. (bilateral)		0.999
		N	196	196
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	0.000	1.000
		Sig. (bilateral)	0.999	
		N	196	196

**Hipótesis específica 3**

Tal como se observa en la tabla N°15, se puede apreciar que el p valor entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario es de 0,223, por lo tanto, no existe relación entre la dimensión y la variable.

Tabla 15

*Hipótesis Específica 3*

			Seguridad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	0.087
		Sig. (bilateral)		0.223
		N	196	196
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	0.087	1.000
		Sig. (bilateral)	0.223	
		N	196	196

**Hipótesis específica 4**

Tal como se observa en la tabla N°16, se puede apreciar que el p valor entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario es de 0,003, por lo tanto, si existe relación entre la dimensión y la variable. El grado de coeficiente de correlación es de -0,214, lo que indica que existe una correlación negativa baja. Esto contempla claramente la importancia que los usuarios le dan a la accesibilidad al servicio en sí, y no tanto a la forma de atención o al trato recibido.

Tabla 16

*Hipótesis Específica 4*

			Empatía	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	-,214**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	196	196
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	-,214**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	196	196

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

**Hipótesis específica 5**

Tal como se observa en la tabla N°17, se puede apreciar que el p valor entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario es de 0,026, por lo tanto, si existe relación entre la dimensión y la variable. El grado de coeficiente de correlación es de 0,159, lo que indica que existe una correlación positiva muy baja.

Tabla 17

*Hipótesis Específica 5*

			Tangibilidad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,159*
		Sig. (bilateral)		0.026
		N	196	196
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,159*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.026	
		N	196	196

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo, determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac- 2023. Para el caso de la variable 1 se usó el modelo SERVQUAL de Parasuraman *et al.* (1985), y la guía técnica del MINSA (2011), aprobado por la Resolución Ministerial N°527-2011-MINSA, del cual se extrajo los componentes como: Capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad; así mismo de la misma Normativa del MINSA se extrajo las dimensiones para la segunda variable que son: La accesibilidad y relaciones interpersonales.

En el aspecto metodológico se pudo encontrar coincidencias del estudio de Susanto *et al.* (2019), el trabajo del autor también fue un estudio correlacional descriptivo, de enfoque cuantitativo, utilizando las mismas variables propuestas en el modelo SERVQUAL, la muestra del primer antecedente fue de 200, similar a la muestra del presente trabajo de investigación que fue de 196. El autor obtuvo un resultado del p valor de 0,284 por lo que no existe relación entre sus variables, del mismo modo en el presente trabajo de investigación, tampoco existe relación entre las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario, porque se obtuvo un p valor de 0,079. En el resultado final del estudio del autor se encontró que la calidad de los servicios no influye directamente en la satisfacción del cliente y concluye que los usuarios Indoneces dan mayor valoración a la parte tangible y/o físico de la entidad de salud.

Por otro lado, se tuvo también cierta coincidencia en los resultados del estudio del autor Silva *et al.* (2017), que en su artículo sobre: "Satisfacción del paciente del Hospital Universitario portugués y calidad del servicio", que tuvo como intención investigar el grado de satisfacción de los ciudadanos, con una muestra de 434 a mayores de 18 años de edad, analizando la relación de las variables y cualidades del paciente y se obtuvo tres respuestas: H1, la relación de la actitud con la satisfacción del paciente, fue nula porque el p valor fue de 0,848, el cual es mayor de 0,05, por lo que no existe relación alguna. Y la H2, que fue sobre la calidad percibida en cuanto a la satisfacción arrojó un p valor de 0,527, por lo que tampoco existe relación y por último en la H3, sobre la satisfacción del paciente con relación

al servicio en sí, se obtuvo el p valor de 0,000, lo que indica que si existe relación entre las variables. Similar a lo que se sustrajo en el presente estudio en cuanto a los resultados de la relación de las dimensiones en la que dos dimensiones como es la fiabilidad y seguridad obtuvieron un p valor mayores de 0,05, y no guardan relación con la variable de satisfacción de los usuarios, a diferencia de los otros tres como es de capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad que el p valor son menores de 0,05, y si se relacionan con la variable. En conclusión, se recomienda que los gerentes y directivos del hospital, realicen periódicamente estudios para evaluar la satisfacción de los usuarios.

