



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida  
por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital  
II-1, Laredo-2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Carbonell Julca, Enrique Manuel ([orcid.org/0009-0006-0240-7084](https://orcid.org/0009-0006-0240-7084))

**ASESORES:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda ([orcid.org/0000-0001-5099-1314](https://orcid.org/0000-0001-5099-1314))

Mgtr. Hernandez Castañeda, Jonathan ([orcid.org/0000-0002-4567-8881](https://orcid.org/0000-0002-4567-8881))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad De Las Prestaciones Asistenciales y Gestión Del Riesgo En Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2024

## DEDICATORIA

### **A Dios:**

*Principalmente a Dios por darme las herramientas necesarias y los motivos para lograr lo que me propongo y sobre todo bendecirme con tener la oportunidad de hacer lo que me apasiona.*

### **A mi familia:**

*A mi amada esposa y compañera de toda la vida Patricia, a mis amados hijos Luis y Mateo los cuales han sido mi fortaleza para poder alcanzar mis metas en la vida y lo profesional.*

### **A mis padres:**

*Por guiarme en esta vida y porque con su ejemplo y cariño he podido llegar hasta donde estoy.*

**Enrique Manuel Carbonell Julca**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A mi asesora,**

*Dra. Miryam Griselda Lora Loza, por su apoyo incansable e incondicional, como guía, durante la realización de este trabajo de investigación.*

### **A la Universidad César Vallejo:**

*Por formar parte de su prestigiosa institución y de la escuela de posgrado, a los docentes por guiarnos, motivándonos a ser cada día mejores profesionales y a todos los compañeros de la maestría, quienes con su apoyo hicieron que se alcance un objetivo más en mi vida profesional.*

### **A mi institución:**

*A las autoridades del Hospital Distrital de Laredo, que me permitió el permiso y las facilidades para realizar esta investigación.*

*A los usuarios y compañeros de trabajo que participaron voluntariamente en esta investigación y permitieron obtener estos resultados.*

***Enrique Manuel Carbonell Julca***



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LORA LOZA MIRYAM GRISELDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco- Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023", cuyo autor es CARBONELL JULCA ENRIQUE MANUEL, 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.

TRUJILLO, 21 de diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LORA LOZA MIRYAM GRISELDA <b>DNI:</b> 18121176 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5099-1314	Firmado electrónicamente por: MLORAL el 14-01- 2024 14:18:09

Código documento Trilce: TRI - 0704139





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CARBONELL JULCA ENRIQUE MANUEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CARBONELL JULCA ENRIQUE MANUEL <b>DNI:</b> 44882958 <b>ORCID:</b> 0009-0006-0240-7084	Firmado electrónicamente por: EMCARBONELL el 12- 01-2024 08:54:57

Código documento Trilce: INV – 1575799



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de la asesora	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Diseño de investigación	12
3.3. Variables y operacionalización	13
3.4. Población, muestra y muestreo	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6. Procedimientos	17
3.7. Método de análisis de datos	17
3.8. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	51

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión fiabilidad en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.	19
<b>Tabla 2:</b> Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión capacidad de respuesta en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.	20
<b>Tabla 3:</b> Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión seguridad en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.	22
<b>Tabla 4:</b> Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión empatía en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.	23
<b>Tabla 5:</b> Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión tangibilidad en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.	24
<b>Tabla 6:</b> Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.	26

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
<b>Gráfico 1:</b>   Regresión y correlacional de la calidad de atención y la satisfacción percibida	19



## RESUMEN

Los sistemas sanitarios están experimentando grandes transformaciones como resultado de transiciones demográficas y cambios epidemiológicos; lo que demanda no solo de mayor infraestructura y asignación presupuestal, sino también mejoras en la calidad de atención conducentes a incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios. El estudio buscó determinar cómo influye la calidad de atención en la satisfacción percibida por las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1, Laredo-2023. Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, correlacional-explicativo y transaccional, ejecutado en 100 usuarias. Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumentos SERVQHOS para calidad de atención y SERVQUAL para satisfacción percibida, ambas fueron con escalas tipo Likert. Se identificaron como resultados que las razones cruzadas de mayor frecuencia de la calidad de atención alta e insatisfacción se presentaron en las dimensiones fiabilidad (66,0%), capacidad de respuesta (47,0%), seguridad (47,0%), empatía (64,0%) y tangibilidad (46,0%). Concluyendo que la calidad de atención no influye significativamente en la satisfacción percibida, ya sea a nivel de las dimensiones específicas como, fiabilidad (logaritmo verosimilitud = 0,605, índice bondad ajuste Pearson = 0,160, índice Wald = 0,601), capacidad de respuesta (logaritmo verosimilitud = 0,405, índice bondad ajuste Pearson = 0,084, índice Wald = 0,681), seguridad (logaritmo verosimilitud = 0,561, índice bondad ajuste Pearson = 0,895, índice Wald = 0,560), empatía (logaritmo verosimilitud = 0,736, índice bondad ajuste Pearson = 0,472, índice Wald = 0,734) y tangibles (logaritmo verosimilitud = 0,268, índice bondad ajuste Pearson = 0,084, índice Wald = 0,582), ni tampoco en su dimensión global (logaritmo verosimilitud = 0,354, índice bondad ajuste Pearson = 0,267, índice Wald = 0,362).

