



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de atención y satisfacción de los asegurados en
consultorio externo en una entidad de salud de Trujillo, 2023

AUTOR:

Grados Amaya, Giuliana Grace (orcid.org/0009-0005-1880-3527)

ASESOR:

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

COASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, hermano y abuelos, por su apoyo, orientación, aliento y fortaleza para el cumplimiento de mis metas.

Agradecimiento

A Dios por la vida y bienestar que me brinda cada día.

A mis familiares y amigos por brindarme fortaleza.

A la plana docente y la universidad por contribuir en el incremento de mis conocimientos y desarrollo.

A los asegurados que amablemente permitieron la aplicación del cuestionario.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	ii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas.....	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1 Validación por juicio de expertos	22
Tabla 2 Prueba de confiabilidad de instrumento.....	23
Tabla 3 Niveles de la calidad de atención	25
Tabla 4 Niveles satisfacción de los asegurados	26
Tabla 5 Prueba de normalidad	27
Tabla 6 Correlación entre la calidad de atención y satisfacción de los asegurados.....	28
Tabla 7 Contrastación de hipótesis específica 1	29
Tabla 8 Contrastación de hipótesis específica 2	30
Tabla 9 Contrastación de hipótesis específica 3	30

Índice de figuras

Figura 1 Modelo según Ministerio de Salud (2022)	11
Figura 2 Fórmula según Ministerio de Salud (2012).....	20
Figura 3 Escala de medición	22
Figura 4 Valores de Coeficiencia, según Cronbach (1951)	23
Figura 5 Niveles de la calidad de atención	25
Figura 6 Niveles de la satisfacción de los asegurados	26

Resumen

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de salud de Trujillo, año 2023.

Para ello, se llevo a cabo una investigación cuantitativa – correlacional aplicada y no experimental – transversal; seleccionando como muestra a 317 asegurados de una Entidad de Salud; para la recolección de datos, se aplicó el instrumento cuestionario debidamente validado, con la escala de medición Likert; asimismo, se realizó la prueba de confiabilidad del instrumento mediante Alfa de Cronbach en el software SPSS.

Por su parte, para el procesamiento de los datos, se empleó la estadística descriptiva; así como, tablas y figuras; asimismo, para la comprobación de la hipótesis, se empleó la estadística inferencial.

Finalmente, los resultados de la presente investigación, fueron analizados e interpretados, tal y como se aprecia en el capítulo IV; y se realizó la prueba de contratación de hipótesis bajo la prueba de correlación Rho de Spearman, concluyendo que la calidad de atención tiene una correlación positiva perfecta con la satisfacción de los asegurados de una Entidad en salud de Trujillo, año 2023; con significancia bilateral de 0,000 y correlación de: 0,950.

Palabras clave: Calidad de atención, técnico-científica, humana, entorno, satisfacción de los asegurados.

Abstract

The main objective of this investigation was to determine how the quality of care is related to the satisfaction of the insured in an outpatient clinic in a health entity in Trujillo, year 2023.

To do this, a quantitative - correlational applied and non-experimental - cross-sectional investigation was carried out; selecting 317 insured from a Health Entity as a sample; For data collection, the duly validated questionnaire instrument was applied, with the Likert measurement scale; Likewise, the reliability test of the instrument was carried out using Cronbach's Alpha in the SPSS software.

For its part, for data processing, descriptive statistics were used; as well as tables and figures; As, for the verification of the hypothesis, inferential statistics were used.

Finally, the results of the present investigation were analyzed and interpreted, as can be seen in chapter IV; and the hypothesis contracting test was carried out under Spearman's Rho correlation test, concluding that the quality of care has a perfect positive correlation with the satisfaction of the insured of a health entity in Trujillo, year 2023; with bilateral significance of 0.000 and correlation of: 0.950.

Keywords: Attention quality, technical-scientific, human, around, satisfaction of the insured.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, existen Estados que pertenecen a las Naciones Unidas, que han declarado como principio básico al goce del grado máximo de salud; el cual es reconocido como un derecho fundamental propio del ser humano; no obstante, las políticas o planes en el sector salud que han implementado los gobiernos no han tenido una repercusión buena; afectando la prestación del servicio respecto a su calidad de atención.

En México, se está presentando un desabastecimiento de medicamentos a causa de una mala logística (Martínez, 2022, como se citó en Soto, 2022); lo que ha generado un limitado acceso a los medicamentos (Castañeda, 2022, como se citó en Soto, 2022), lo cual ha repercutido en la calidad del servicio del hospital, generando un malestar en los usuarios; asimismo, López (2021) señala que existen deficiencias e insuficiencias en el manejo de la salud, lo que genera el malestar de la población. Asimismo, en España, en específico en la comunidad de Madrid, según Carrera (2023) existe una deficiencia en el servicio de salud, lo que ha conllevado a que la población exprese su malestar debido al servicio brindado.

En América Latina, el Covid-19, ha dejado estragos en el Sector Salud, dejando a la vista la problemática del servicio de salud, que se venía arrastrando de años, respecto a la atención brindada; conllevando a que los pacientes no obtengan una atención que permita satisfacer sus necesidades.

En el Perú, se reconoce en la Carta Magna, a la salud como un derecho que tienen las personas; entendido que tienen el derecho para acceder a un servicio de salud de manera oportuna y de calidad; sin embargo, la Defensoría del Pueblo en su diversos informes de supervisión han dejado al descubierto que los Centros de Salud presentan deficiencias en su infraestructura, abastecimiento y capacidad de personal, lo que ha conllevado a que se generen riesgos que expongan la integridad de los usuarios y calidad de atención que brindan; generando en muchos casos que los usuarios se vean en la obligación de trasladarse a otros hospitales para acceder a un servicio de calidad que les

permita satisfacer sus necesidades.

En la Región La Libertad, en específico en la provincia de Trujillo, se encuentra una Entidad de salud descentralizada que brinda servicios de salud, en la cual, según lo expresado por el presidente del cuerpo médico y el secretario del sindicato, en la nota de prensa N° 014-2023-SINAMSSOP, dan a conocer la falta de equipos biomédicos y material médico; lo cual ha sido ratificado mediante la declaración de prensa, en la que manifiestan que la falta equipos biomédicos y material médico impiden realizar un adecuado diagnóstico a los pacientes; por su parte, los asegurados ya han sentido esa limitación para poder acceder a un servicio completo oportuno y de calidad, lo que ha generado que realicen reclamos; es por ello, que la defensoría del pueblo ha realizado una supervisión de las instalaciones advirtiendo las deficiencias en infraestructura y equipamiento; así también, la titular de la Entidad en una entrevista brindada al portal Noticias Trujillo, ha asegurado que existe un déficit en la atención; lo cual finalmente repercute en el acceso de los asegurados a un servicio de calidad.

Estas deficiencias han conllevado a que los asegurados que cuentan con recursos opten por acceder a un servicio privado de salud, asumiendo los gastos, a fin de evitar el deterioro de salud; caso contrario, sucede con los asegurados que no cuentan con una libre disponibilidad de dinero, motivo por el cual deben acceder al servicio que brinda la Entidad de salud.

Esta situación problemática detectada para este estudio puede tener diversas causas, pero para el presente se ha tomado en cuenta la calidad de atención prestada por la Entidad de salud.

En ese sentido, si los asegurados siguen presentando sus quejas por el servicio de salud que se les otorga, porque no reciben un servicio de calidad; esto podría generar que exista una desconfianza de la población para buscar atención médica para recibir un diagnóstico o tratamiento adecuado; repercutiendo más en la población que de bajo recursos económicos; de modo que se encuentren limitados para acceder al servicio de salud privado. Esa situación podría generar un mayor riesgo para la población al no tratar las

enfermedades de manera adecuada; dado que se generaría un temor debido a los contagios.

Estando a lo señalado, resulta necesario plantear el siguiente como problema general: ¿Qué nivel de relación tiene la calidad de atención con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de salud de Trujillo, año 2023?, y como problemas específicos: ¿Qué nivel de relación tiene la dimensión técnico – científica con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de salud de Trujillo, año 2023?, ¿Qué nivel de relación tiene la dimensión humana con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de salud de Trujillo, año 2023? y ¿Qué nivel de relación tiene la dimensión entorno con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de Salud de Trujillo, año 2023?

La presente investigación, tiene como justificación teórica: el aporte al conocimiento, dado que se hizo una revisión de trabajos nacionales e internacionales; cuenta con justificación práctica: porque permitirá la Entidad pueda tomar conocimiento de los resultados que se logren obtener en la presente investigación, y con ello, poder aplicar en la solución de la problemática; justificación metodológica: permitirá conocer el modelo de medición basado en las normas públicas, investigativa: permitirá a otros investigadores ampliar o profundizar respecto al tema abordado.

Siendo así, la presente plantea como objetivo general: Estimar el nivel de relación de la calidad de atención con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de salud de Trujillo, año 2023; y como objetivos específicos: a) Estimar el nivel de relación de la dimensión técnico – científica con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de salud de Trujillo, año 2023, b) Estimar el nivel de relación de la dimensión humana con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de salud de Trujillo, año 2023 y c) Estimar el nivel de relación de la dimensión entorno con los asegurados en consultorio externo en una Entidad de Salud de Trujillo, año 2023.

Finalmente, se presenta como hipótesis general: La calidad de atención tiene un nivel de relación positiva con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de Salud de Trujillo, año 2023; y como hipótesis específicas: a) La dimensión técnico – científica tiene un nivel de relación positiva con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de Salud de Trujillo, año 2023, b) La dimensión humana tiene un nivel de relación positiva con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de Salud de Trujillo, año 2023, c) La dimensión entorno tiene un nivel de relación positiva con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de Salud de Trujillo, año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la presente, se tomó en consideración los antecedentes que guarden relación con las variables, siendo los siguientes:

Rodríguez *et al.* (2018), realizaron una identificación sobre la percepción de la calidad en el servicio de agua potable frente al servicio esperado que presta la empresa de servicios públicos de la ciudad; empleando una metodología cuantitativa, descriptiva – correlacional; en la cual, realizó la aplicación de la encuesta a una población conformada por 150 personas; obteniendo el resultado con el coeficiente V de Cramer que en el Servicio esperado respecto a la calidad del servicio percibida existe un 0.170 y en la Calidad del Servicio Percibida respecto a la percepción del servicio existe un 0.264; concluyendo que respecto a las variables, no existe una relación positiva; precisando que este resultado, se puede deber a que se encuentren subestimados los valores de asociación.

Girma (2017), realizó una evaluación del impacto de la calidad de servicio percibida en la satisfacción de los pacientes del Hospital de Referencia Universitario Wolaita Sodo, para lo cual se empleó una metodología cuantitativa; en la cual, empleó el instrumento cuestionario a muestra intencional de 175 pacientes; obteniendo como parte de sus resultados, que respecto a la relación de la variables a) satisfacción de los pacientes y b) calidad de servicio, se terminó una correlación significativa de 0,01, y con un coeficiente de correlación Pearson, conforme lo siguiente: a) seguridad (0.650), b) sensibilidad (0.575), confiabilidad (0.547), d) empatía (0.504).

Ofori (2013), examinó las dimensiones de calidad y la satisfacción del paciente con la prestación de atención médica; para lo cual, se empleó una metodología cuantitativa – transversal, aplicando el instrumento cuestionario, teniendo como muestra por conveniencia a 400 pacientes; obteniendo como resultado una relación positiva significativa entre la satisfacción y cuatro dimensiones, en razón a la correlación de Pearson a) seguridad percibida, se obtuvo un valor de $r = .349$, $p < .05$, b) tangibilidad percibida, se obtuvo un valor de $r = .327$, $p < .05$, c) empatía percibida, se obtuvo un valor de $r = -.384$, $p < .05$, d)

capacidad de respuesta, se obtuvo un valor de $r=.400$, $p<.05$ y e) fiabilidad percibida, se obtuvo un valor de $r=-.018$, $p= n.s$, obteniendo en esta última dimensión una correlación negativa y no significativa; concluyendo que la atención médica basada en servicios y la satisfacción de paciente constituye un factor crítico de éxito para la medición de desempeño de los hospitales.