La comparación con otro estudio del autor Taqdees *et al.* (2017), en su trabajo de investigación tuvo como intención analizar la importancia relativa de la mediciones de calidad del servicio hospitalario, que contó con tres dimensiones como es la comunicación amigable, privacidad, seguridad, medio ambiente y respuesta, la muestra contó con 611 encuestados y los resultados fueron las siguientes: para las variables calidad de servicio y satisfacción obtuvo grado de p valor de 0,01, lo que indica que si existe una relación entre las variables y en cuanto las dimensiones comunicación amigable y medio ambiente, se obtuvo un p valor de 0,196, lo que indica que no hay relación entre dichas dimensiones, a comparación de las dimensiones de seguridad, privacidad y lealtad del paciente, si tiene relación porque el p valor fue menor de 0,05. A diferencia del presente trabajo de investigación que no existe relación entre las variables puesto que el p valor es mayor de 0,05, en cuanto a los resultados de la relación de las dimensiones en la que dos dimensiones como es la fiabilidad y seguridad obtuvieron un valor de significancia mayores de 0,05, y no guardan relación con la variable de satisfacción de los usuarios, a diferencia de los otros tres como es de capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad que el p valor son menores de 0,05, y si se relacionan con la variable. La investigación concluye que, en su mayoría a partir de los primeros meses de la capacitación, se vieron mejorías en la buena atención a lo que los encuestados, respondieron favorablemente a las encuestas realizadas.

Los resultados derivados del autor Febres y Rey, que realizó en un hospital de Huancayo, se asemeja a la presente investigación ya que el tamaño de la muestra son en número considerable y se utilizó el mismo modelo de medición que su el SERVQUAL, y en su mayoría de encuestados fueron mujeres, al igual que el



presente trabajo de investigación, así mismo coincide que la mayoría de encuestados cuentan con estudios primarios en un 36%, y secundaria en un 60%, y en la presente investigación el 48% cuentan con estudios del nivel primario y el 30% cumple con los estudios del nivel secundario. Existe una diferencia en la derivación del nivel de porcentaje de satisfacción de los usuarios, el estudio del autor se obtuvo que el 63% se sienten satisfechos del servicio que reciben y en la presente investigación es al revés, porque el 63% de encuestados se sienten insatisfechos del servicio brindado; ahora bien con los resultados de los componentes de (seguridad y empatía) el 87% y 80% en nivel de satisfacción respectivamente, y el mayor nivel de insatisfacción lo obtuvo las dimensiones (aspectos tangibles) con el 57% de usuarios descontentos, seguido del componente capacidad de respuesta con 56% de usuarios insatisfechos, concluyendo que los usuarios dan mayor valoración a las facilidades en la accesibilidad del servicio y por ello el régimen o normativas de salud debe efectuar estrategias para la mejora continua de los servicios de atención para mejorar aspectos en temas de atención eficiente.

A diferencia de la presente investigación que el 46% consideraron mala la capacidad de respuesta, y solo el 5 % consideraron que es buena, para la segunda dimensión el 81% consideraron mala la fiabilidad, y el 3 % consideraron que es regular y para la tercera dimensión el 56% consideraron regular la seguridad, y solo el 9 % consideraron que es buena, para la cuarta 64% consideraron mala la empatía, y el 32 % consideraron que es regular y por último el 59% del total de encuestados, consideraron regular la tangibilidad, y el 41% consideraron que es mala.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que no existe relación entre las variables calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2023, puesto que el valor de significancia es de 0,079.
2. Se determinó que existe relación entre la dimensión calidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2023, puesto que el valor de significancia es de 0,001 y el grado de coeficiente de correlación es de 0,229, lo que indica que existe una correlación positiva baja.
3. Se determinó que no existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2023, puesto que el valor de significancia es de 0,999.
4. Se determinó que no existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2023, puesto que el valor de significancia es de 0,223.
5. Se determinó que existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2023, puesto que el valor de significancia es de 0,003 y el grado de coeficiente de correlación es de -0,214, lo que indica que existe una correlación negativa baja.
6. Se determinó que existe relación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2023, puesto que el valor de significancia es de 0,026 y el grado de coeficiente de correlación es de 0,159, lo que indica que existe una correlación positiva muy baja.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda realizar un próximo estudio experimental, para ahondar la investigación y determinar el grado de relación de las variables y las dimensiones con mayor precisión.
2. Se recomienda realizar las encuestas los fines de semana o las primeras horas del día para no perjudicar las atenciones programadas, así mismo las encuestas deben ser puntuales y claras de entender y no deben ser muy extensas.
3. Se recomienda sensibilizar a los participantes de las muestras, antes de realizar las encuestas, la importancia de responder con total sinceridad y confidencialidad, y hacerles saber que la investigación es con fines netamente académicos y en beneficio de los mismos.
4. Se recomienda realizar charlas y/o capacitaciones al personal asistencial y administrativo del servicio de consultorio externos para socializar los temas del buen trato y la calidad de atención a los usuarios, para fidelizar y fortalecer las relaciones interpersonales entre entidad y usuario.
5. Se recomienda realizar más estudios en los diferentes servicios para saber el grado de relación entre la calidad y satisfacción de los usuarios, puesto que, en el servicio del consultorio externo, los encuestados dan mayor importancia a la intención en cuanto a la accesibilidad al servicio y no a la forma como se da el servicio, en cuanto a la calidad.