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del paciente, Ginecología, Obstetricia, servicios de salud.

## ABSTRACT

Health systems are undergoing major transformations as a result of demographic transitions and epidemiological changes; which demands not only greater infrastructure and budget allocation, but also improvements in the quality of care leading to increasing user satisfaction levels. The study sought to determine how the quality of care influences the satisfaction perceived by users of the Gynecology-Obstetrics outpatient clinic at Hospital II-1, Laredo-2023. Quantitative, correlational-explanatory, observational and transactional study, carried out on 100 users. The interview was used as a technique and two Likert-type scales were used as instruments (SERVQHOS = quality of care and SERVQUAL = perceived satisfaction). Results: The results identified were that the most frequent crossed reasons for high quality of care and dissatisfaction were presented in the dimensions reliability (66.0%), responsiveness (47.0%), security (47.0% ), empathy (64.0%) and tangibility (46.0%). Concluding that the quality of care does not significantly influence perceived satisfaction, either at the level of specific dimensions such as reliability (log likelihood = 0.605, Pearson goodness of fit index = 0.160, Wald index = 0.601), responsiveness (log likelihood = 0.405, Pearson goodness of fit index = 0.084, Wald index = 0.681), security (log likelihood = 0.561, Pearson goodness of fit index = 0.895, Wald index = 0.560), empathy (log likelihood = 0.736, Pearson goodness of fit index = 0.472, Wald index = 0.734) and tangible (log likelihood = 0.268, Pearson goodness of fit index = 0.084, Wald index = 0.582), nor in its global dimension (log likelihood = 0.354, Pearson goodness of fit index = 0.267, Wald index = 0.362).

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, Gynecology, Obstetrics, health services.

## I. INTRODUCCIÓN

Las mujeres pueden recibir atención ambulatoria especializada para sus necesidades sexuales y reproductivas a través del servicio ambulatorio de Ginecología Obstetricia de una IPRESS que promueva una relación adecuada con los pacientes y enfocada el profesionalismo médico.

Con el fin de brindar una evaluación y tratamiento médico adecuado, el ambulatorio funciona como una unidad funcional dentro del establecimiento de salud, ofreciendo servicios clínico quirúrgicos especializados (Salinas, 2021). Además, garantizando que los usuarios queden conformes con la calidad de la atención y con sus facultades hacia la salud sexual y reproductiva (OMS, 2016).

Cabe saber la importancia de señalar que existen serias barreras que impiden la integridad y la eficacia de los servicios sanitarios prestados; estas diversas barreras socavan el derecho humano fundamental a tener acceso a prestaciones salubres de calidad, tal como lo manifiestan las sugerencias brindadas por Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016).

La calidad de atención se ve afectada por barreras que involucran diversos factores, incluida la desconfianza del paciente, el estrés y la ansiedad; estas reacciones negativas pueden causar efectos físicos y mentales adversos en las mujeres, perjudicando la capacidad de seguir los medicamentos prescritos y aumentando la susceptibilidad a diversos riesgos y complicaciones, complicando al final la calidad de vida (Pérez-Cuevas et al., 1996; Kruk et al., 2018).

Evaluar la satisfacción del usuario en un establecimiento sanitario es crucial porque implica identificar diversas áreas de desarrollo. Por tanto, la satisfacción del paciente está relacionada con su percepción y experiencia en la atención prestada en su centro. (Vázquez, 2018). En este sentido, la evaluación de la experiencia del paciente, adicionalmente a la atención otorgada por los servicios de salubres, las actividades donde se interactúa con el paciente y juicio de los servidores sanitarios, no basado únicamente en la adquisición de nuevos equipos o instalaciones para la calidad del servicio (Valdés y Favier, 2021).

Por tanto, la evaluación de la adhesión a los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres es fundamental para la salud pública, influyendo en la

calidad de la atención proporcionada y la satisfacción de los usuarios. De acuerdo con Donabedian (1988) y otros autores, la calidad de la atención se define por la prestación integral, oportuna, segura, efectiva y humanizada a los usuarios, mientras que la satisfacción percibida se mide por el grado en que se cumplen las expectativas y necesidades de los usuarios. 1983), Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la calidad de la atención se basa en brindar atención integral, oportuna, segura, efectiva y humanizada a los usuarios, mientras que la satisfacción percibida se evalúa por el nivel de expectativas y necesidades que los usuarios creen con respecto a si sus experiencias se cumplieron.