Kajala *et al.* (2022), evaluaron la relación de la calidad de la atención en el sector privado y satisfacción del paciente; para lo cual, se empleó una metodología cuantitativa, aplicando el instrumento cuestionario, teniendo como población a 400 pacientes; obteniendo como resultado lo siguiente: a) responsabilidad un valor de $Sig = 0,000<0,05$; con $ryx= 0,589$ indicando un vínculo moderadamente fuerte y positivo; b) confiabilidad valor de $Sig = 0,000<0,05$, con $rxxy = 0,708$ indicando un vínculo relativamente fuerte con dirección positiva; c) seguridad un valor de $Sig = 0.000<0,005$ con $rxxy = 0,710$ indicando un vínculo relativamente fuerte y positivamente correlacionada; d) elementos tangibles un valor $Sig = 0,025<0,05$ con $rxxy = 0,153$ indicando un valor bajo a pesar de ser positivo; e) empatía valor $Sig = 0.000 < 0,05$ con $rxxy = 0,0566$ indicando un valor positivo pero no fuerte; determinando que los que más afectan a la satisfacción del paciente son: a) elementos tangibles, b) seguridad, c) responsabilidad y e) empatía; teniendo que según el análisis ANOVA valor $Sig. = 0.000$; con lo cual, pudo confirmar entre la variables a) satisfacción y variable b) calidad de atención existe relación; concluyendo entre a) calidad y b) existe relación; asimismo, se obtuvo que con la satisfacción existe una relación fuerte con la confiabilidad, seguridad y responsabilidad; y, una relación débil con la empatía y elementos tangibles.

Montalvo *et al.* (2020), determinaron la relación que existe entre sus variables: a) calidad de servicio y b) satisfacción del usuario, en el área de traumatología del HSRPM; empleando una metodología cuantitativa - correlacional, mediante la aplicación del instrumento de cuestionario; a su muestra conformada por 152 usuarios; en la cual obtuvo, un p-valor ($p=0,000<0,05$), que tiene un valor inferior de significancia; y determinando un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,590; siendo una correlación moderada, directa y significativa; concluyendo que mientras la calidad de servicio

sea mejor, más satisfechos se sentirán los usuarios.

Muñoz *et al.* (2022), determinaron la relación entre a) calidad de atención y b) nivel de satisfacción del usuario, Ayacucho, en el 2017; para lo cual, se empleó un metodología aplicada – correlacional y transversal; para lo cual, se empleó el instrumento de cuestionario a su muestra, conformada por 246 usuarios; obteniendo con Chi-cuadrado un resultado donde el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención, se encuentra relacionada significativamente con a) empatía, b) capacidad de respuesta y fiabilidad ($P < 0,05$); y, el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención no tiene significativa relación con las dimensiones a) seguridad y b) elementos tangibles; concluyendo que entre las variables hay una relación significativa.

Cachique *et al.* (2022), determinaron la relación entre las variables a) calidad de atención y b) satisfacción de las usuarias en el servicio de ginecología y obstetricia de un hospital especializado nivel II-2; empleando una metodología cuantitativa – observacional – correlacional y transversal, con la aplicación del instrumento cuestionario a su muestra conformada por 200 usuarias; obteniendo el resultado que para la calidad de atención según de las cinco (5) dimensiones bajo el modelo SERVQUAL y con una aplicación de la escala Likert, en base al 90% de las usuarias, prima el nivel bueno; y, respecto a la satisfacción del usuario un 91,5% tiene un nivel alto de satisfacción, siendo que para la dimensión cognitiva el 92,5% considera un nivel, en la dimensión afectiva un 80% de nivel alto; señalando que con un coeficiente correlación Tau – b Kendall de 0.488, hay una correlación positiva entre las variables, determinado una relación positiva o directa.

Armas y Chávez (2021), determinaron la relación entre las variables a) calidad de servicio y b) satisfacción del usuario del servicio de Farmacia del HDO; empleando una metodología cuantitativa - descriptiva y correlacional, con la aplicación del instrumento cuestionario a su muestra conformada por 86 usuarios; obteniendo como resultado que respecto a la calidad del servicio, el 56% de sus encuestados considera que es muy buena, el 37% buena y el 6% nivel regular; y, respecto a la satisfacción del usuario, el 50% considera que está

muy satisfecho, 33% satisfecho y el 9% medianamente satisfecho; obteniendo un p-valor (0,000) es menor al 0,05 de nivel de significancia, y con la prueba de Rho Spearman un coeficiente de 0,857; concluyendo que en una relación directa y significativa entre las variables.

Vigo y Gonzáles (2020), determinaron la relación que existe entre a) calidad de servicio y b) satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínico de Pacasmayo; para lo cual se empleó una metodología correlacional - no experimental; aplicando un cuestionario a su muestra; la cual, estuvo conformada por 50 usuarios; obteniendo como resultado que en el valor de (Rho= 0,617**), existe una relación entre las variables a) calidad de servicio y b) satisfacción del cliente; asimismo, existe relación respecto a la dimensión: elementos tangibles, con un valor de Rho = 0,517**, dimensión: fiabilidad un valor de Rho = 0,528**, dimensión: capacidad de respuesta, con un valor de Rho = 0,448**, dimensión: seguridad, con un valor de Rho = 0,448, y dimensión: empatía con un valor de Rho = 0,678; concluyendo que entre las variables existe una relación.

Ramos *et al.* (2020), establecieron la relación que existe entre las variables a) calidad de servicio y b) satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019; empleando una metodología correlacional – cuantitativo - observacional - descriptivo – transversal; en la cual, aplicó un cuestionario a su población; la cual, estuvo conformada por 123 pacientes; obteniendo como resultado respecto a la calidad de atención los pacientes reportaron: 23,00 % como alta, 58,00% como media y el 19,00% como baja; asimismo, respecto a las dimensiones se obtuvo, 49% de fiabilidad, 48% capacidad de respuesta, 56% seguridad, 52% empatía y 57% aspectos tangibles; por otro lado, respecto a la satisfacción se obtuvo, 95% media y 5,00% baja, respecto a sus dimensiones, satisfacción media. Demostrándose que entre las variables hay una relación entre la variable a) calidad de servicio y b) satisfacción; asimismo, como resultado de la prueba de correlación entre las dimensiones y la variables satisfacción, tuvo como resultado, que: a) elementos tangibles, b) fiabilidad y c) capacidad de respuesta, existe una relación con un nivel de significancia ($\text{sig} < 0,05$); caso contrario

respecto a las dimensiones a) seguridad y b) empatía, en la cual, no se encontró una relación significativa; concluyendo que, existe una relación significativa entre las variables.

Sobre la teoría de la primera variable, denominada calidad de atención, se tiene que a partir del concepto de calidad, viene a ser las características propias de algo mediante lo cual se puede juzgar su valor (Real Academia Española, 2023).

En el Perú, en aras de la Modernización del Estado, se ha introducido el sector público a la calidad de servicios; con la publicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios, la cual tiene como principal objetivo orientar a las Entidades Públicas para que evalúen y mejoren los servicios y bienes que se otorgan a la población, teniendo como finalidad lograr la mejora de la calidad; a fin de que se contribuya a generar el valor público (Presidencia de Consejo de Ministros, 2022).

Ahora bien, es preciso señalar que la calidad ha sido abarcada por las diferentes disciplinas de estudio, en todas recae en el elemento de gestión considerado en alcanzar satisfacer las necesidades que manifiesta el consumidor (Blanco y Font, 2022); así, la calidad representa un eje clave que permite ver la diferencia y excelencia del servicio de salud, en razón al servicio brindado y la percepción del paciente (Henaó et al. 2018).

Dentro del ámbito de los servicios de salud, la calidad representa el nivel de la prestación que permite aumentar la posibilidad de obtener resultados que se reflejan en la salud que la personas y las poblaciones esperan (Organización Mundial de la Salud, 2023); teniendo que los conceptos diferentes que se tiene de la calidad, han demostrado que no basa en una sola característica, sino que se conforma por diferentes puntos de vista con su valoración correspondiente (Esan, 2016).

La calidad tiene una vinculación con la calidad técnica y por ende, se adhiere a las normas sanitarias; asimismo, se sustenta con la efectividad que se brinda los servicios de salud; teniendo que la calidad adquiere un sustento

técnico cuando existe una atención de manera oportuna, segura y eficiente; la misma que puede ser percibida cuando su prestación se brinda bajo las mejores condiciones físicas y éticas; es decir, la prestación del servicio se brinda bajo los estándares de talento humano, ambiente, tecnología y gestión (Numpaque-Pacabaque y Rocha-Buelvas, 2016).

Para Rodríguez y Grande (2014), la calidad asistencial, se fundamenta en brindar una correcta atención en cada proceso; de modo que se logre la satisfacción; siendo la calidad un impulsor para el uso de los servicios y lograr resultados de salud (Puttkammer, *et al.* 2023); siendo un principal factor para realizar la evaluación del servicio de salud e impulsor de la reforma (ACSQH, 2014, como se citó en Brandis *et al.*, 2019).

Siendo así, la calidad de atención viene a ser la aplicación de la tecnología médica y ciencia; los cuales se emplean, a fin llevar al máximo los beneficios para la salud, sin generar un aumento en sus riesgos (Donabedian, s/f, como se citó en Ministerio de Salud, 2022); siendo las acciones que se llevan a cabo para brindar la atención, partiendo del punto de vista técnico y humano; a fin de alcanzar el efecto deseado para el proveedor y usuarios, en razón de eficiencia, seguridad, eficacia y la satisfacción del usuario; para lo cual, se debe aplicar el método (Ministerio de Salud, 2012).

En ese sentido, es una situación que se desea; la cual se logra por sus características o cualidades, que se estructuran en 3 (tres) dimensiones: a) técnica, b) humana y e) entorno y por el cumplimiento de la normativa y estándares que la rige (Ministerio de Salud, 2016).

Para medir la calidad de atención, se cuenta con los siguientes modelos de medición, los cuales son:

Uno de los primeros modelos de medición introducidos, es el de Parasuraman, Zeithaml y Berry denominado modelo SERVQUAL, el cual se sustenta en cinco dimensiones que son: a) tangibilidad: referido a los ambientes, equipos y personal, resultando ser uno de los más importantes en relación a la calidad, b) fiabilidad: referido a la capacidad de brindar un servicio fiable y

preciso, generando confianza en los consumidores, c) capacidad de respuesta: referido a la voluntad para brindar ayuda a los clientes y servicios rápidos, d) seguridad: referido al conocimiento del personal, cortesía, confianza y seguridad, e) empatía: referido al cuidado y brindar una atención personalizada (De la Hoz, 2014).

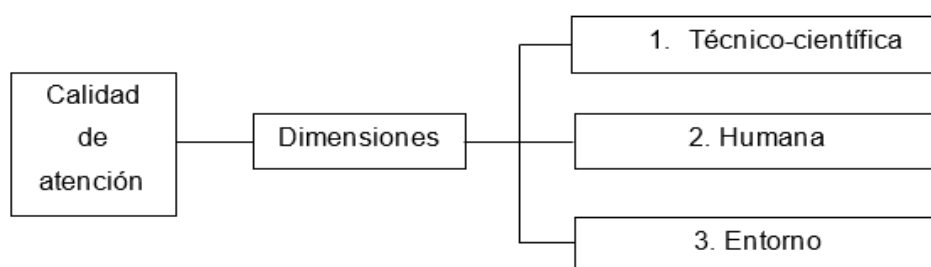
Un segundo modelo de medición planteado por Grönroos, el cual se encuentra relacionado con la calidad de imagen; planteando la calidad percibida, la cual se encuentra integrada por la a) calidad técnica: referido a la que se brinda y b) calidad funcional: referido a como se brinda; los cuales desde una perspectiva transversal, se refleja en el servicio esperado y la percepción del servicio (Duque, 2005).