## REFERENCIAS

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research (American Marketing Association ed., Vol. 49). The Journal of Marketing. Obtenido de <http://www.jstor.org/stable/1251430>
- Alvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas Carrera de Negocios Internacionales.
- Asma Shabbir, Shahab Alam Malik, & Taqdees Fatima. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. International Journal of Quality & Reliability Management, 35(6), 1195-1214. doi:10.1108/IJQRM-02-2017-0031
- Babakus, E., & Boller G.W. (1992). An empirical assesment of the SERVQUAL scale. Journal of Bussiness Research,, 24, 253-268.
- Batra, M., & Taneja, U. (17 de August de 2021). Examining the effect of servicescape, perceived service quality and emotional satisfaction on hospital image. Emotional satisfaction on hospital image, 15(4), 617-632. doi:10.1108/IJPHM-04-2020-0026
- Behrouz Pouragha, & Ehsan Zarei. (2016). The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in Iran. The Effect of Outpatient Service Quality on Patient Satisfaction, 28(1), 21-25. doi:10.5455/msm.2016.28.21-25
- Bustamante Ubilla, M. A., Obando, F., Tello, M., & Zerda, E. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Revista Empresaria, 13(2). doi:10.23878/empr.v13i2.159
- Castillo Zamora, L. (2018). Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018. Lima.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika, 297-334.

- Dias Coutinho, E., da Costa Vieira, P. R., Lima de Queiros Mattoso, C., & Ragueneit Troccoli, I. (12 de July de 2019). Influence of service quality and corporate image on the satisfaction of patients with Brazil's National Cancer Institute. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 13(4), 447-468. doi:10.1108/IJPHM-07-2018-0036
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the Quality of Medical Care. *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44(3), 166-206. Recuperado el 2023, de <https://onlinelibrary.wiley.com/terms-and-conditions>
- Donabedian, A. (1980). *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. MI Health Administration Press.
- Doupovec, M. (2009). Tipos de muestreo. Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.mx/p/tipos-de-muestreo.html>
- Dr.S.Ramanathan. (2013). Service quality dimensions and its impact on patients satisfaction: a study across the information communication technology (ICT) equipped hospitals in trichy. *International journal of management research*, 3(9), 267-2573. Recuperado el 2023
- European Foundation for Quality Management. (2019). Obtenido de European Foundation for Quality Management: <https://www.efqm.org/efqm-model/>
- Febres Ramos, R., & Mercado Rey, M. (Julio de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Facultad de Medicina Humana URP*, 20(3), 397-403. doi:10.25176/RFMH.v20i3.3123
- Gronroos, C. (1984). A Service quality model and its marketing implications (Vol. 18). *European Journal of Marketing*. doi:10.1108/EUM0000000004784
- Hall, J. A., & Dornan, M. C. (1988). What patients like about their medical care and how often they are asked: A meta-analysis of the satisfaction literature. *Social Science & Medicine*, 27(9), 935-939.
- Hernández Vásquez, A., Rojas Roque, C., Prado Galbarro, F., & Bendezu Quispe, G. (03 de 12 de 2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. *Satisfacción con la atención en salud*, 36(4), 620-628. doi:10.17843/rpmesp.2019.364.4515

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Recuperado el 2023
- Hospital San Juan de Lurigancho. (2013). Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2013. Lima.
- Hsiu-Yuan Hu, Yu-Cheng Lee, & Tieh-Min Yen. (2010). Service quality gaps analysis based on Fuzzy linguistic SERVQUAL with a case study in hospital out-patient services. The current issue and full text archive of this journal is available at, 22(5), 499-515. doi:10.1108/17542731011072847
- International Review of Management and Marketing. (2017). Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. International Review of Management and Marketing, 7(2), 187-192. Recuperado el 2023, de <http://www.econjournals.com>
- Kathryn A. Marley, David A. Collier, & Meyer Goldstein, S. (2018). The Role of Clinical and Process Quality in Achieving Patient Satisfaction in Hospitals. Decision Sciences, 35(3), 349-369. doi:10.1111/j.0011-7315.2004.02570.x
- Kilase AJOUD, M. E., & Ammar JOUILI, T. (June de 2021). Healthcare Service Quality in Government Hospitals: Evaluating Patients' Satisfaction. QUALITY MANAGEMENT, 22(182), 106-109. Recuperado el 2023, de <https://www.proquest.com/docview/2526905093/fulltextPDF/59F1D21C51E44C2CPQ/170?accountid=37408>
- Liga Surydana. (2017). Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. International Review of Management and Marketing,, 7(2), 187-192. Recuperado el 2023, de <https://www.proquest.com/docview/2610058138/59F1D21C51E44C2CPQ/188?accountid=37408>
- Loa A. (2016). Nivel de satisfacción y a calidad de servicio medico de los usuarios de consultorio externo del Hospital Regional Policia Nacional de Chiclayo, Perú.
- López, R. (2010). Interpretación de datos estadísticos. Nicaragua: Universidad de Managua. Recuperado el 2023

- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas.
- Ministerio de salud. (2007). Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstetricias y Neonatales. Lima -Perú.
- Ministerio de salud. (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima.
- Ministerio de salud. (11 de Julio de 2011). Resolución Ministerial N.º 527-2011-MINSA. Obtenido de Ministerio de Salud: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428-527-2011->
- Ministerio de Salud. (2013). Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud.
- Ministerio de salud Brasil. (2014). Programa Nacional de Control de Calidad . Obtenido de Programa Nacional de Control de Calidad .
- Montalvo S, Estrada E, Mamani H. (2017). La calidad de servicio y satisfacción del usuario del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.
- Murrieta L. (2019). Evaluación de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los pacientes en el area de pediatría y propuest de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción de los usuarios de consulta externa y hospitalización del Hospital Gnl. 30.
- Oliver, R. L. (Noviembre de 1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469. Recuperado el 2023
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). Research note: more on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *American Marketing Association*, 49(4), 41-50. Recuperado el 2023, de <http://www.jstor.org/stable/1251430>
- Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. (Panapo, Ed.) Recuperado el 2023
- Seclén-Palacin, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. *Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 66(2), 127-141.
- Silva Gomes G, A., Lopes Ferreira, P., & Daniel Bento, F. (2018). Portuguese university hospital patient satisfaction and service quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(5), 428-435. doi:10.1108/IJHCQA-07-2017-0121
- Susanto, N. (December de 2018). How do Service Quality and Satisfaction enhancing Customer Loyalty in Indonesia Hospital? *Quality Management*, 19(167), 73-79. Recuperado el 2023, de <https://www.proquest.com/docview/2135997709/fulltextPDF/A0981570921B4B0DPQ/34?accountid=37408>
- Taqdees, F., Shahab Alam, M., & Asma, S. (22 de June de 2017). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *Quality paper An investigation in context of private healthcare systems*, 35(6), 119-1214. doi:10.1108/IJQRM-02-2017-0031
- Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente.
- Velandia Salazar, F., Ardón Centeno, N., & Jara Navarro, M. (2007). Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13), 139-168. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54501307>
- Zeithaml, V. A. (1993). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. USA.



Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2004). Marketing de servicios. Mc Graw Hill, Segunda edición.

Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler. (2009). Marketing de servicios. Mc Graw Hill, Quinta edición.

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES
<b>V1:</b> <b>Calidad de servicio</b> Guía técnica MINSA (2011), define como un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario"	Para medir la primera variable en la calidad de atención se procedió a realizar el cuestionario con 16 preguntas, subdivididos en dimensiones e indicadores.	<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rapidez en la atención</li> <li>● Tiempo de consulta médica</li> <li>● Disponibilidad de medicamentos</li> </ul>	1,2,3	1 (Pésimo) 2 (Malo) 3 (Regular) 4 (Bueno) 5 (Excelente)
		<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Información para trámite de atención en consultorio externo</li> <li>● Disponibilidad de citas</li> <li>● Cumplimiento de las citas y horarios programados.</li> </ul>	4,5,6	
		<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Privacidad durante la atención</li> <li>● Evaluación y solución del problema de salud</li> <li>● Tiempo necesario y absolución de dudas</li> </ul>	7,8,9	
		<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Trato con amabilidad y respeto</li> <li>● Orientación sobre cuidados y tratamientos</li> <li>● Prestar atención e interés al paciente a la hora de exponer los síntomas</li> </ul>	10,11,12	
		<b>Tangibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Señalizaciones adecuadas</li> </ul>	13,14,15,16	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>● Limpieza e higiene</li> <li>● Mobiliario y comodidad</li> <li>● Equipamiento necesario</li> </ul>		
<b>V2: Satisfacción del usuario</b> La satisfacción de los usuarios se define como "el grado de cumplimiento de las expectativas y necesidades del usuario en relación con los servicios recibidos, que se refleja en la percepción subjetiva del usuario sobre la calidad de atención" (Ministerio de Salud, 2011, p. 12).	Para medir la segunda variable en la satisfacción del usuario, se procedió a realizar el cuestionario con 4 preguntas, subdivididos en dimensiones e indicadores.	<b>Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Facilidades de ingreso y recorrido en las instalaciones hospitalarias</li> <li>● Información y orientaciones necesarias</li> </ul>	17,18	
		<b>Relaciones Interpersonales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diálogo adecuado con el paciente</li> <li>● Generación de confianza y apertura con el paciente.</li> </ul>	19,20	