Asimismo, la significancia de calidad de atención, adherencia al tratamiento, la prevención de complicaciones y la calidad de vida es fuerte (Kruk et al., 2018; Pérez et al., 1996). Las características sociodemográficas, culturales y psicológicas de los usuarios, así como el tipo y complejidad de la atención, el nivel de información y participación, pero también el entorno físico y organizacional pueden influir en estas variables (Gómez et al., 2019; Martínez et al., 2020; Rojas et al., 2021).

El Hospital II-1 de Laredo ofrece servicios de consulta en ginecología y obstetricia, cuenta con una infraestructura básica que incluye un ecógrafo para realizar diagnósticos por imágenes en el área mencionada, así como un equipo de crioterapia. Aunque la calidad de atención puede ser precaria debido al déficit de personal y pocos instrumentos médicos, la demanda de pacientes es alta. Esto puede resultar en una disminución de la satisfacción del paciente, ya que algunos exámenes auxiliares no están disponibles y las citas pueden ser limitadas. En el pasado, los servicios sanitarios de nivel básico se centraban en la calidad y satisfacción del usuario. Sin embargo, las mejoras no han sido visibles debido a la falta de interés por parte de los gestores. Aquí, es crucial que las autoridades dediquen esfuerzos a proporcionar atención de calidad. Esto implica garantizar que los usuarios reciban una atención satisfactoria en los establecimientos de salud, donde sus problemas se resuelvan de manera efectiva. Todos los miembros del equipo multidisciplinario deben ser considerados en este proceso (Szwako, 2018).

en el ámbito local, El Hospital II-1 Laredo presenta deficiencias en la calidad de atención y satisfacción de las usuarias en el servicio de consulta externa de Gineco-Obstetricia, lo que afecta negativamente su salud sexual y reproductiva.

servicio se encarga de dar atención a una población de alrededor de 300 mil personas, las cuales provienen de distintas poblaciones de la región La Libertad.

Por otra parte, el servicio dispone de un consultorio, con tres médicos especialistas y trece obstetras. No obstante, el servicio carece de los recursos necesarios en términos de materiales, tecnología y personal para satisfacer de manera adecuada la demanda actual. Asimismo, carece de servicios de gestión de calidad y de un mecanismo para evaluar la satisfacción de las usuarias.

Asimismo, existen varios inconvenientes comunes que se experimentan en este servicio, tales como la demora en recibir atención, la falta de información y educación, la escasa participación y comunicación, la falta de privacidad y confidencialidad, el trato inadecuado y la insatisfactoria resolución de las necesidades; la insatisfacción, el estrés y la ansiedad que estos problemas ocasionan a las usuarias pueden tener efectos perjudiciales tanto en su bienestar físico como mental, impactando negativamente en la calidad de vida.

En este sentido, resulta fundamental indagar cómo la calidad de atención influye en la satisfacción de las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia; un tema poco estudiado, pero con repercusiones significativas en el bienestar y la calidad de vida de las mujeres, para ello se cuestionó ¿En qué medida influye la calidad de atención en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia en el Hospital II-1 Laredo-2023?

Creemos que el propósito de realizar esta investigación es indagar sobre la calidad del servicio en una institución de salud pública. A través de este proceso, se evaluará la efectividad y calidad de la gestión actual para satisfacer las necesidades de las pacientes percibidas por ellas mismas.

Por otra parte, una sólida base teórica es la base de esta investigación por lo cual utilizamos un análisis bibliográfico exhaustivo para descubrir nuevos componentes para estudiar y recopilar información relevante sobre delimitaciones conceptuales, teorías de desarrollo teórico y el modelo de evaluación asociado con la calidad del servicio y la satisfacción de la usuaria.

Esta es una razón práctica, ya que los resultados proporcionados responden la pregunta de investigación y además brindan información que explica los caracteres

de mejora de la calidad. Esto nos permite presentar soluciones alternativas que están conectadas con las dificultades actuales en los servicios sanitarios participante. Este conocimiento demostrará ser una base valiosa para futuras investigaciones y exploraciones en campos temáticos.

Los hallazgos de este estudio también tendrán una justificación social, ya que pueden servir como ejemplo para diversos establecimientos salubres en todos los territorios evalúen los factores que influyen en la satisfacción del paciente y la calidad de la atención. Además, tiene una base metodológica ya que sigue el camino de la investigación descriptiva correlacional iniciada por comunidades científicas tanto nacionales como internacionales. Esto es digno de mención y le brinda la seguridad de sus procesos y resultados.