Un tercer modelo de medición es el planteado por Rust y Oliver, el cual se encuentra compuesto por a) servicio y sus características, b) proceso de envió y c) ambiente del servicio (Monroy, 2015).

Un cuarto modelo de medición es el planteado por (Ministerio de Salud, 2022), basado en el Documento Técnico, que acoge las tres dimensiones para la calidad de atención, según el modelo de Donabedian, que son:

Figura 1

Modelo según Ministerio de Salud (2022)



Respecto a la primera dimensión, hace referencia: a) efectividad: son los cambios positivos que recaen en la población, b) eficacia: es alcanzar el cumplimiento de los objetivos con el uso de normas técnicas y administrativas, c) eficiencia: es el empleo de los recursos para alcanzar los resultados que se esperan, d) continuidad: viene a ser la prestación continua del servicio, sin interrupción o paralización, e) seguridad: es considerada como la forma de

prestación del servicio por medio de su estructura o proceso de atención en beneficio y resguardo de los usuarios, f) integralidad: es la atención oportuna según el caso del usuario; respecto a la segunda dimensión, hace referencia: a) respeto: es el respeto a los derechos, cultura y características de los usuarios, b) información: brindar información completa, oportuna y veraz que sea comprendida por el usuario, c) interés: es el mostrar interés en el usuario según sus percepciones, demanda y necesidades, d) amabilidad: es que la atención se brinde de manera cordial, empática y amable al usuario, e) ética: es respetar los valores y principios ético-deontológicos; y, respecto a la tercera dimensión, hace referencia a las facilidades con las que cuenta la institución para mejorar la prestación del servicio, generando un valor agregado, compuesto por a) comodidad, b) ambientación, c) limpieza, d) orden, e) privacidad y f) confianza.

Respecto a la variable satisfacción de los asegurados, se tiene que partir del concepto de satisfacción que es el logro de satisfacer o satisfacerse en razón a una acción y efecto (Real Academia Española, 2023); en ese contexto, la satisfacción del cliente, se encuentra relacionada a las características de los servicios o productos, respecto a los cuales, el cliente realiza valoraciones en atención a su necesidad o expectativa; motivo por el cual, en atención a su cumplimiento, generara la satisfacción o insatisfacción (Sánchez & Sánchez , 2016). La satisfacción del servicio se encuentra vinculada a la generación de un valor percibido (Fonell, 1996, citado en Ospina y Gil, 2011).

En razón a la satisfacción en los establecimientos de salud, se define como el grado que se obtiene del cumplimiento del servicio que se ofrece al usuario (Ministerio de Salud, 2012).

La satisfacción puede ser definida como el juicio realizado por los pacientes que reciben la atención respecto a si se cumplieron o no con sus expectativas de atención (Alhashem *et al.*, 2011, como citó en Sadeh, 2017); esto es que los pacientes obtienen la satisfacción cuando se cumple con superar sus expectativas respecto a la prestación del servicio de salud de calidad (Ahmad *et al.*, 2011, como se citó en Adejei *et al.* 2021); la misma que se obtiene de la comparación de las expectativas de los pacientes sobre los servicios percibidos

(Sureshcandar *et al.*, 2012, como citó Ntwiga *et al.*, 2019); lo cual, resulta importante, dado que alcanzar el nivel de satisfacción en los pacientes, permitirá que los hospitales crezcan y mantengan su nivel a largo plazo (Swain y Singh, 2021); asimismo, permitirá que los pacientes continúen con la atención médica, logrando mejores resultados (Shirley, 2013, como se citó en Pouragha y Zarei, 2016).

Siendo así, la satisfacción incluye aspectos internos (Rike y *et al.*, 2017); por lo que, es el principal indicador del desempeño relacionado a la calidad de atención médica; por lo que su comprensión resulta importante por parte de los prestadores de salud, para que brinden una atención de calidad (Owad *et al.*, 2022).

Para medir la variable satisfacción, se cuenta con los modelos de medición, los cuales son:

Uno de los modelos es el satisfacción del cliente KANO, el cual se sustenta en la capacidad de la empresa en brindar su servicio o producto, basado en que no todas sus características generan la satisfacción del cliente; sino solo algunas de ellas contribuyen; siendo estas: a) requisitos básicos: referido a las características consideradas obligatorias por el cliente; las cuales, no generan una mayor satisfacción, pero sino se considera genera una insatisfacción, b) de desempeño: referido a que su consideración incrementa la satisfacción del cliente y c) deleite: referido a aquellas no esperadas por el cliente, pero que generan una gran satisfacción; así también, su no consideración no genera una insatisfacción (Haro *et al.* 2016).

Un segundo modelo viene a ser el de dos factores de Herzberg, que se sustenta: a) factores higiénicos: referido a que se producirá la insatisfacción con un nivel insuficiente, pero no producirá satisfacción con un nivel suficiente y b) factores de crecimiento: referido a que producirá satisfacción si su nivel es suficiente pero no insatisfacción si su nivel es insuficiente (Carmona y Millán, 1998).

Un tercer modelo es el ACSI, planteado por Fornell, que se sustenta en a)

expectativas: referido a la calidad, requerimientos personales, fiabilidad, b) calidad percibida: referido a la evaluación de la calidad, c) valor percibido: referido a la calidad en razón del precio, d) satisfacción: referido a la satisfacción global, y e) lealtad: referido a la recompra, en razón, si el precio aumenta o disminuye. (Ospina y Gil, 2011).

Un cuarto modelo de medición es el planteado por (Ministerio de Salud, 2012), cuya finalidad se fundamenta en la insatisfacción del usuario, por lo que busca identificar las principales causas, para lograr una mejoría en los establecimientos de salud; por ende, tiene como principal objetivo establecer la metodología para su evaluación; para lo cual, adaptan el método SERVQUAL; que se fundamenta en: a) Fiabilidad: Estar en la capacidad de dar cumplimiento con éxito el servicio ofrecido, b) Capacidad de respuesta: Estar con la disposición de brindar un servicio rápido y oportuno, c) Seguridad: Evaluar la actitud del personal que brinda el servicio, respecto al conocimiento, inspirar confianza, habilidad para comunicarse, privacidad y cortesía, d) Empatía: Estar en la capacidad de colocarse en el lugar de otro, a fin de entender y dar atención a sus necesidades adecuadamente y e) Aspectos Tangibles: Es el espacio físico que la persona que recibe el servicio percibe respecto a las instalaciones, limpieza, comodidad, personal, equipos y material de comunicación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente de conformidad sus características, es de tipo aplicada; dado que se tomó como base los conocimientos teóricos para aplicarlos (Zumarán *et al*, 2017).

Asimismo, de diseño no experimental; ya que, no se buscó realizar una manipulación de variables (Hernández *et al*. 2018); así también, de alcance transversal; debido a que, los datos se recogieron en un solo momento (Zumarán *et al*, 2017); y, de profundidad correlacional, ya que, se busco estimar el nivel de relación que tienen ambas variables.

Finalmente, su enfoque cuantitativo; dado que se realizó la recolección de data, para ser procesados y se representaron en números; los cuales fueron analizados con el apoyo de métodos estadísticos (Hernández *et al*. 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Se estudiaron en la presente: calidad de atención y satisfacción de los asegurados (ver anexo N° 1).

Variable 1: Calidad de atención

Definición Conceptual.

Es la utilización de la ciencia; así como, de la tecnología médica, a fin de lograr la maximización de sus beneficios en la salud, sin generar un aumento en sus riesgos (Donabedian, s/f, como se cito en Ministerio de Salud, 2022).

Definición Operacional.

La presente variable fue medida en base a la recolección de datos, que fueron obtenidos mediante la aplicación de cuestionario, el cual contó con 26 items; para lo cual se tomó en cuenta las dimensiones y sus indicadores.

Asimismo, se uso una escala ordinal para su medición (Figura 3),

Definición de las dimensiones.

Según Ministerio de Salud (2022) que cita a Donabedian (s/f), las dimensiones son tres, conforme lo siguiente:

Dimensión Técnico-Científica.

Son los aspectos técnicos-científicos que se generan para la atención; comprende los siguientes indicadores:

- Efectividad: son los cambios positivos que recaen en la población.
- Eficacia: es el llegar al cumplimiento de objetivos en el servicio.
- Eficiencia: es el empleo de los recursos para alcanzar los resultados esperados
- Continuidad: es la prestación continua del servicio, sin interrupción o paralización.
- Seguridad: es la forma de prestación del servicio por medio de su estructura o proceso de atención en beneficio y resguardo de los usuarios.
- Integralidad: es la atención oportuna según el caso del usuario.

Dimensión Humana.

Es el aspecto interpersonal generado en la atención; comprende los siguientes indicadores:

- Respeto: es el respeto a las características, cultura y derechos de los usuarios.
- Información: brindar información completa, oportuna y veraz que sea comprendida por el usuario.

- Interés: es el mostrar interés en el usuario según sus percepciones, demanda y necesidades.
- Amabilidad: es que la atención se brinde de manera cordial, empática y amable al usuario,
- Ética: es respetar los valores y principios ético-deontológicos.

Dimensión de Entorno.

Son las facilidades con las que cuenta la institución para mejorar la prestación del servicio, generando un valor agregado; comprende los siguientes indicadores:

Comodidad: Son las facilidades con las que cuenta la institución para mejorar la prestación del servicio, generando un valor agregado, compuesto por a) comodidad, b) ambientación, c) orden, d) limpieza, e) privacidad y f) confianza.

Variable 2: Satisfacción de los asegurados

Definición Conceptual.

Es el cumplimiento de la prestación del servicio (Ministerio de Salud, 2012).

Definición Operacional.

La presente variable fue medida en base a la recolección de datos, que serán obtenidos mediante la aplicación un cuestionario adaptado para la presente que cuenta con 22 ítems, bajo el modelo MINSA. Así mismo, se usará una escala ordinal para su medición (Figura 3).

Definición de las dimensiones.

Para el presente trabajo se adaptó el modelo del Ministerio de Salud (2012), teniendo las siguientes definiciones:

Dimensión Fiabilidad.

Estar en la capacidad de cumplir con éxito el servicio ofrecido; comprende los siguientes indicadores:

- Información
- Programación
- Historia
- Citas

Dimensión Capacidad de respuesta.

Estar con la disposición de brindar un servicio rápido y oportuno, comprende el siguiente indicador:

- Tiempo de atención

Dimensión Seguridad: Evaluar la actitud del personal que brinda el servicio, respecto al conocimiento, inspirar confianza, habilidad para comunicarse, privacidad y cortesía.

Esta dimensión comprende los siguientes indicadores:

- Privacidad
- Examen físico
- Absolución de dudas y consultas
- Confianza

Dimensión Empatía.

Estar en la capacidad de ponerse en el lugar de otro, a fin de entender y atender sus necesidades adecuadamente; comprende los siguientes indicadores:

- Amabilidad
- Interés
- Solución
- Explicación

Dimensión Aspectos Tangibles.

Es el espacio físico que la persona que recibe el servicio percibe respecto a las instalaciones, limpieza, comodidad, personal, equipos y material de comunicación; comprende los siguientes indicadores:

- Señalización
- Orientación
- Material y Equipos
- Limpieza

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La presente investigación estuvo compuesta por 1800 asegurados que acceden al servicio de salud, de manera semanal en el turno mañana.

Criterios de inclusión.

- Asegurados de consultorio externo de la Entidad de salud y que brinden

su autorización verbal para aplicar la encuesta.

- Asegurados de consultorio externo de la Entidad de salud, que sean mayores de 18 años de consultorio externo.

Criterios de exclusión.

- Asegurados de consultorio externo de la Entidad de salud, que no brinden autorización verbal para aplicar la encuesta.
- Asegurados de consultorio externo de la Entidad de salud que sean menores de 18 años
- Asegurados de consultorio externo de la Entidad de salud que sean mayores de 18 años con dificultad para expresarse.