ANEXO 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac- 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>a)</b> ¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?</p> <p><b>b)</b> ¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?</p> <p><b>c)</b> ¿De qué manera la seguridad se relaciona con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?</p> <p><b>d)</b> ¿De qué manera la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?</p> <p><b>e)</b> ¿De qué manera la tangibilidad se relaciona con la satisfacción del usuario del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas?</p>	<p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac- 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>a)</b> Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p> <p><b>b)</b> Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p> <p><b>c)</b> Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p> <p><b>d)</b> Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p> <p><b>e)</b> Determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p>	<p>La calidad de atención se relaciona de manera directa con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac- 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>a)</b> La capacidad de respuesta se relaciona de manera directa con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p> <p><b>b)</b> La fiabilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p> <p><b>c)</b> La seguridad se relaciona de manera directa con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p> <p><b>d)</b> La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p> <p><b>e)</b> La tangibilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p>	<p><b>V1</b>  <b>Calidad de servicio</b>                      Capacidad de respuesta                      Fiabilidad                      Seguridad                      Empatía                      Tangibilidad</p> <p><b>V2</b>  <b>Satisfacción de los usuarios</b>                      Accesibilidad                      comunicación</p>	<p><b>Método:</b>                      Es una investigación cuantitativa, descriptivo – correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b>                      Es una investigación de enfoque no experimental transaccional</p> <p><b>Nivel:</b>                      Descriptivo- Correlacional</p> <p><b>Población:</b>                      400 personas en servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.</p> <p><b>Muestra:</b>                      196 personas que será encuestados</p> <p><b>Técnica:</b>                      · Encuesta                      · Entrevista                      · Experiencia</p> <p><b>Instrumento:</b>                      Cuestionario</p>

ANEXO 3. Instrumento de recolección de datos

**Cuestionario de Investigación**

Instrucciones:

Señor (a) el presente cuestionario de investigación es confidencial y anónimo, tiene como objetivo analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac, 2023.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y responda con total honestidad, marcando con una "X" la respuesta en el recuadro de la escala de su preferencia.

Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTAS	ESCALAS				
<b>VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
1	1. ¿Cómo considera usted la rapidez y eficiencia en la atención del módulo de admisión, para sacar su cita?					
2	2. ¿Cómo considera usted el tiempo de atención brindado por el médico en el servicio de consultorio externo?					
3	3. ¿Cómo considera usted la disponibilidad de los medicamentos en farmacia					
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>						
4	1. ¿Cómo considera usted la orientación para los tramites de atención en el servicio del consultorio externo?					
5	2. ¿Cómo considera usted, la disponibilidad de citas, ¿las obtuvo con facilidad?					
6	3. ¿Cómo considera usted el respeto por la programación y la atención por el orden de llegada?					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						
7	1. ¿Cómo considera usted, la privacidad durante su atención y/o examen médico brindado en el servicio de consultorio externo?					
8	2. ¿Cómo considera usted la consulta médica, cree que fue completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido?					
9	3. ¿Cómo considera usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas sobre su problema de salud?					

<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>						
10	1. ¿Cómo considera usted el trato como el respeto, la amabilidad y la paciencia del personal del consultorio externo?					
11	2. ¿Como considera usted la explicación que le brindó el médico del servicio de consultorio externo sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?					
12	3. ¿Cómo considera usted el interés y la atención del médico, cuando Ud. explica los síntomas que le aquejan?					
<b>DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD</b>						
13	1. ¿Cómo considera usted las señalizaciones, letreros, flechas para orientar al paciente del consultorio externo?					
14	2. ¿Cómo considera usted la limpieza de la sala de espera en el servicio del consultorio externo?					
15	2. ¿Cómo considera usted el mobiliario y la comodidad de la sala de espera en el servicio de los consultorios externos?					
16	3. ¿Cómo considera usted la disponibilidad de los equipos y materiales en el servicio del consultorio externo?					
<b>VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>						
<b>DIMENSION: ACCESIBILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	1. ¿Cómo considera usted las facilidades al ingresar al hospital Sub Regional, y al servicio de consultorio externo?					
18	2. ¿Cómo considera usted la información y orientación necesaria por parte del personal del consultorio externo?					
<b>DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
19	1. ¿Usted considera que el personal de salud, le habla adecuadamente en su lengua materna, Ud. logra entenderle?					
20	2. ¿Usted considera que se sintió a gusto y supo exponer sus malestares sin miedo al personal salud del servicio de consultorio externo?					