El objetivo general implicó determinar de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción percibida por las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1, Laredo-2023. Siendo los objetivos específicos: a). Establecer de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión de fiabilidad en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1, Laredo-2023; b). Establecer de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión de capacidad de respuesta en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1, Laredo-2023; c). Establecer de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión de seguridad en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1, Laredo-2023; d). Establecer de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión de empatía en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1, Laredo-2023; e). Establecer de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión de tangibles en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1, Laredo-2023

Así mismo, se planteó la siguiente hipótesis de investigación para abordar los objetivos: Hipótesis alternativa (Ha): La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción percibida por las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1 en Laredo-2023. Hipótesis nula (Ho): La calidad de atención no influye significativamente en la satisfacción percibida por las usuarias de

consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1 en Laredo-2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En el análisis del problema y formulación de la hipótesis fue necesario considerar las últimas investigaciones sobre el tema, esto con el fin de comprender el desarrollo científico alcanzado al momento en el campo de estudio. En particular en el ámbito sanitario, donde la calidad de atención proporcionada por el equipo sanitario resulta importante para alcanzar niveles superiores de satisfacción en los usuarios, fomentando así una mejor calidad de vida.

Entre los antecedentes más relevantes encontramos el estudio de Pérez et al. (España, 2019), quienes discutieron sobre desarrollo de los indicadores de valoración y satisfacción del servicio sanitario español entre 2005 y 2017, utilizando un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, que evaluó ocho indicadores de satisfacción y su relación con el servicio sanitario. Los resultados evidenciaron que no se percibieron cambios en las preferencias de los pacientes hacia los servicios sanitarios, además que la satisfacción únicamente con el personal médico y de enfermería se mantuvo sin cambios. Por otro lado, se registró una disminución en la percepción de la calidad de la atención en el primer nivel de salud en términos de servicios especializados; incrementó la popularidad del equipo sanitario que indica satisfacción con la información, el seguimiento familiar y los especialistas de pediatría. Concluyendo que no hubo diferencias significativas entre las variables analizadas; pero, existe una tendencia negativa en las opiniones de los pacientes sobre el sistema sanitario y la atención que brindan.

Así mismo, estudio realizado por Reina (Colombia, 2018) tuvo como finalidad determinar caracteres de percepciones de usuarios con respecto a la calidad de servicios de radiología e imágenes en un hospital universitario, con respecto al desempeño del personal, la atención recibida, la confianza, la seguridad ofrecida, y la claridad de la información proporcionada, los cuales obtuvieron calificaciones sobresalientes; la concreción, la fiabilidad y la capacidad.



Por otra parte, en la investigación realizada por Vizcaíno (México, 2017), se buscó determinar el nivel de satisfacción de los usuarios al evaluar el desempeño de los trabajadores de la salud. Utilizaron un método de investigación cuantitativo con diseño transversal, de nivel descriptivo, correlacional, con una muestra de 96 participantes, utilizando SERVPERF. Los resultados concluyeron que los pacientes muestran mayor satisfacción con la atención, el trato brindado por el personal y el tiempo de espera, evidenciando una pronta mejoría en la atención. Mantener un óptimo desempeño por parte de los empleados resulta crucial para la satisfacción del usuario.; así como permitir a la dirección institucional tomar decisiones y continuar aplicando medidas que garanticen la calidad del servicio brindado.

El estudio de Paripancca (Lima, 2019) examinó la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes en un hospital de gestión mixta. mediante un enfoque metodológico relacional y transversal, el estudio involucró a 261 pacientes y utilizó el instrumento SERVQUAL para recopilar la información de los datos. Los hallazgos revelaron una correlación importante entre las cinco dimensiones de la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado otorgado en el hospital. Esta investigación concluyó que tal conexión es el resultado de la interacción entre varios elementos que constituye la excelencia en la prestación de servicios médicos

En el mismo sentido, Ayamamani (Arequipa, 2018), exploró la relación entre las expectativas de calidad en la atención y la satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Radiología, utilizando un diseño correlacional-descriptivo, un enfoque cuantitativo y una muestra de 120 pacientes, empleando la escala SERVQUAL. Los datos obtenidos revelaron que el 75% de los usuarios poseían expectativas elevadas, mientras que el 25% mantenía expectativas de un nivel más moderado. En cuanto a la satisfacción, el 76,7% de los usuarios expresó un grado de satisfacción intermedio, un 22,5% reportó una alta satisfacción y solo un 0,8% indicó no estar satisfecho con el servicio. Estos hallazgos sugieren que hay una conexión clara entre las expectativas de calidad de atención que tienen los usuarios y el nivel de satisfacción que

experimentan..

Asimismo, el estudio de Rodríguez (Ica, 2018) Un estudio explicativo correlacional realizado con 293 pacientes tenía como objetivo determinar la influencia de la calidad de la atención en la satisfacción de los usuarios. Se descubrió que los niveles más altos de satisfacción se correspondían con una atención de mayor calidad, mientras que una atención de menor calidad daba lugar a una menor satisfacción de los pacientes. Sin embargo, el estudio concluyó que la calidad de la atención no ejerce una influencia notable en la satisfacción del usuario. Esto se evidencia en el valor p obtenido, que fue de 0,8427, indicando que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambos factores.