3.3.2. Muestra

Para la muestra a la cual se aplicó el instrumento, se tomó en cuenta el ámbito de estudio en los consultorios externos en una Entidad de salud; por lo cual, se empleó la fórmula de conformidad a los valores del nivel de categoría III (Ministerio de Salud, 2012).

Figura 2.

Fórmula según Ministerio de Salud (2012)

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

		Categoría		
		I	II	III
n	Tamaño de muestra			
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5	0,5	0,5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p)	0,5	0,5	0,5
e	Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0,1	0,05	0,05
Z	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1,96	1,96	1,96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.			
n				

Estando al desarrollo de la fórmula en base a la población que se tuvo en cuenta para la presente investigación, se obtuvo como resultado una muestra de 317 asegurados.

$$n = \frac{1,96^2(0,5 \times 0,5)1800}{0,05^2(1800 - 1) + 1,96^2(0,5 \times 0,5)} = 317$$

3.3.3. Muestreo

Para la presente se realizó el muestreo no probabilístico y por conveniencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el análisis de la variable 1: denominada calidad de atención se eligió el modelo del Ministerio de Salud (2022), que acoge el modelo Donabedian, y para la variable 2: denominada satisfacción de los asegurados, se adaptó al modelo del Ministerio de Salud (2012), que a su vez adapta el modelo SERVQUAL.

Instrumento

En la presente se empleó un cuestionario de 48 ítems, que se dividió para la variable 1: Calidad de atención en 26 ítems y para la variable 2: Satisfacción de los asegurados en 22 ítems; comprendido por afirmaciones de conformidad a cada indicador según su dimensión correspondiente; y, se empleó la escala de medición Likert.

Figura 3.

Escala de medición



Validación

Para la aplicación del instrumento se realizó su validación; para lo cual, se sometió a juicio de valoración por expertos que cuenten con magister en gestión pública.

Tabla 1

Validación por juicio de expertos

Nº	Nombre	DNI	Grado Académico	Calificación
1	Juana Amaya Argomedo	17975399	Abogado y Gestión Pública	Mg. Aplicable
2	Ronald Eduardo Grados Rebaza	17865661	Abogado y Gestión Pública	Mg. Aplicable
3	Thalía Lucero Díaz Martínez	72654125	Abogado y Gestión Pública	Mg. Aplicable

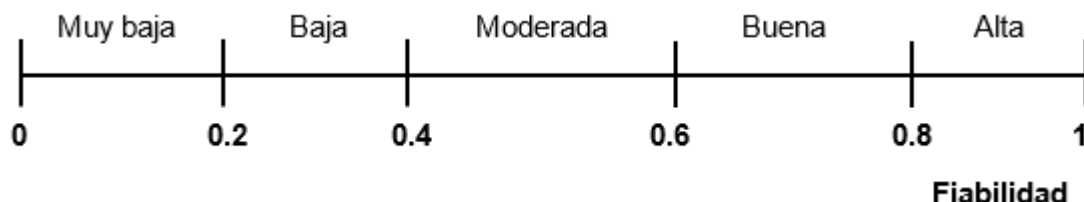
Confiabilidad

En la presente investigación se realizó la validación del instrumento que

permitió recolectar los datos, mediante el análisis de la consistencia, bajo el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Figura 4

Valores de Coeficiencia, según Cronbach (1951)



Nota: Adaptado de Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.

Del análisis de consistencia realizado al instrumento cuestionario de 48 ítems aplicado a un grupo de 10 personas, se alcanzó como resultado de la prueba de confiabilidad, 0,935 de alfa de Cronbach.

Tabla 2.

Prueba de confiabilidad de instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	48

Siendo así, se obtuvo que el cuestionario tiene confiabilidad alta.

3.5. Procedimientos

En la presente se realizó la recopilación de datos empleando el instrumento de cuestionario; el mismo que consistió en una encuesta conformado por 48 ítems, a fin de que los asegurados que forman parte de la muestra respondan de acuerdo a su criterio; a los cuales, previamente se les solicito su autorización, procediendo previamente a brindar una exposición de la presente; aclarando que será de manera anónima y se mantendría la confidencialidad de sus datos; y, finalmente se agradeció por su participación.

Posteriormente, los datos recolectados de la aplicación del cuestionario, fueron procesados en el programa Excel de Microsoft Office y el software IBM SPSS Statistics Versión 29.

3.6. Método de análisis

El análisis estadístico descriptivo de la data obtenida de la aplicación del cuestionario, se trasladó al programa Excel de Microsoft Office; en el cual, mediante el uso de sus herramientas, permitió la creación de tablas para una adecuada distribución y agrupamiento de los datos, luego de ello, se procedió con la aplicación de fórmulas de suma y porcentaje para un mayor cálculo; de modo que posteriormente, permitió realizar la estadística inferencial.

Por su parte, la base de datos plasmada en Excel fue pasada al software IBM SPSS Statistics Versión 29 para determinar la frecuencia de las variables y poder obtener el porcentaje; asimismo, se realizó la prueba de normalidad de los datos, para determinar el tipo de prueba para medir la correlación y realizar el contraste de la hipótesis; desarrollando así, la estadística inferencial; así también, permitió la generación de tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

Para la presente se actuó en cumplimiento al código de ética de la universidad, respetando los principios; así como, la norma apa; reconociendo y respetando el derecho de autores; asimismo, se informó a los participantes que conforman la muestra, sobre los fines de la aplicación del cuestionario, solicitando su autorización, precisando la confidencialidad de la misma; manteniendo así, el rigor científico.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Variable calidad de atención

Según se verifica en la tabla 3, se obtuvo que del total de la muestra, el 88.3 % tiene una valoración de alto a muy alto; mientras que el 11.7% tiene una valoración de regular a bajo.

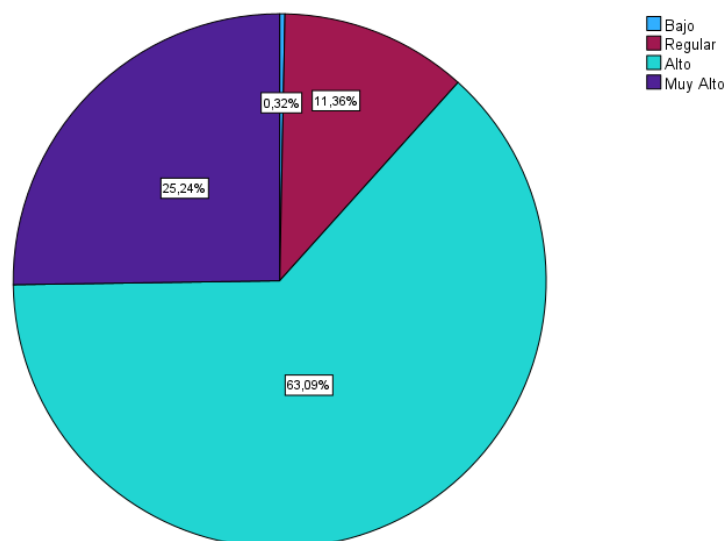
Tabla 3

Niveles de la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	,3
	Regular	36	11,4
	Alto	200	63,1
	Muy Alto	80	25,2
Total		317	100,0

Figura 5

Niveles de la calidad de atención



Variable satisfacción de los asegurados

Según se verifica en la tabla 4, se obtuvo que del total de la muestra, el 96.5% se obtuvo una valoración de alto a excelente; mientras que el 3.5% de regular a bajo.

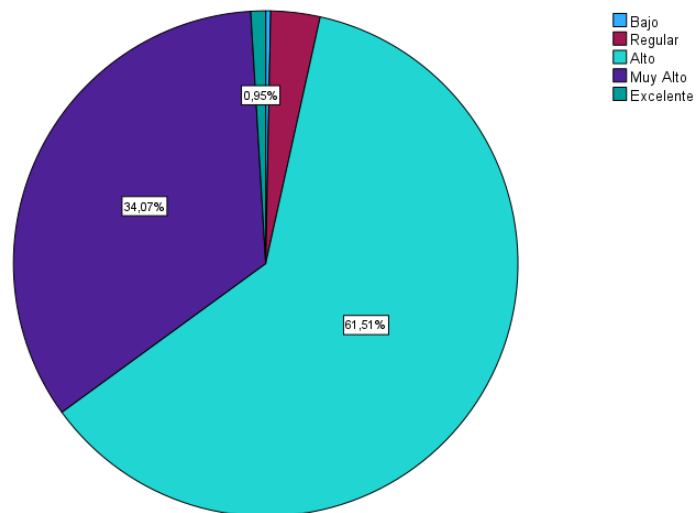
Tabla 4

Niveles satisfacción de los asegurados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	,3
	Regular	10	3,2
	Alto	195	61,5
	Muy Alto	108	34,1
	Excelente	3	,9
Total		317	100,0

Figura 6

Niveles de la satisfacción de los asegurados



Análisis Inferencial

Previo a la aplicación de la prueba para contrastar las hipótesis, empleando el software IBM SPSS Statistics Versión 29, se efectuó la prueba de normalidad; para lo cual, teniendo en consideración la muestra de 317 asegurados; es decir, mayor a 50, se consideró la prueba de klmogorov-Smirnov, según se verifica en la tabla 5.

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,126	317	<,001
Satisfacción de los asegurados	,247	317	<,001
Corrección de significación de Lilliefors			

Estando a la prueba de normalidad, en la cual se obtuvo una sig <0,001, se observó que los datos obtenidos respecto a las variables no tenían una distribución normal; dado que el p-valor es < a (0,05); motivo por el cual, correspondió la aplicación de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Conforme se verifica en la tabla 6, en el contraste de la hipótesis, se obtuvo como resultado un p-valor de 0,000; lo cual, resulta menor a 0,05; teniendo que hay un nivel relación entre las variables, con un índice de correlación Rho Spearman (0,950); determinando un nivel de relación positiva perfecta entre las variables, de conformidad a los indicadores (Hernández *et al.* 2018).

Tabla 6*Correlación entre la calidad de atención y satisfacción de los asegurados*

			Calidad de Atención	Satisfacción de los asegurados
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,950**
		Sig. (bilateral)		0,000
	Satisfacción de los asegurados	N	317	317
		Coefficiente de correlación	,950**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	317	317

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

Prueba de hipótesis específica 1

Conforme se verifica en la tabla 7, para el contraste de la hipótesis, se obtuvo como resultado un p-valor de 0,000; lo cual, resulta menor a 0,05; lo que quiere decir, que hay un nivel relación entre las variables, con un índice de correlación Rho Spearman (0,866); determinando un nivel de relación positiva muy fuerte entre las variables, de conformidad a los indicadores (Hernández *et al.* 2018).

Tabla 7*Contrastación de hipótesis específica 1*

			Técnico - científica	Satisfacción de los asegurados
Rho de Spearman	Técnico - científica	Coefficiente de correlación	1,000	,866**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	317	317
	Satisfacción de los asegurados	Coefficiente de correlación	,866**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	317	317

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

Prueba de hipótesis específica 2

Conforme se verifica en la tabla 8, respecto al contraste de la hipótesis, se obtuvo como resultado un p-valor de 0,000; lo cual, resulta menor a 0,05; lo que quiere decir, que hay un nivel relación entre las variables, con un índice de correlación Rho Spearman (0,855); determinando un nivel de relación positiva muy fuerte entre las variables, de conformidad a los indicadores (Hernández *et al.* 2018).

Tabla 8*Contrastación de hipótesis específica 2*

		Humana	Satisfacción de los asegurados
Rho de Spearman	Humana	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,855**
		N	317
	Satisfacción de los asegurados	Coefficiente de correlación	,855**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	317

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

Prueba de hipótesis específica 3

Conforme se verifica en la tabla 9, respecto al contraste de la hipótesis, se obtuvo como resultado un p-valor de 0,000; lo cual, resulta menor a 0,05; lo que quiere decir, que hay un nivel relación entre las variables, con un índice de correlación Rho Spearman (0,921); determinando un nivel de relación positiva perfecta entre las variables, de conformidad a los indicadores (Hernández *et al.* 2018).