Género : Femenino ( ) Masculino ( )

Edad : 18-29 ( ) 30-39 ( ) 40-49 ( ) 50-59 ( ) >60 ( )

Idioma : Soltero ( ) Casado ( )

Grado de instrucción : Sin estudios ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior

Técnico ( ) Superior Universitario ( )

“Muchas gracias por su participación”

## ANEXO 4. Certificado de validez de contenido del instrumento experto 1



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta</b>								
1	¿Cómo considera usted la rapidez y eficiencia en la atención del módulo de admisión, para sacar su cita?	X		X		X		
2	¿Cómo considera usted el tiempo de atención brindado por el médico en el servicio de consultorio externo?	X		X		X		
3	¿Cómo considera usted la disponibilidad de los medicamentos en farmacia?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
4	¿Cómo considera usted la orientación para los trámites de atención en el servicio del consultorio externo?	X		X		X		
5	¿Cómo considera usted, la disponibilidad de citas, ¿las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
6	¿Cómo considera usted el respeto por la programación y la atención por el orden de llegada?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>								
7	¿Cómo considera usted, la privacidad durante su atención y/o examen médico brindado en el servicio de consultorio externo?	X		X		X		
8	¿Cómo considera usted la consulta médica, cree que fue completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
9	¿Cómo considera usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas sobre su problema de salud?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
10	¿Cómo considera usted el trato como el respeto, la amabilidad y la paciencia del personal del consultorio externo?	X		X		X		
11	¿Cómo considera usted la explicación que le brindó el médico del servicio de consultorio externo sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?	X		X		X		
12	¿Cómo considera usted el interés y la atención del médico, cuando Ud. explica los síntomas que le aquejan?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Tanquibilidad</b>								
13	¿Cómo considera usted las señalizaciones, letreros, flechas para orientar al paciente del consultorio externo?	X		X		X		
14	¿Cómo considera usted la limpieza de la sala de espera en el servicio del consultorio externo?	X		X		X		
15	¿Cómo considera usted el mobiliario y la comodidad de la sala de espera en el servicio de los consultorios externos?	X		X		X		
16	¿Cómo considera usted la disponibilidad de los equipos y materiales en el servicio del consultorio externo?	X		X		X		



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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Erika Loa Navarro**            DNI:44170385

Especialidad del validador: **Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad - Docente investigador**

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

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

Andahuaylas, 02 de junio del 2023

*E. Loa Navarro*

-----  
**Firma del Experto**



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Accesibilidad</b>								
17	¿Cómo considera usted las facilidades al ingresar al hospital Sub Regional, y al servicio de consultorio externo?	X		X		X		
18	¿Cómo considera usted la información y orientación necesaria por parte del personal del consultorio externo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Relaciones interpersonales</b>								
19	¿Usted considera que el personal de salud, le habla adecuadamente en su lengua materna, Ud. logra entenderle?	X		X		X		
20	¿Usted considera que se sintió a gusto y supo exponer sus malestares sin miedo al personal salud del servicio de consultorio externo?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Loa Navarro, Erika**            DNI:44170385

Especialidad del validador: **Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad - Docente investigador**

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

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

Andahuaylas, 02 de junio del 2023

*E. Loa Navarro*

-----  
**Firma del Experto**

## ANEXO 5. Certificado de validez de contenido del instrumento experto 2



ESCUELA DE POSGRADO

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta</b>								
1	¿Cómo considera usted la rapidez y eficiencia en la atención del módulo de admisión, para sacar su cita?	X		X		X		
2	¿Cómo considera usted el tiempo de atención brindado por el médico en el servicio de consultorio externo?	X		X		X		
3	¿Cómo considera usted la disponibilidad de los medicamentos en farmacia?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
4	¿Cómo considera usted la orientación para los trámites de atención en el servicio del consultorio externo?	X		X		X		
5	¿Cómo considera usted, la disponibilidad de citas, ¿las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
6	¿Cómo considera usted el respeto por la programación y la atención por el orden de llegada?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>								
7	¿Cómo considera usted, la privacidad durante su atención y/o examen médico brindado en el servicio de consultorio externo?	X		X		X		
8	¿Cómo considera usted la consulta médica, cree que fue completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
9	¿Cómo considera usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas sobre su problema de salud?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
10	¿Cómo considera usted el trato como el respeto, la amabilidad y la paciencia del personal del consultorio externo?	X		X		X		
11	¿Cómo considera usted la explicación que le brindó el médico del servicio de consultorio externo sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?	X		X		X		
12	¿Cómo considera usted el interés y la atención del médico, cuando Ud. explica los síntomas que le aquejan?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Tangibilidad</b>								
13	¿Cómo considera usted las señalizaciones, letreros, flechas para orientar al paciente del consultorio externo?	X		X		X		
14	¿Cómo considera usted la limpieza de la sala de espera en el servicio del consultorio externo?	X		X		X		
15	¿Cómo considera usted el mobiliario y la comodidad de la sala de espera en el servicio de los consultorios externos?	X		X		X		
16	¿Cómo considera usted la disponibilidad de los equipos y materiales en el servicio del consultorio externo?	X		X		X		



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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Carlos Huamanquispe Apaza**        DNI: 80072894