En un estudio regional llevado a cabo por García (Trujillo, 2020), se han descubierto vínculos significativos entre la satisfacción de los pacientes y su participación en un hospital distrital. Los resultados revelaron que la calidad de la atención fue calificada como normal y satisfactoria, con un nivel de satisfacción moderado del 62,5%. Además, se encontró una relación altamente significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes ( $p < 0,05$ ).

Finalmente, se identificó otro estudio relevante realizado por Tresierra (Trujillo, 2019) que propuso evaluar el estándar de calidad percibida de los servicios de salud en un establecimiento sanitario de nivel III. Este estudio de enfoque analítico transversal se llevó a cabo en 768 pacientes utilizando el cuestionario SERVQUAL. Los hallazgos indicaron que las madres con menos de 40 años, en su segunda visita al hospital, fueron las que demostraron una mayor confianza en los servicios proporcionados. Además, se determinó que no existe una correlación clara entre el proveedor de seguro del paciente y su estado de salud. Finalmente, se concluyó que la consulta ambulatoria fue el servicio más satisfactorio, lo que demuestra una correlación no solo significativa, sino positiva entre las variables examinadas.

De igual forma, Esta investigación se fundamenta en una base científica

sólida, abordando definiciones, teorías y las respectivas dimensiones que respaldan el proceso de estudio, particularmente in relation to the quality of care and perceived satisfaction among users undergoing outpatient consultations in Gynecology and Obstetrics en consultas externas de Gineco-Obstetricia. De acuerdo con el análisis presentado por la Comisión de Salud Global de Lancet en 'Health', se resaltan aspectos esenciales de los sistemas de salud eficientes, Especialmente en regiones como Latinoamérica y el Caribe, se han registrado numerosas muertes evitables debido a la falta de atención médica oportuna y adecuada. Este estudio destaca la importancia de brindar una atención de salud de alta calidad para prevenir fallecimientos. lo que incluye una notable reducción en las muertes maternas, así como en las provocadas por enfermedades cardiovasculares y la tuberculosis. Incluso en naciones avanzadas como Estados Unidos, la deficiente calidad en la atención médica ha conllevado a importantes pérdidas económicas. A pesar de no existir una definición universalmente aceptada para la calidad de la atención, esta se relaciona con la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su entorno social. Por tanto, es crucial considerar la satisfacción del paciente al evaluar la calidad de los servicios hospitalarios, ya que esto impacta directamente en la efectividad del tratamiento médico, la fidelidad de los pacientes y la reducción de reclamaciones por negligencia. Así, la satisfacción del usuario, conseguida mediante una atención centrada en sus necesidades, brindada de manera eficaz y a tiempo, se erige como un indicador indirecto, pero vital, del desempeño exitoso de los profesionales de salud.

Al discutir la calidad de la atención, es importante considerar que la Real Academia Española define "calidad" como las características relacionadas con un atributo específico dentro de una misma categoría. Esto significa que la calidad es relativa, ya que se puede establecer al compararla con un común establecido (Muñoz, 2020). La calidad del servicio se debe a la capacidad de un proveedor de satisfacer de manera eficiente las necesidades del cliente, lo que lleva a un mejor desempeño del negocio. (Ramya, et al, 2019). Además, se puede describir como la disparidad entre lo que el consumidor espera y lo que percibe. Según Rehamman y Husnain (2018), la calidad se considera

satisfactoria para los clientes cuando el rendimiento del producto cumple con sus expectativas. En el ámbito de la salud, la calidad del servicio es fundamental. Por ello, los servicios sanitarios se dedican a proporcionar una asistencia sanitaria de alta calidad como su principal meta. Según Ali, Hadmid y Aiiereza (2015), es crucial para las instituciones sanitarias llevar a cabo la medición y gestión de la calidad del servicio.

Según Aguirre (2010), la calidad de la atención médica se define como el suministro oportuno de cuidados al paciente, tomando en cuenta los conocimientos médicos y los principios éticos vigentes, lo cual implica el compromiso de cubrir las necesidades de salud y satisfacer las expectativas sanitarias del usuario.

Donabedian (2001), afirma que la calidad de atención sanitaria está compuesta por las dimensiones técnicas, referidas a la capacidad operativa que tiene el profesional de salud; las dimensiones interpersonales, relacionadas a la relación personal entre proveedor y receptor del servicio; la dimensión vinculada con el confort y el entorno físico.

Para garantizar que se logre la calidad del servicio, es esencial descartar las equivocaciones y mejorar el desempeño de todos los servicios sanitarios otorgados por las diversas instituciones. Los servicios sanitarios se han convertido en una manufactura importante, particularmente a raíz del impacto de la pandemia. Para mejorar la satisfacción del paciente y satisfacerlos muchos sistemas de salud se han centrado principalmente en mejorar sus servicios. Es fundamental comprender que cada paciente, como cliente, tiene derechos y, por tanto, requiere una atención excepcional.