Tabla 9*Contrastación de hipótesis específica 3*

		Entorno	Satisfacción de los asegurados	
Rho de Spearman				
		Coeficiente de correlación	1,000	,921**
	Entorno	Sig. (bilateral)		0,000
		N	317	317
		Coeficiente de correlación	,921**	1,000
	Satisfacción de los asegurados	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	317	317	

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

V. DISCUSIÓN

La prestación de servicios de salud, resulta ser una actividad principal para el Estado; teniendo que nuestra carta magna establece el derecho a la salud; no obstante, en los años 2020, 2021 y 2022, este derecho se vio restringido, debido a la pandemia por covid-19; dado que el estado de emergencia sanitaria y a la saturación de los Hospitales, conlleva a la suspensión de la programación de consultorio externo de Hospitales; en atención a ello, la presente busco estimar el nivel de relación de la calidad de atención con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de salud de Trujillo, año 2023; teniendo sobre la calidad de atención el 3% de los encuestados consideran como bajo, el 11,4% como regular, el 63,1% el cómo alto y el 25,2% como muy alto; y respecto a la satisfacción de los asegurados el 0,3% considera el nivel bajo, el 3,2% el nivel regular, el 61,5% el nivel alto, el 34,1% el nivel muy alto y 0,9% el nivel excelente; por lo que, estando a la obtención de un p-valor de 0,000; lo cual, resulta menor a 0,05; y, con un índice de correlación Rho Spearman (0,950); se estima que entre las variables hay un nivel de relación positiva perfecta, de conformidad a los indicadores (Hernández *et al.* 2018).

Es preciso indicar que en la presente, en atención a la aplicación del estudio, se tomo en cuenta los modelos de medición del MINSA, que resultan aplicables las variables; ello en razón, a que las dimensiones tomadas por otros autores que se señalan en la presente, se basan en modelos de medición basado en específico en la calidad de servicio dentro del ámbito de estudio de la presente que es el sector salud.

Ahora bien, respecto al resultado obtenido de relación entre las variables tiene una similitud con la investigación realizada por realizada Armas y Chávez (2021), que empleando una metodología cuantitativa - descriptiva y correlacional, con la aplicación del instrumento cuestionario a su muestra conformada por 86 usuarios; obteniendo como resultado que respecto a la calidad del servicio, el 56% de sus encuestados considera que es muy buena, el 37% buena y el 6% nivel regular; y, respecto a la satisfacción del usuario, el 50% considera que está muy satisfecho, 33% satisfecho y el 9% medianamente

satisfecho; obteniendo un p-valor (0,000) es menor al 0,05 de nivel de significancia, y con la prueba de Rho Spearman un coeficiente de 0,857; concluyendo que en una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Asimismo, Montalvo *et al.* (2020); empleando una metodología cuantitativa - correlacional, mediante la aplicación del instrumento de cuestionario; a su muestra conformada por 152 usuarios; en la cual obtuvo, un p-valor ($p=0,000<0,05$), que tiene un valor inferior de significancia; y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,590; siendo una correlación moderada, directa y significativa; determinando que existe una relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario; concluyendo que mientras la calidad de servicio sea mejor, más satisfechos se sentirán los usuarios.

Por otro lado, Muñoz *et al.* (2022), empleando un metodología correlacional y transversal; y, aplicando el instrumento de cuestionario a una muestra de 246 usuarios; concluyo que entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario existe una relación significativa.

Así también, Cachique *et al.* (2022), empleando la misma metodología cuantitativa – correlacional y transversal; así como, el instrumento cuestionario; obteniendo que con un coeficiente correlación Tau – b Kendall de 0.488, existe una correlación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción de las usuarias, que son materia de estudio; siendo así, y como anteriormente ya se había advertido respecto a la metodología, se puede establecer que existe una correlación entre las variables, independientemente de la prueba que se aplica.

Siendo así, en atención a los estudios antes señalados, se puede observar que bajo la metodología cuantitativa – correlacional, con el uso de modelos de medición, con la prueba de correlación, se puede determinar la existencia de correlación entre las variables materia de estudio; no obstante, resulta limitante para el análisis comparativo de las dimensiones e indicadores, en el ámbito de estudio del sector salud, se empleen modelos de medición

alternativos a los establecidos por el MINSA.

Ahora bien, del análisis de los datos en razón a las variables que fueron materia de estudio, se obtuvo una correlación positiva; no obstante, es preciso indicar que el resultado es por la suma total de los aspectos que conforman la dimensión; esto en razón a que, respecto a los indicadores como son: equipamiento, medicamentos y programación de citas, se ha tenido una calificación baja; la mismas que en su total son superadas por otras fortalezas.

Siendo así, este estudio resulta relevante a fin de a que se pueda identificar los aspectos que requieren ser reforzados; de modo que, se mejore la calidad de atención en beneficio de los asegurados aumentando su nivel de satisfacción; y, se refleje en la mejora de su estado de su salud, que es el principal objetivo a lograr por parte de la Entidad.

Finalmente, respecto a los resultados obtenidos, en atención a lo señalado por de Montalvo *et al.* (2020), para la presente se puede determinar que ante un nivel mayor de la calidad de atención se obtiene una mayor satisfacción de los asegurados.

VI. CONCLUSIONES

Primero: En razón a la obtención de $p =$ valor de $0,000 < 0,05$, se estimó que la calidad de atención tiene un nivel de correlación positiva perfecta con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de Salud de Trujillo, año 2023; con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de: 0,950; por lo que, se logra validar la hipótesis general planteada, de que la calidad de atención tiene un nivel de relación positiva con la satisfacción de los asegurados. En ese sentido, se tiene que mientras que la Entidad en salud brinde los servicios de salud en consultorio externo con un nivel alto de calidad de atención, los asegurados tendrán un mayor nivel de satisfacción.

Segundo: En razón a la obtención de $p =$ valor de $0,000 < 0,05$, se estimó que la dimensión técnico – científica tiene un nivel de correlación positiva muy fuerte con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad en salud de Trujillo, año 2023; con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de: 0,866; por lo que, se logra validar la hipótesis específica que la dimensión técnico – científica tiene un nivel de relación positiva con la satisfacción de los asegurados. En ese sentido, se concluye que contar con una adecuada capacidad técnico – científica en los consultorios externos, permitirá a la Entidad de salud brindar los servicios de salud con un nivel alto de calidad de atención y alcanzar la satisfacción de los asegurados.

Tercero: En razón a la obtención de $p =$ valor de $0,000 < 0,05$, se estimó que la dimensión humana tiene un nivel de correlación positiva muy fuerte con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad en salud de Trujillo, año 2023; con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de: 0,855; por lo que, se logra validar la hipótesis específica que la dimensión humana tiene un nivel de relación positiva con la satisfacción de los asegurados. En ese sentido, se concluye que la capacidad del personal administrativo y en especial el personal asistencial en los consultorios externos, permitirá a la Entidad de salud brindar los servicios de salud con un nivel alto de calidad de atención y alcanzar la satisfacción de los asegurados.

Cuarto: En razón a la obtención de $p = \text{valor de } 0,000 < 0,05$, se estimó que la dimensión entorno tiene un nivel de correlación positiva perfecta con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad en salud de Trujillo, año 2023; con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de: 0,921; por lo que, se logra validar la hipótesis específica que la dimensión entorno tiene un nivel de relación positiva con la satisfacción de los asegurados. En ese sentido, se concluye que el mantener en óptimas condiciones el entorno; esto es, la ambientación, orden, y limpieza, permitirá a la Entidad de salud, brindar los servicios de salud con un nivel alto de calidad de atención y alcanzar la satisfacción de los asegurados.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a la Entidad de salud de Trujillo, brindar apoyo a fin de que se amplie la investigación a las demás áreas del hospital, como emergencia, hospitalización y el área de pediatría; a fin de poder determinar si existe relación entre las variables; y determinar que aspectos requieren mejorar a fin de que se brinde los servicios con un nivel alto de calidad de atención y alcanzar la satisfacción de sus asegurados.

Segundo: Se recomienda a la Entidad de salud de Trujillo, reforzar la capacidad técnico-científica en los consultorios externos; debiendo enfocarse en mejorar el estado y mantenimiento de los equipos biomédicos; así como, la programación de citas; a fin de que se brinde los servicios con un nivel alto de calidad de atención y alcanzar la satisfacción de sus asegurados.

Tercero: Se recomienda realizar un estudio experimenta en la Entidad de salud de Trujillo, a fin de conocer el real nivel de la satisfacción de los asegurados, enfocado en la evaluación del antes y después; de modo que, se tenga una visión más profunda sobre la realidad y permita a la Entidad mejorar los aspectos que se identifiquen; a fin de que se brinden los servicios con un nivel alto de calidad de atención y alcanzar la satisfacción de sus asegurados.

REFERENCIAS

- Adjei, D., Boah, M., Yinqqi, S., Cheteu, T., Zhao, M., Ngo, V., & Wu, Q. (2021). Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Services Research*, 21(722).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12913-021-06717-5>
- Aliaga, S., & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Appalayya, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Armas, J., & Chávez, L. (2021). Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018. *Sendas*, 2(1), 12-25. <https://doi.org/https://doi.org/10.47192/rcs.v2i1.55>
- Blanco Gonzáles, G., & Font Aranda, M. (2022). Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 212-228.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.15>
- Brandis , S., Scheleimer , S., & Rice, J. (2019). “Pixie dust”: The moderating effect of reflexivity on patient safety culture and quality patient care. *Journal of Health Organization and Management*, 33(5), 635-646.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JHOM-03-2018-0092>
- Cachique, S., Barrios, J., Arispe , C., & Rivera-Lozada, O. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Revista De Investigación De La Universidad Norbert Wiener*, 11(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
- Carmona , A., & Millán , A. (1998). La teoría de los dos facotres en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53-80.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>

- Chenhui, J., Canghong, W., Xiaotong, Z., Zhiying, K., & Liang, Z. (2022). The Impact on Healthcare Service Quality and Patients Satisfaction via Adopting Mobile Health Technology: An empirical Study in a Public Ophthalmologic Hospital in China. *Journal of Health Care Communications*, 07(10). Obtenido de <https://www.primescholars.com/articles/the-impact-on-healthcare-service-quality-and-patients-satisfaction-via-adopting-mobile-health-technologyan-empirical-stu.pdf>
- Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. Obtenido de http://cda.psych.uiuc.edu/psychometrika_highly_cited_articles/cronbach_1951.pdf
- De la Hoz Correa, A. P. (2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. *CES Salud Pública*, 5(2), 107-116. Obtenido de https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3077/2232
- Defensoría del Pueblo. (03 de marzo de 2023). *Defensoría del Pueblo*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-solicita-a-la-red-asistencial-de-essalud-en-la-libertad-atender-con-urgencia-deficiencias-en-hospital-de-alta-complejidad-de-trujillo/>
- Diario Correo. (16 de febrero de 2022). Congreso denuncia que pacientes del Hospital Lazarte de Trujillo son atendidos en pasadizos. Trujillo, Perú, La Libertad. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/la-libertad/congresista-denuncia-que-pacientes-de-hospital-lazarte-de-trujillo-son-atendidos-en-pasadizos- noticia/>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lang=es
- Esan. (2016 de mayo1 de 2016). *Los diferentes conceptos de calidad en salud*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes->

conceptos-de-calidad-en-salud

- Girma, B. (2017). Perceived Service Quality and Patients' Satisfaction: The Case of Wolaita Sodo University Teaching Hospital. *European Journal of Business and Management*, 9(4), 140-147. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234627728.pdf>
- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G., & Yancha, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Haro, F., Cordova , N., & Tomas, Q. (2016). Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. *INNOVA Research Journal*, 1(10), 145-155. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v1.n10.2016.64>
- Heno Nieto, D., Giraldo Villa, A., & Yepes Delgado, C. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 69-80. <https://doi.org/https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.iecp>
- Hernández , R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Johnson, D., & Russell, R. (2017). SEM of Service Quality to Predict Overall Patient Satisfaction in Medical Clinics: A Case Study. *Quality Management Journal* , 22(4), 18-36. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/10686967.2015.11918448>
- Kajala, R., Kurti, S., & Myshketa, R. (2022). Service quality and patient satisfaction with private health care services in Albania. *International Journal of Public Health Science*, 12(1), 460-468. <https://doi.org/doi:10.11591/ijphs.v12i1.22240>
- Kim, C., Shin, J., Lee, J., Jae, Y., Kim, M.-r., Choi, A., . . . Ha, I.-H. (2017). Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC Complementary and*