Especialidad del validador: **Mg. En Gestión Pública y docente universitario**

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

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

Andahuaylas, 01 de junio del 2023



Mg. CARLOS HUAMANQUISPE APAZA  
DOCENTE

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



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Accesibilidad</b>								
17	¿Cómo considera usted las facilidades al ingresar al hospital Sub Regional, y al servicio de consultorio externo?	X		X		X		
18	¿Cómo considera usted la información y orientación necesaria por parte del personal del consultorio externo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Relaciones Interpersonales</b>								
19	¿Usted considera que el personal de salud, le habla adecuadamente en su lengua materna, Ud. logra entenderle?	X		X		X		
20	¿Usted considera que se sintió a gusto y supo exponer sus malestares sin miedo al personal salud del servicio de consultorio externo?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Carlos Huamanquispe Apaza**        DNI: 80072894

Especialidad del validador: **Mg. En Gestión Pública y docente universitario**

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

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

Andahuaylas, 01 de junio del 2023



Mg. CARLOS HUAMANQUISPE APAZA  
DOCENTE

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



## ANEXO 6. Certificado de validez de contenido del instrumento experto 3



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta</b>								
1	¿Cómo considera usted la rapidez y eficiencia en la atención del módulo de admisión, para sacar su cita?	X		X		X		
2	¿Cómo considera usted el tiempo de atención brindado por el médico en el servicio de consultorio externo?	X		X		X		
3	¿Cómo considera usted la disponibilidad de los medicamentos en farmacia?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
4	¿Cómo considera usted la orientación para los trámites de atención en el servicio del consultorio externo?	X		X		X		
5	¿Cómo considera usted, la disponibilidad de citas, ¿las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
6	¿Cómo considera usted el respeto por la programación y la atención por el orden de llegada?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>								
7	¿Cómo considera usted, la privacidad durante su atención y/o examen médico brindado en el servicio de consultorio externo?	X		X		X		
8	¿Cómo considera usted la consulta médica, cree que fue completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		
9	¿Cómo considera usted el tiempo que le brindó el médico para contestar sus dudas sobre su problema de salud?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
10	¿Cómo considera usted el trato como el respeto, la amabilidad y la paciencia del personal del consultorio externo?	X		X		X		
11	¿Cómo considera usted la explicación que le brindó el médico del servicio de consultorio externo sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?	X		X		X		
12	¿Cómo considera usted el interés y la atención del médico, cuando Ud. explica los síntomas que le aquejan?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Tangibilidad</b>								
13	¿Cómo considera usted las señalizaciones, letreros, flechas para orientar al paciente del consultorio externo?	X		X		X		
14	¿Cómo considera usted la limpieza de la sala de espera en el servicio del consultorio externo?	X		X		X		
15	¿Cómo considera usted el mobiliario y la comodidad de la sala de espera en el servicio de los consultorios externos?	X		X		X		
16	¿Cómo considera usted la disponibilidad de los equipos y materiales en el servicio del consultorio externo?	X		X		X		



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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sandy Guillén Cuba

DNI:46602276

Especialidad del validador: Lic. Adm. de Empresas

04 de junio del 2023

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

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

Firma del Experto Informante.



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Accesibilidad</b>								
17	¿Cómo considera usted las facilidades al ingresar al hospital Sub Regional, y al servicio de consultorio externo?	X		X		X		
18	¿Cómo considera usted la información y orientación necesaria por parte del personal del consultorio externo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Relaciones Interpersonales</b>								
19	¿Usted considera que el personal de salud, le habla adecuadamente en su lengua materna. Ud. logra entenderle?	X		X		X		
20	¿Usted considera que se sintió a gusto y supo exponer sus malestares sin miedo al personal salud del servicio de consultorio externo?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sandy Guillén Cuba

DNI:46602276

Especialidad del validador: Lic. Adm. de Empresas

04 de junio del 2023

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

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

Firma del Experto Informante.

## ANEXO 7. Registro de grado académico de los expertos



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LOA NAVARRO, ERIKA DNI 44170385	<b>Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad</b>  Fecha de diploma: 08/05/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 03/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
LOA NAVARRO, ERIKA DNI 44170385	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 26/06/2015 Fecha egreso: 18/03/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LOA NAVARRO, ERIKA DNI 44170385	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b>  Fecha de diploma: 13/12/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS <i>PERU</i>
LOA NAVARRO, ERIKA DNI 44170385	<b>LICENCIADO EN ADMINSTRACION DE EMPRESAS</b>  Fecha de diploma: 30/03/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

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

Graduado	Grado o Título	Institución
HUAMANQUISPE APAZA, CARLOS DNI 80072894	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS</b>  Fecha de diploma: 12/04/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 20/08/2013 Fecha egreso: 07/04/2015	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
HUAMANQUISPE APAZA, CARLOS DNI 80072894	<b>TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b>  Fecha de diploma: 18/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS <i>PERU</i>
HUAMANQUISPE APAZA, CARLOS DNI 80072894	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b>  Fecha de diploma: 24/05/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