Se han sugerido varios modelos para medir la eficiencia y efectividad de los proveedores de atención médica, estos se basan en cinco modelos comúnmente utilizados: Donabedian, SERVQUAL, HEALTHQUAL Models, PubHosQual, HospitalQuality (Endeshaw, 2020) y SEVQHOS (Numpaque, Buitrago und Pardo, 2017).

"La calidad de la atención médica se basa en la percepción del usuario, ya que es el principal evaluador de la calidad de la atención brindada, lo que a

su vez determina la excelencia de la atención. Según Muñoz (2013), se orienta en tres direcciones: satisfacción, institución y trabajadores. Según Galviz (2011), la habilidad es competitiva donde las ganancias son inversiones para el usuario, y el uso no resulta en el abandono del producto por su valor, motivando al propietario a conservarlo y divulgarlo a otros; en tanto Maggi (2018) sostiene que es el atributo percibido el que garantiza que las necesidades de cada usuario sean satisfechas por lo que se ha utilizado para moldear su atención en contextos externos.

El modelo SERVQUAL de Parasuraman (1988) resaltó la relevancia de los aspectos tangibles para evaluar si una empresa dispone de los recursos necesarios para brindar un servicio, como herramientas, instalaciones y equipos. La confiabilidad de una empresa está determinada por su capacidad para brindar servicios de manera eficiente. Cuando la instalación está preparada para atender a los usuarios del servicio de inmediato, no hay posibilidad de retrasos en la entrega o interrupciones del servicio. La satisfacción y seguridad de aquellos que son atendidos se garantiza cuando el personal se siente cómodo, comprometido con su trabajo. La empatía es un don que surge de la amabilidad, el carisma y los servicios que el personal sanitario brinda a sus clientes y pacientes. Las personas se sienten importantes y valoradas cuando reciben una atención personalizada.

El modelo SERVQUAL, creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, evalúa la calidad del servicio comparando las expectativas de los usuarios con sus percepciones reales del servicio proporcionado. Originalmente compuesto por diez dimensiones, este modelo se simplificó posteriormente a cinco categorías clave: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. se recomienda evaluar los deseos e impresiones del paciente comparándolos con los servicios brindados por la institución.

Compuesto por 44 preguntas que evalúan las expectativas e impresiones, utilizando una escala Likert del 1 al 7, donde el 1 representa la calificación más baja y el 7 la calificación más alta. Si al completar el cuestionario, las expectativas superan esta valoración, se considera que los

resultados son satisfactorios. Las características de este instrumento incluyen: confiabilidad (1-5), si el servicio es conforme, si el reclamo ha sido resuelto en la institución, si en la primera consulta se brindó un buen servicio, si el servicio se brindó conforme al convenio, si el servicio se brindó sin errores; respuesta (6-9), anuncian cuando finaliza el servicio, el servidor brinda un servicio rápido, el servidor está listo para cooperar, el servidor está listo para trabajar; seguridad (10-13) El rendimiento del servidor es aceptable, los usuarios se sienten cómodos con el servicio, el personal es amigable y está bien capacitado; empatía (14-18) brinda atención personalizada, cronogramas útiles, preocupación por el usuario y comprensión de sus necesidades; y los elementos tangibles (19-22) que son el equipamiento, el entorno adecuado, el aspecto del servidor y los materiales adecuados y suficientes.

Según Scott (2017), la satisfacción no solo depende del tratamiento de la enfermedad, sino también de la percepción que tengas sobre la atención proporcionada por el médico. Tal es así que, en los países latinoamericanos, el sector sanitario implementa el modelo "SERVQHOS" (calidad de servicio hospitalario) con el fin de mejorar la atención médica. Este modelo se divide en tres partes, cada una con su propio enfoque para evaluar diferentes aspectos de la calidad del servicio. El primer conjunto de elementos abarca 19 aspectos, brindando una amplia visión de lo que se espera de un servicio hospitalario de calidad. calidad del servicio: fiabilidad, apariencia física, seguridad, capacidad de respuesta y empatía; la satisfacción también se puede clasificar en aspectos que tienen que ver con características subjetivas (asistencia humana) y aspectos que tienen que ver con características objetivas (cuestiones organizativas y objetuales); la segunda parte contiene diversas preguntas sobre la satisfacción global; mientras que la tercera parte incluye datos sociodemográficos (Gómez et al., 2018).

A continuación, se detallarán las dimensiones empleadas en este estudio para estimar la calidad de atención: La confiabilidad mide capacidad resolutoria de una organización para cumplir de manera precisa y de calidad con los servicios prometidos, de acuerdo con los requisitos acordados entre la organización y sus usuarios. Esto indica que la agencia puede ofrecer servicios

de manera inmediata a los clientes, evitando errores y cumpliendo con los plazos establecidos, tal como se comprometió (Alhkami y Alarussi, 2016).