<https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12906-017-1691-6>

Ministerio de Salud. (1 de setiembre de 2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Ministerio de Salud. <https://doi.org/http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de Salud. (2016). *Norma Técnica de Salud: Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud*. Ministerio de Salud. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/342325/Norma_t%C3%A9cnica_de_salud_de_auditor%C3%ADa_de_la_calidad_de_la_atenci%C3%B3n_en_salud_20190716-19467-c34c2y.pdf?v=1563295756

Ministerio de Salud. (2022). *Sistema Peruano de Información Jurídica*. Obtenido de Sistema Peruano de Información Jurídica: https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf

Monroy, M. (2015). Análisis teórico de los modelos sobre la calidad en el servicio percibido. *Ciencia desde el Occidente*, 2(1), 81-91. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/es/revista/ciencia-desde-el-occidente/articulo/analisis-teorico-de-los-modelos-sobre-la-calidad-en-el-servicio-percibido>

Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>

Montoya, G. (18 de abril de 2023). *Noticias Trujillo*. Obtenido de <https://noticiastrujillo.pe/la-libertad-gerenta-de-essalud-asegura-que-los-hospitales-de-trujillo-tienen-gran-deficit-para-atender-emergencias/>

Muñoz, R., Arevalo, R., Morillo, B., & Molina, J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Revista Científica De Enfermería*, 2(3), 88-95. <https://doi.org/https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>

Ntwiga, P., Muchara, M., & Kiriri, P. (2019). Influence of continuous quality improvement on patients' satisfaction within hospitals in Nairobi, Kenya.

- International Journal of Research in Business and Social Science*, 8(5), 143-155. <https://doi.org/https://doi.org/10.20525/ijrbs.v8i5.473>
- Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista De La Facultad De Medicina*, 64(4), 715-720. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Ofori, J. (2013). Service Quality and Patients Satisfaction with Healthcare Delivery: Empirical Evidence from Patients of the Out Patient Department of a Public University Hospital in Ghana. *European Journal of Business and Management*, 5(28), 52-59. Obtenido de <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=c4bfd8441fdf371cf06e94dab614fe1938a7cb5a>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Calidad de la atención*. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Ospina , S., & Gil, I. (2011). Índices Nacionales de Satisfacción del Consumidor. Una propuesta de revisión de la literatura. *Cuadernos de Administración*, 24(43), 35-57. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922011000200003&lang=es
- Owad, A., Mazharul, I., Premaratne, S., & Azharul, K. (2022). Relationships between patient flow problems, health care services, and patient satisfaction: An empirical investigation of the emergency department. *Business Process Management Journal*, 28(3), 684-712. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/BPMJ-11-2020-0523>
- Pouragha, B., & Zarei, E. (2016). The Effect of Outpatient Service Quality on Patient Satisfaction in Teaching Hospitals in Iran. *Materia Socio-Medica*, 28(1), 21-25. <https://doi.org/https://doi.org/10.5455/msm.2016.28.21-25>
- Primicias. (27 de julio de 2022). La escasez de medicionas es del 45% en las áreas de salud del IESS. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/millones-atrasos-hospitales->

iess-ecuador/

- Puttkammer, N., Emmanuel, J., Dervis, W., Marcxime, J., Josette, E., Haight, E., . . . Simoni, J. (s.f.). Patient and health worker perspectives on quality of HIV care and treatment services in Haiti. *BMC Health Services Research*, 23(66). <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12913-023-09041-2>
- Ramos, K., Podesta, L., & Ruiz, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico*, 20(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Rao, F., & Rojas, F. (24 de marzo de 2023). Gremios del hospital Víctor Lazarte exigen salida del Gerente de EsSalud. (V. Noticias, Entrevistador)
- Rao, F., & Rojas, F. (26 de marzo de 2023). Piden salida del gerente de Red EsSalud La Libertad, Julio García Cabrera. (D. Correo, Entrevistador)
- Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/calidad?m=form>
- Real Academia Española. (2023). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/contenido/actualizaci%C3%B3n-2022>
- Rike, A., Weigand, M., & Geraedts, M. (2017). Associations between hospital characteristics and patient satisfaction in Germany. *Health Expectations*, 20(4), 593-600. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/hex.12485>
- Rodriguez, P., & Grande, M. (2014). Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo. *Unidades Docentes de la Escuela Nacional de Sanidad*. Obtenido de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf
- Sadeh, E. (2017). Interrelationships among quality enablers, service quality, patients' satisfaction and loyalty in hospitals. *TQM Journal*, 1(29), 101-117. Obtenido de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/interrelationships-among-quality-enablers-service/docview/1855766219/se-2>
- Sánchez, M., & Sánchez, C. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. 110-117.

- Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sánchez, M., & Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad. 110-117. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sindicato Nacional Médico del Seguro Social del Perú. (11 de febrero de 2023). *Sindicato Nacional Médico del Seguro Social del Perú*. Obtenido de <https://sinamssop.pe/nota-de-prensa/exigiremos-a-essalud-atender-las-necesidades-de-los-hospitales-a-nivel-nacional-con-los-recursos-de-la-institucion-y-no-con-tercerizaciones-millonarias/>
- Soto, D. (15 de diciembre de 2022). Desabasto de medicinas seguirá en 2023 por retrasos en compras, estiman expertos. México. Obtenido de <https://politica.expansion.mx/mexico/2022/12/15/desabasto-de-medicinas-seguira-en-2023-por-retrasos-en-compras-estiman-expertos>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Swain, S., & Singh, R. (2021). Measuring the impact of perceived service quality on insured and uninsured patients' satisfaction. *Measuring Business Excellence*, 25(3), 346-367. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/MBE-06-2020-0095>
- Vigo, J., & Gonzáles, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), 57-66. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.03.06>
- Zumarán, O., Gutiérrez, B., Calero, R., Villanueva, R., Ramírez, A., Maguiña, M., . . . Valderrama, S. (2017). *Estadística para la investigación*. Fondo Editorial de la Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "Calidad de atención y satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de Salud de Trujillo, año 2023"

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Qué nivel de relación tiene la calidad de atención con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de salud de Trujillo, año 2023?	Estimar el nivel de relación de la calidad de atención con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de salud de Trujillo, año 2023.	La calidad de atención tiene un nivel de relación positiva con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de Salud de Trujillo, año 2023.	Variable 1: Calidad de atención	Técnico-científica	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficacia -Eficiencia - Continuidad - Seguridad - Integralidad 	<p>Nivel: Correlacional Tipo: Aplicada Diseño: No experimental-transversal Población: 1800 asegurados de la Entidad de salud Muestra: 317</p>
				Humana	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Información - Interés - Amabilidad - Ética 	
				Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Ambientación - Limpieza - Orden - Privacidad - Confianza 	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS	Variable 2: Satisfacción de los asegurados	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Información - Programación - Historia - Citas 	
1. ¿Qué nivel de relación tiene la dimensión técnico – científica con la satisfacción de los asegurados en consultorio	1. Estimar el nivel de relación de la dimensión técnico - científica con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una	1. La dimensión técnico - científica tiene un nivel de relación positiva con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención 	

externo en una Entidad de salud de Trujillo, año 2023?	Entidad de salud de Trujillo, año 2023.	Entidad de Salud de Trujillo, año 2023.
2. ¿Qué nivel de relación tiene la dimensión humana con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de salud de Trujillo, año 2023?	2. Estimar el nivel de relación de la dimensión humana con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de salud de Trujillo, año 2023.	2. La dimensión humana tiene un nivel de relación positiva con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de Salud de Trujillo, año 2023.
3. ¿Qué nivel de relación tiene la dimensión entorno con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de Salud de Trujillo, año 2023?	3. Estimar el nivel de relación de la dimensión entorno con los asegurados en consultorio externo en una Entidad de Salud de Trujillo, año 2023.	3. La dimensión entorno tiene un nivel de relación positiva con la satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de Salud de Trujillo, año 2023.

Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Privacidad - Examen físico - Absolución de dudas y consultas - Confianza
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Interés - Solución - Explicación
Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Señalización - Orientación - Material y Equipos - Limpieza

Anexo 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	RANGO/VALOR
CALIDAD DE ATENCIÓN	La calidad de atención es la aplicación de la ciencia y tecnología médica, a fin de maximizar sus beneficios para la salud, sin generar un aumento en sus riesgos (Donabedian, s/f, como se cito en Ministerio de Salud, 2022).	La presente variable ha sido medida en base a la recolección de datos, que fueron obtenidos mediante la aplicación de cuestionario, el cual contó con 26 ítems; para lo cual se tomó en cuenta las dimensiones y sus indicadores. Asimismo, se empleó una escala ordinal para su medición.	Técnico-científica	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad	1= Completamente en desacuerdo 2= Bastante en desacuerdo 3= En desacuerdo 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5=De acuerdo 6=Bastante en de acuerdo 7= Completamente de acuerdo	1=Pésimo 2= Muy bajo 3= Bajo 4= Regular 5= Alto 6= Muy alto 7= Excelente
			Humana	Respeto Información Interés Amabilidad Ética		
			Entorno	Comodidad Ambientación Orden Limpieza Privacidad Confianza		
SATISFACCIÓN DE LOS ASEGURADOS	Es el cumplimiento de la prestación del servicio (Ministerio de Salud, 2012)	La presente variable será medida en base a la recolección de datos, que serán obtenidos mediante la aplicación un cuestionario adaptado para la presente que cuenta con 22 ítems, bajo el modelo MINSA. Así mismo, se usará una escala ordinal para su	Fiabilidad	Información Programación Historial Citas		
			Capacidad de respuesta	Tiempo de atención		
			Seguridad	Privacidad Examen físico Absolución de dudas y consultas Confianza		
			Empatía	Amabilidad		

		medición.		Interés Solución Explicación		
			Aspectos tangibles	Señalización Orientación Material y Equipos Limpieza		

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
TÉCNICO - CIENTÍFICA								
1	En los consultorios externos del hospital, se realiza las acciones necesarias para recuperar su estado óptimo de salud.	X		X		X		
2	En los consultorios externos del hospital, se brindan todos los medicamentos recetados por el médico.	X		X		X		
3	En los consultorios externos del hospital se brinda una atención adecuada a todos los pacientes.	X		X		X		
4	En los consultorios externos del hospital, las pruebas de diagnóstico se brindan de manera óptima y adecuada.	X		X		X		
5	En los consultorios externos, se cuenta con equipos biomédicos operativos para su atención.	X		X		X		
6	Los equipos biomédicos para la atención de los asegurados de los consultorios externos cuentan con un adecuado plan de mantenimiento preventivo y correctivo.	X		X		X		
7	El hospital cuenta con un adecuado plan de abastecimiento que garantiza el stock de medicamentos.	X		X		X		
8	En los consultorios externos del hospital, permiten una adecuada programación de las consultas de control y/o tratamiento de los asegurados.	X		X		X		
9	En los consultorios externos del hospital, siempre las consultas se realizan dentro del turno programado.	X		X		X		
10	En los consultorios externos, el personal administrativo y asistencial, toman las medidas de seguridad necesarias a fin de minimizar los riesgos para su salud.	X		X		X		
11	En los consultorios externos, el personal asistencial realiza un diagnóstico preciso de mi problema de salud y brinda el tratamiento adecuado.	X		X		X		
12	En los consultorios externos, el personal asistencial realiza la evaluación integral según corresponda para establecer el diagnóstico correcto.	X		X		X		
HUMANA								
13	El personal administrativo y asistencial brinda la prestación del servicio en consultorios externos con pleno respeto a los asegurados.	X		X		X		
14	El personal administrativo y asistencial brinda información veraz, completa y oportuna a los asegurados.	X		X		X		
15	El personal administrativo y asistencial muestra interés por los análisis y pruebas realizados a los asegurados.	X		X		X		
16	El personal administrativo y asistencial brinda una atención amable, con respeto y con paciencia.	X		X		X		