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

Graduado	Grado o Título	Institución
GUILLEN CUBA, SANDY DNI 46602276	<b>MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR</b>  Fecha de diploma: 09/08/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 25/07/2020 Fecha egreso: 20/09/2021	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. <i>PERU</i>
GUILLEN CUBA, SANDY DNI 46602276	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA</b>  Fecha de diploma: 28/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 18/07/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GUILLEN CUBA, SANDY DNI 46602276	<b>TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b>  Fecha de diploma: 16/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS <i>PERU</i>
GUILLEN CUBA, SANDY DNI 46602276	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b>  Fecha de diploma: 14/02/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS <i>PERU</i>

ANEXO 8. Antecedente de una queja escrita

**HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS** SUSALUD

IPRESS: HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS  
DIRECCIÓN: JR. HUGO PESCE N° 180 - ANDAHUAYLAS

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD  
N° CÓDIGO IPRESS 00004131  
N° 000166

FECHA: 11 / 05 / 2023.

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: Florinda Oscco Hontalpa E-MAIL:  
DOMICILIO: Pauccha TELEFONO: 974586388  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD : DNI ( ) CE ( ) PASAPORTE ( ) RUC N° DOCUMENTO:  
31174043

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: E-MAIL:  
DOMICILIO: TELEFONO:  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD : DNI ( ) CE ( ) PASAPORTE ( ) RUC N° DOCUMENTO:



3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)

me indigna este Hospital la atención es pésimo he recibido un maltrato psicológico con las enfermeras de inter medio. Por favor que mejore la atención que no lo maltraten a los enfermos especialmente a los ancianos son capaces retirar el oxígeno. (lo matan)

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR) SI ( ) NO ( )

5. FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)

FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA ILETRADA

## ANEXO 9. Resolución de aprobación de la Guía técnica del MINSA

MINISTERIO DE SALUD

No. 527-2011/MINSA



# Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

### CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorandum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal l) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;



Z. Solís V.



P. León C.



ACOSTA S.



W. Olivera A.

## ANEXO 10. Constancia del curso de Inglés



**CENTRO DE IDIOMAS**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CID- 2023-01-LN-7007

# CONSTANCIA

La Jefe Nacional del Centro de Idiomas  
de la Universidad César Vallejo

## Hace Constar

Que el(la) Sr.(ta) **ATAO PALOMINO , EDITH NORKA**, estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo – Lima Los Olivos; con código N° 7002833625, ha aprobado el curso de 200 horas de INGLÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR, obteniendo las siguientes notas:

NIVEL	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
INGLÉS I	17 (diecisiete)	febrero	2023	
INGLÉS II	17 (diecisiete)	marzo	2023	
INGLÉS III	17 (diecisiete)	abril	2023	

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 9 de mayo de 2023

Atentamente,



**Dra. Erica De Paz Berrospi**  
Jefatura Nacional del Centro de Idiomas  
Universidad César Vallejo

## ANEXO 10. Turnitin

### TESIS TURNITIN\_ ATAO EDITH


#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>19%</b>	<b>3%</b>	<b>14%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE


#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>lareferencia.info</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.continental.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## ANEXO 11. Constancia de autorización



**GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC**  
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS  
DIRECCIÓN EJECUTIVA  
"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



# AUTORIZACIÓN

El Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, autoriza la recolección de datos, aplicación de los instrumentos y la publicación de los resultados de la investigación a:

## ATAO PALOMINO EDITH NORKA


Estudiante de la ESCUELA DE POST GRADO del PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO con el Tema de Investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS".

Se expide la presente autorización que contribuya a la elaboración del presente trabajo de investigación.

**La persona autorizada para la recolección de datos y aplicación del instrumento deberán usar los equipos de protección personal adecuados (mandil descartable, gorra descartable, mascarilla simple) y su respectiva identificación.**


Andahuaylas, 27 de Junio del 2023

Atentamente,




**Mag. Crispin Barrial Lujan**  
CEP 83608 RNE 20657  
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

[www.hospitalandahuaylas.gob.pe](http://www.hospitalandahuaylas.gob.pe)  
Jr. Hugo Pesce N°180 - Andahuaylas  
083 - 421965  
Hospital Sub Regional de Andahuaylas



GOBIERNO REGIONAL  
**APURÍMAC**  
*Unidos por el pueblo*







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023.", cuyo autor es ATAÑO PALOMINO EDITH NORCA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

LIMA, 05 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO <b>DNI:</b> 20028763 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5871-3471	Firmado electrónicamente por: WMANSILLAA el 10- 08-2023 19:19:40

Código documento Trilce: TRI - 0642700