Capacidad de respuesta se refiere a la acción voluntaria de asistir a los usuarios y ofrecer respuestas inmediatas (servicios), también implica la disposición de los empleados para proporcionar servicios (Al-Azzam, 2015). Empatía se refiere a mostrar cariño, brindar atención personalizada y ofrecer un excelente servicio al cliente. La empatía implica mostrar afecto, ofrecer una atención personalizada y proporcionar un servicio al cliente excepcional, fundamentándose en la percepción de que cada cliente es único y especial, según Pakurar et al. (2019). Por otro lado, la tangibilidad, según Hua Ko y Mei Chou (2020), se relaciona con los aspectos físicos, el personal y los materiales de comunicación que forman parte de una institución. La percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes se basa en gran medida en estos elementos físicos visibles.

En cambio, el marco filosófico para investigar conduce a un enfoque positivista. El concepto ontológico al que se adhiere el positivismo se sitúa en una existencia dentro del ámbito de las leyes y mecanismos naturales, como sostiene Flores (2004). Convencionalmente, el conocimiento y el reconocimiento de leyes y mecanismos se describen como generalizaciones dependientes del tiempo y del contexto". Ciertas generalizaciones se basan en leyes de causa-efecto (Flores, 2004). Este paradigma ha ganado popularidad en la física y la naturaleza, además de las ciencias sociales y humanas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo aplicada porque permite la transferencia de conocimientos teóricos a la práctica, convirtiendo estudios tipográficos básicos en conceptos, prototipos y productos tangibles (Lozada, 2014; Hernández y Mendoza, 2018)

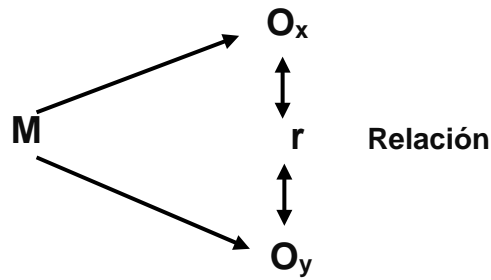
De abordaje cuantitativo, debido a que se emplea datos numéricos y herramientas estadísticas para probar hipótesis; de nivel explicativo, pues permite abordar los motivos de los sucesos físico/sociales, en lugar de simplemente describir conceptos o fenómenos, es decir, su objetivo es dilucidar las razones y circunstancias detrás de un fenómeno, o la interdependencia de dos o más variables (Hernández y Mendoza, 2018)

Según Hernández, la investigación explicativa implica identificar relaciones de causa y efecto entre eventos; en este sentido, la investigación explicativa puede involucrarse tanto en investigación experimental como posterior a ella, a través de pruebas de hipótesis; además sus resultados y conclusiones son implica la generación de conocimientos más profundos (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **3.2. Diseño de investigación**

El estudio realizado es de naturaleza no experimental, ya que no se manipularon las variables de investigación. En cambio, se llevó a cabo un análisis de respuesta (Sánchez et al., 2018). Este estudio es de tipo transversal, ya que los datos se recolectaron en un momento específico y los resultados corresponden a ese momento. Además, en términos de nivel investigativo, se trata de un estudio correlacional cuyo objetivo es evaluar si existe una relación entre las variables mencionadas. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).





M: muestra

O<sub>X</sub>: Calidad de atención

O<sub>Y</sub>: Satisfacción del usuario

R: Relación entre la calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario

### 3.3. Variables y operacionalización

**Variable independiente:** Calidad de Atención

**Dimensiones:**

- Objetiva
- Subjetiva

**Variable dependiente:** Satisfacción desde la percepción del paciente

**Dimensiones:**

- Fiabilidad
- Empatía
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Tangibilidad

En el anexo 1 se detalla la operacionalización de variables

### 3.4. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### 3.4.1. Población censal

La población de este estudio abarca a todas las pacientes atendidas en el consultorio externo de Ginecología y Obstetricia del Hospital II-1 de Laredo estará abierto en octubre y noviembre de 2023. Fueron 100 usuarios que cumplen los

criterios de inclusión.

### **3.4.2. Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

- Usuarías que recibieron atención en el consultorio externo del servicio de Ginecología y Obstetricia de un Hospital II-1 durante el año 2023.
- Usuarías que accedieron a formar parte del estudio y proporcionaron su firma de consentimiento informado (en el caso de adultas) y asentimiento informado (en el caso de adolescentes).

#### **Criterios de exclusión**

- Usuarías que declinaron participar en el estudio y, por tanto, no firmaron los documentos de consentimiento o asentimiento informado.
- Usuarías con habilidades especiales
- Usuarías que recibieron atención en consultorios externos de servicios distintos.