17	El personal administrativo y asistencial brinda la prestación del servicio en consultorios externos, de manera inclusiva y sin distinción de ningún tipo.	X		X		X		
ENTORNO								
18	Se realizan las consultas en un ambiente cómodo y confortable a los asegurados.	X		X		X		
19	Las instalaciones de los consultorios externos se encuentran en óptimas condiciones para la prestación de los servicios.	X		X		X		
20	El mobiliario en los consultorios externos se encuentra en óptimas condiciones para la prestación de los servicios.	X		X		X		
21	El material médico en los consultorios externos se encuentra en óptimas condiciones para la prestación de los servicios.	X		X		X		
22	En los consultorios externos, se cuenta con espacios con iluminación y ventilación.	X		X		X		
23	En los consultorios externos, se cuenta con carteles, letreros o flechas adecuados para orientar y mantener el orden.	X		X		X		
24	En los consultorios externos, los ambientes se encuentran limpios.	X		X		X		
25	En los consultorios externos, se realizan acciones para respetar la privacidad de los asegurados.	X		X		X		
26	En los consultorios externos, se realizan acciones para generar confianza en los asegurados durante su atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **_SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: THALIA LUCERO DIAZ MARTINEZ**

DNI: 72654125

Especialidad del validador: **MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

02 de JUNIO del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS ASEGURADOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
FIABILIDAD								
1	El personal administrativo me brindó información clara y adecuada para la consulta.	X		X		X		
2	El médico realizó la atención en el horario programado.	X		X		X		
3	La atención se realizó respetando la programación y conforme al orden de llegada.	X		X		X		
4	El médico dispuso oportunamente con mi historia clínica para el momento de mi consulta.	X		X		X		
5	Encontré citas disponibles y se obtuvo con facilidad.	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	La atención en admisión se realizó de manera rápida.	X		X		X		
7	La atención para los análisis de laboratorio se realizó de manera rápida.	X		X		X		
8	La atención para los exámenes radiológicos se realizó de manera rápida.	X		X		X		
9	La atención en farmacia se realizó de manera rápida.	X		X		X		
SEGURIDAD								
10	Durante la consulta se respetó mi privacidad.	X		X		X		
11	Durante la consulta el médico realizó un examen físico completo y minucioso.	X		X		X		
12	Durante la consulta el médico brindó el tiempo necesario para absolver las dudas y consultas.	X		X		X		
13	El médico inspiró confianza y tranquilidad durante la consulta.	X		X		X		
EMPATÍA								
14	El personal de consulta externa brindó un trato amable con respeto y paciencia.	X		X		X		
15	El médico que atendió demostró interés en solucionar mi problema de salud.	X		X		X		
16	Pude comprender la explicación del médico respecto a mi problema de salud o resultado de la atención.	X		X		X		
17	Pude comprender la explicación del médico respecto al tratamiento que recibiré: medicamento, dosis y efectos adversos.	X		X		X		
18	Pude comprender la explicación del médico sobre los procedimientos o análisis que se realizarán.	X		X		X		
ELEMENTOS TANGIBLES								
19	Se cuenta con carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los asegurados.	X		X		X		
20	Los consultorios externos cuentan con personal para brindar información y orientar a los asegurados.	X		X		X		
21	Los consultorios externos cuentan con el material médico necesario y equipos disponibles para brindar atención.	X		X		X		
22	Espero que los consultorios externos y la sala de espera sean cómodos y se encuentren limpios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr/ Mg: **THALIA LUCERO DIAZ MARTINEZ**


DNI: 72654125

Especialidad del validador: **MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

02 de JUNIO del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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 VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
TÉCNICO - CIENTÍFICA								
1	En los consultorios externos del hospital, se realiza las acciones necesarias para recuperar su estado óptimo de salud.	X		X		X		
2	En los consultorios externos del hospital, se brindan todos los medicamentos recetados por el médico.	X		X		X		
3	En los consultorios externos del hospital se brinda una atención adecuada a todos los pacientes.	X		X		X		
4	En los consultorios externos del hospital, las pruebas de diagnóstico se brindan de manera óptima y adecuada.	X		X		X		
5	En los consultorios externos, se cuenta con equipos biomédicos operativos para su atención.	X		X		X		
6	Los equipos biomédicos para la atención de los asegurados de los consultorios externos cuentan con un adecuado plan de mantenimiento preventivo y correctivo.	X		X		X		
7	El hospital cuenta con un adecuado plan de abastecimiento que garantiza el stock de medicamentos.	X		X		X		
8	En los consultorios externos del hospital, permiten una adecuada programación de las consultas de control y/o tratamiento de los asegurados.	X		X		X		
9	En los consultorios externos del hospital, siempre las consultas se realizan dentro del turno programado.	X		X		X		
10	En los consultorios externos, el personal administrativo y asistencial, toman las medidas de seguridad necesarias a fin de minimizar los riesgos para su salud.	X		X		X		
11	En los consultorios externos, el personal asistencial realiza un diagnóstico preciso de mi problema de salud y brinda el tratamiento adecuado.	X		X		X		
12	En los consultorios externos, el personal asistencial realiza la evaluación integral según corresponda para establecer el diagnóstico correcto.	X		X		X		
HUMANA								
13	El personal administrativo y asistencial brinda la prestación del servicio en consultorios externos con pleno respeto a los asegurados.	X	No	X	No	X	No	
14	El personal administrativo y asistencial brinda información veraz, completa y oportuna a los asegurados.	X		X		X		
15	El personal administrativo y asistencial muestra interés por los análisis y pruebas realizados a los asegurados.	X		X		X		
16	El personal administrativo y asistencial brinda una atención amable, con respeto y con paciencia.	X		X		X		

17	El personal administrativo y asistencial brinda la prestación del servicio en consultorios externos, de manera inclusiva y sin distinciones de ningún tipo.	X		X		X		
ENTORNO								
18	Se realizan las consultas en un ambiente cómodo y confortable a los asegurados.	X		X		X		
19	Las instalaciones de los consultorios externos se encuentran en óptimas condiciones para la prestación de los servicios.	X		X		X		
20	El mobiliario en los consultorios externos se encuentra en óptimas condiciones para la prestación de los servicios.	X		X		X		
21	El material médico en los consultorios externos se encuentra en óptimas condiciones para la prestación de los servicios.	X		X		X		
22	En los consultorios externos, se cuenta con espacios con iluminación y ventilación.	X		X		X		
23	En los consultorios externos, se cuenta con carteles, letreros o flechas adecuados para orientar y mantener el orden.	X		X		X		
24	En los consultorios externos, los ambientes se encuentran limpios.	X		X		X		
25	En los consultorios externos, se realizan acciones para respetar la privacidad de los asegurados.	X		X		X		
26	En los consultorios externos, se realizan acciones para generar confianza en los asegurados durante su atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

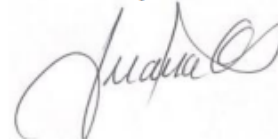
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Juana Amaya Argomedo**

DNI: **17975399**

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

02 de junio del 2023



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS ASEGURADOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
FIABILIDAD								
1	El personal administrativo me brindó información clara y adecuada para la consulta.	X		X		X		
2	El médico realizó la atención en el horario programado.	X		X		X		
3	La atención se realizó respetando la programación y conforme al orden de llegada.	X		X		X		
4	El médico dispuso oportunamente con mi historia clínica para el momento de mi consulta.	X		X		X		
5	Encontré citas disponibles y se obtuvo con facilidad.	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	La atención en admisión se realizó de manera rápida.	X		X		X		
7	La atención para los análisis de laboratorio se realizó de manera rápida.	X		X		X		
8	La atención para los exámenes radiológicos se realizó de manera rápida.	X		X		X		
9	La atención en farmacia se realizó de manera rápida.	X		X		X		
SEGURIDAD								
10	Durante la consulta se respetó mi privacidad.	X		X		X		
11	Durante la consulta el médico realizó un examen físico completo y minucioso.	X		X		X		
12	Durante la consulta el médico brindó el tiempo necesario para absolver las dudas y consultas.	X		X		X		
13	El médico inspiró confianza y tranquilidad durante la consulta.	X		X		X		
EMPATÍA								
14	El personal de consulta externa brindó un trato amable con respeto y paciencia.	X		X		X		
15	El médico que atendió demostró interés en solucionar mi problema de salud.	X		X		X		
16	Pude comprender la explicación del médico respecto a mi problema de salud o resultado de la atención.	X		X		X		
17	Pude comprender la explicación del médico respecto al tratamiento que recibiré: medicamento, dosis y efectos adversos.	X		X		X		
18	Pude comprender la explicación del médico sobre los procedimientos o análisis que se realizarán.	X		X		X		
ELEMENTOS TANGIBLES								
19	Se cuenta con carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los asegurados.	X		X		X		
20	Los consultorios externos cuentan con personal para brindar información y orientar a los asegurados.	X		X		X		
21	Los consultorios externos cuentan con el material médico necesario y equipos disponibles para brindar atención.	X		X		X		
22	Espero que los consultorios externos y la sala de espera sean cómodos y se encuentren limpios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juana Amaya Argomedo

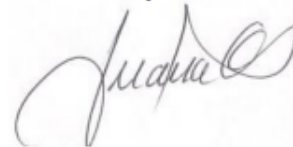
DNI:17975399

Especialidad del validador: Gestión Pública

02 de junio del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
TÉCNICO - CIENTÍFICA								
1	En los consultorios externos del hospital, se realiza las acciones necesarias para recuperar su estado óptimo de salud.	X		X		X		
2	En los consultorios externos del hospital, se brindan todos los medicamentos recetados por el médico.	X		X		X		
3	En los consultorios externos del hospital se brinda una atención adecuada a todos los pacientes.	X		X		X		
4	En los consultorios externos del hospital, las pruebas de diagnóstico se brindan de manera óptima y adecuada.	X		X		X		
5	En los consultorios externos, se cuenta con equipos biomédicos operativos para su atención.	X		X		X		
6	Los equipos biomédicos para la atención de los asegurados de los consultorios externos cuentan con un adecuado plan de mantenimiento preventivo y correctivo.	X		X		X		
7	El hospital cuenta con un adecuado plan de abastecimiento que garantiza el stock de medicamentos.	X		X		X		
8	En los consultorios externos del hospital, permiten una adecuada programación de las consultas de control y/o tratamiento de los asegurados.	X		X		X		
9	En los consultorios externos del hospital, siempre las consultas se realizan dentro del turno programado.	X		X		X		
10	En los consultorios externos, el personal administrativo y asistencial, toman las medidas de seguridad necesarias a fin de minimizar los riesgos para su salud.	X		X		X		
11	En los consultorios externos, el personal asistencial realiza un diagnóstico preciso de mi problema de salud y brinda el tratamiento adecuado.	X		X		X		
12	En los consultorios externos, el personal asistencial realiza la evaluación integral según corresponda para establecer el diagnóstico correcto.	X		X		X		
HUMANA								
13	El personal administrativo y asistencial brinda la prestación del servicio en consultorios externos con pleno respeto a los asegurados.	X		X		X		
14	El personal administrativo y asistencial brinda información veraz, completa y oportuna a los asegurados.	X		X		X		
15	El personal administrativo y asistencial muestra interés por los análisis y pruebas realizados a los asegurados.	X		X		X		
16	El personal administrativo y asistencial brinda una atención amable, con respeto y con paciencia.	X		X		X		

17	El personal administrativo y asistencial brinda la prestación del servicio en consultorios externos, de manera inclusiva y sin distinción de ningún tipo.	X		X		X		
ENTORNO								
18	Se realizan las consultas en un ambiente cómodo y confortable a los asegurados.	X		X		X		
19	Las instalaciones de los consultorios externos se encuentran en óptimas condiciones para la prestación de los servicios.	X		X		X		
20	El mobiliario en los consultorios externos se encuentra en óptimas condiciones para la prestación de los servicios.	X		X		X		
21	El material médico en los consultorios externos se encuentra en óptimas condiciones para la prestación de los servicios.	X		X		X		
22	En los consultorios externos, se cuenta con espacios con iluminación y ventilación.	X		X		X		
23	En los consultorios externos, se cuenta con carteles, letreros o flechas adecuados para orientar y mantener el orden.	X		X		X		
24	En los consultorios externos, los ambientes se encuentran limpios.	X		X		X		
25	En los consultorios externos, se realizan acciones para respetar la privacidad de los asegurados.	X		X		X		
26	En los consultorios externos, se realizan acciones para generar confianza en los asegurados durante su atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Ronal Eduardo Grados Rebaza**

DNI: **17865661**

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

02 de junio del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS ASEGURADOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
FIABILIDAD								
1	El personal administrativo me brindó información clara y adecuada para la consulta.	X		X		X		
2	El médico realizó la atención en el horario programado.	X		X		X		
3	La atención se realizó respetando la programación y conforme al orden de llegada.	X		X		X		
4	El médico dispuso oportunamente con mi historia clínica para el momento de mi consulta.	X		X		X		
5	Encontré citas disponibles y se obtuvo con facilidad.	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	La atención en admisión se realizó de manera rápida.	X		X		X		
7	La atención para los análisis de laboratorio se realizó de manera rápida.	X		X		X		
8	La atención para los exámenes radiológicos se realizó de manera rápida.	X		X		X		
9	La atención en farmacia se realizó de manera rápida.	X		X		X		
SEGURIDAD								
10	Durante la consulta se respetó mi privacidad.	X		X		X		
11	Durante la consulta el médico realizó un examen físico completo y minucioso.	X		X		X		
12	Durante la consulta el médico brindó el tiempo necesario para absolver las dudas y consultas.	X		X		X		
13	El médico inspiró confianza y tranquilidad durante la consulta.	X		X		X		
EMPATIA								
14	El personal de consulta externa brindó un trato amable con respeto y paciencia.	X		X		X		
15	El médico que atendió demostró interés en solucionar mi problema de salud.	X		X		X		
16	Pude comprender la explicación del médico respecto a mi problema de salud o resultado de la atención.	X		X		X		
17	Pude comprender la explicación del médico respecto al tratamiento que recibiré: medicamento, dosis y efectos adversos.	X		X		X		
18	Pude comprender la explicación del médico sobre los procedimientos o análisis que se realizarán.	X		X		X		
ELEMENTOS TANGIBLES								
19	Se cuenta con carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los asegurados.	X		X		X		
20	Los consultorios externos cuentan con personal para brindar información y orientar a los asegurados.	X		X		X		
21	Los consultorios externos cuentan con el material médico necesario y equipos disponibles para brindar atención.	X		X		X		
22	Espero que los consultorios externos y la sala de espera sean cómodos y se encuentren limpios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr/ Mg: **Ronal Eduardo Grados Rebaza**

DNI: **17865661**

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

02 de junio del 2023

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

Anexo 04

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, promoción 2023, aula 24, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Calidad de atención y satisfacción de los asegurados en consultorio externo en una Entidad de salud de Trujillo, 2023, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Giuliana Grace Grados Amaya

DNI 74253360

CONSTANCIAS SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DÍAZ MARTÍNEZ**
 Nombres **THALIA LUIGERO**
 Tipo de Documento de Identidad **DNI**
 Número de Documento de Identidad **72854128**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
 Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
 Secretario General **LONPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
 Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
 Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
 Fecha de Expedición **13/02/23**
 Resolución/Acta **0018-2023-UCV**
 Diploma **052-191636**
 Fecha Matrícula **08/04/2021**
 Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001189666

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
 Unidad de Registro de Grados y Títulos
 Superintendencia Nacional de Educación
 Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 08/07/2023 18:17:51-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27260 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **AMAYA ARGOMEDO**
Nombres **JUANA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **17975399**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LÓMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/06/21**
Resolución/Acta **0357-2021-UCV**
Diploma **052-116121**
Fecha Matricula **06/02/2019**
Fecha Egreso **08/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001399576

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 06/07/2023 18:22:09-0530

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GRADOS REBAZA
Nombres	RONALD EDUARDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	17885881

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/06/21
Resolución/Acta	0357-2021-UCV
Diploma	052-116135
Fecha Matricula	06/03/2019
Fecha Egreso	28/12/2020

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0601358882

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
léxico: Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 06/07/2023 10:24:27-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 06

Cuestionario

Instrucciones:

Señor (a), la presente encuesta tiene carácter confidencial y anónimo, que tiene por objetivo determinar de qué manera la calidad de atención de consultorio externo se relaciona con la satisfacción de los asegurados de una Entidad de Salud de Trujillo, año 2023.

Para su desarrollo deberá elegir la escala de medición que mejor expresa su grado de acuerdo con respecto a la afirmación planteada como paciente considere conveniente, que permita reflejar su nivel de acuerdo con la afirmación que se presenta.

ESCALA DE MEDICIÓN						
1	2	3	4	5	6	7
Completamente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Bastante en desacuerdo	Completamente de acuerdo

ITEM	AFIRMACIONES	ESCALA MEDICIÓN						
V1: CALIDAD DE ATENCIÓN								
Dimensión: Técnico-Científica								
1	En los consultorios externos del hospital, se realiza las acciones necesarias para recuperar su estado óptimo de salud.	1	2	3	4	5	6	7
2	En los consultorios externos del hospital, se brindan todos los medicamentos recetados por el médico.	1	2	3	4	5	6	7
3	En los consultorios externos del hospital se brinda una atención adecuada a todos los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
4	En los consultorios externos del hospital, las pruebas de diagnóstico se brindan de manera óptima y adecuada.	1	2	3	4	5	6	7
5	En los consultorios externos, se cuenta con equipos biomédicos operativos para su atención.	1	2	3	4	5	6	7
6	Los equipos biomédicos para la atención de los asegurados de los consultorios externos cuentan con un adecuado plan de mantenimiento preventivo y correctivo.	1	2	3	4	5	6	7
7	El hospital cuenta con un adecuado plan de abastecimiento que garantiza el stock de medicamentos.	1	2	3	4	5	6	7
8	En los consultorios externos del hospital, permiten una adecuada programación de las consultas de control y/o tratamiento de los asegurados.	1	2	3	4	5	6	7
9	En los consultorios externos del hospital, siempre las consultas se realizan dentro del turno programado.	1	2	3	4	5	6	7
10	En los consultorios externos, el personal administrativo y asistencial, toman las medidas de seguridad necesarias a fin de minimizar los riesgos para su salud.	1	2	3	4	5	6	7
11	En los consultorios externos, el personal asistencial realiza un diagnóstico preciso de mi problema de salud y brinda el tratamiento adecuado.	1	2	3	4	5	6	7
12	En los consultorios externos, el personal asistencial realiza la evaluación integral según corresponda para establecer el diagnóstico correcto.	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión: Humana								
13	El personal administrativo y asistencial brinda la prestación del servicio en consultorios externos con pleno respeto a los asegurados.	1	2	3	4	5	6	7
14	El personal administrativo y asistencial brinda información veraz, completa y oportuna a los asegurados.	1	2	3	4	5	6	7
15	El personal administrativo y asistencial muestra interés por los análisis y pruebas realizados a los asegurados.	1	2	3	4	5	6	7
16	El personal administrativo y asistencial brinda una atención amable, con respeto y con paciencia.	1	2	3	4	5	6	7
17	El personal administrativo y asistencial brinda la prestación del servicio en consultorios externos, de manera inclusiva y sin distinciones de ningún tipo.	1	2	3	4	5	6	7

Dimensión: Entorno								
18	Se realizan las consultas en un ambiente cómodo y confortable a los asegurados.	1	2	3	4	5	6	7
19	Las instalaciones de los consultorios externos se encuentran en óptimas condiciones para la prestación de los servicios.	1	2	3	4	5	6	7
20	El mobiliario en los consultorios externos se encuentra en óptimas condiciones para la prestación de los servicios.	1	2	3	4	5	6	7
21	El material médico en los consultorios externos se encuentra en óptimas condiciones para la prestación de los servicios.	1	2	3	4	5	6	7
22	En los consultorios externos, se cuenta con espacios con iluminación y ventilación.	1	2	3	4	5	6	7
23	En los consultorios externos, se cuenta con carteles, letreros o flechas adecuados para orientar y mantener el orden.	1	2	3	4	5	6	7
24	En los consultorios externos, los ambientes se encuentran limpios.	1	2	3	4	5	6	7
25	En los consultorios externos, se realizan acciones para respetar la privacidad de los asegurados.	1	2	3	4	5	6	7
26	En los consultorios externos, se realizan acciones para generar confianza en los asegurados durante su atención.	1	2	3	4	5	6	7
V2: SATISFACCIÓN DE LOS ASEGURADOS								
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
27	El personal administrativo me brindó información clara y adecuada para la consulta.	1	2	3	4	5	6	7
28	El médico realizó la atención en el horario programado.	1	2	3	4	5	6	7
29	La atención se realizó respetando la programación y conforme al orden de llegada.	1	2	3	4	5	6	7
30	El médico dispuso oportunamente con mi historia clínica para el momento de mi consulta.	1	2	3	4	5	6	7
31	Encontré citas disponibles y se obtuvo con facilidad.	1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
32	La atención en admisión se realizó de manera rápida.	1	2	3	4	5	6	7
33	La atención para los análisis de laboratorio se realizó de manera rápida.	1	2	3	4	5	6	7
34	La atención para los exámenes radiológicos se realizó de manera rápida.	1	2	3	4	5	6	7
35	La atención en farmacia se realizó de manera rápida.	1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIÓN SEGURIDAD								
36	Durante la consulta se respetó mi privacidad.	1	2	3	4	5	6	7
37	Durante la consulta el médico realizó un examen físico completo y minucioso.	1	2	3	4	5	6	7
38	Durante la consulta el médico brindó el tiempo necesario para absolver las dudas y consultas.	1	2	3	4	5	6	7
39	El médico inspiró confianza y tranquilidad durante la consulta.	1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIÓN EMPATÍA								
40	El personal de consulta externa brindó un trato amable con respeto y paciencia.	1	2	3	4	5	6	7
41	El médico que atendió demostró interés en solucionar mi problema de salud.	1	2	3	4	5	6	7
42	Pude comprender la explicación del médico respecto a mi problema de salud o resultado de la atención.	1	2	3	4	5	6	7
43	Pude comprender la explicación del médico respecto al tratamiento que recibiré: medicamento, dosis y efectos adversos.	1	2	3	4	5	6	7
44	Pude comprender la explicación del médico sobre los procedimientos o análisis que se realizarán.	1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES								
45	Se cuenta con carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los asegurados.	1	2	3	4	5	6	7
46	Los consultorios externos cuentan con personal para brindar información y orientar a los asegurados.	1	2	3	4	5	6	7
47	Los consultorios externos cuentan con el material médico necesario y equipos disponibles para brindar atención.	1	2	3	4	5	6	7
48	Espero que los consultorios externos y la sala de espera sean cómodos y se encuentren limpios	1	2	3	4	5	6	7

¡Gracias por su participación!



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 asegurados en consultorio externo en una entidad de salud de Trujillo, 2023", cuyo autor es GRADOS AMAYA GIULIANA GRACE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO DNI: 20028763 ORCID: 0000-0002-5871-3471	Firmado electrónicamente por: WMANSILLAA el 10- 08-2023 21:28:01

Código documento Trilce: TRI - 0642722