### **3.4.3. Muestra**

La muestra seleccionada para este estudio se compuso de 100 usuarias del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital II-1 en Laredo. La decisión del tamaño de la muestra se realizó a partir de un proceso reflexivo y metódico: para ello, se consideró la capacidad de manejo y análisis de los datos recolectados. Siendo un aspecto crucial para garantizar que cada respuesta pudiera ser examinada con el detalle y la profundidad necesarios. Así mismo, se evaluó la representatividad de la muestra y su relación con los objetivos. Fue esencial asegurar que las usuarias seleccionadas reflejaran adecuadamente la diversidad y las diferentes experiencias dentro del servicio de Ginecología y Obstetricia, lo que a su vez permitiría obtener conclusiones relevantes y aplicables a toda la población del estudio (Creswell & Creswell, 2022).

### **3.4.4. Muestreo**

No se utilizó muestreo, ya que se trabajó con la población total, basado en la teoría

no probabilística simple. (Hernández et al., 2018)

#### **3.4.5. Unidad de análisis**

Una usuaria atendida en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1 de Laredo entre los meses octubre a noviembre de 2023, y que, además, cumplieron con los criterios de inclusión definidos para la investigación y, asimismo, cumplieron con los criterios de inclusión considerado en el estudio.

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

#### **3.5.1. Técnica**

Utilizamos como técnica encuesta, con lo cual se empleó método de persona a persona, y utilizando como estrategia que esta fue individual, anónima y respondida por la propia participante (Sánchez, 2022).

#### **3.5.2. Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizaron dos cuestionarios basados en la escala Likert como herramientas de medición: uno para evaluar la calidad de atención percibida por el usuario y otro para medir la satisfacción del paciente (ver Anexo 02). La escala para medir la calidad de atención se basó en los principios establecidos por Carbonell y Lora en 2023 (SERVQHOS), derivado del Instrumento de Evaluación de Calidad de Atención de Mendoza y Lora de 2020, un método previamente empleado por el MINSA para sondear las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio. Este instrumento incluye 19 ítems, divididos en dos categorías: 10 ítems corresponden a la dimensión subjetiva y los 9 restantes a la dimensión objetiva

La escala tiene 5 opciones de respuesta, que van desde frecuencias mucho peores de lo esperado (1 punto) hasta frecuencias mucho mejores de lo esperado (5 puntos) (Anexo 05).

Clasificamos las variables sobre calidad de atención en un rango para permitir medirlas, teniendo referencia el total de elementos multiplicados por el número de alternativas medibles que nos permiten obtener la máxima puntuación (95 puntos); luego, El promedio de puntuación se calcula dividiendo la puntuación total entre el número de categorías, lo que permite establecer el rango específico para cada una

de ellas. Los resultados se muestran como sigue: bajo = 19 a 44 puntos; medio = 45 a 70; alto = 71 a 95.

Para medir el nivel de satisfacción del paciente según la metodología SERVQUAL, se aplicó una versión adaptada del cuestionario de Carbonell y Lora de 2022, basada en el instrumento de satisfacción del paciente de Mendoza y Lora de 2020. Este último es un método originalmente implementado por el MINSA para la evaluación y cuantificación de la percepción de los pacientes. La escala de satisfacción incluye 22 ítems, distribuidos en 5 dimensiones: confiabilidad (5 ítems), empatía (5 ítems), seguridad (4 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), y tangibilidad (4 ítems). Cada ítem ofrece 7 niveles de acuerdo, que van desde "totalmente en desacuerdo" (1 punto) hasta "totalmente de acuerdo" (7 puntos) (ver Anexo 06).

Para la clasificación, se calculó el total de unidades multiplicadas por las opciones numéricas disponibles, alcanzando un máximo de 95 puntos. Posteriormente, este total se dividió por la cantidad de categorías para determinar el intervalo entre ellas. De esta manera, se estableció que los resultados que van de 22 a 66 puntos indican insatisfacción; de 67 a 110 puntos representan un nivel medio, sin satisfacción ni insatisfacción; y finalmente, de 111 a 154 puntos corresponden a la categoría de satisfacción.

Asimismo, En cuanto a la clasificación por dimensiones de satisfacción, se estableció lo siguiente: para confiabilidad, empatía y tangibilidad, los rangos son insatisfecho (5 a 15 puntos), ni satisfecho ni insatisfecho (16 a 25 puntos), y satisfecho (26 a 35 puntos). En las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad, los rangos quedaron definidos como insatisfecho (4 a 12 puntos), ni satisfecho ni insatisfecho (13 a 20 puntos) y satisfecho (21 a 28 puntos).

Los instrumentos fueron validados mediante criterios de revisión por pares, donde 5 expertos con al menos una maestría o superior calificaron el contenido, relevancia y pertinencia de cada tema mediante el análisis de las teorías y conceptos sustentados. Cada variable, de la que se deduce que los ítems del cuestionario son suficientes para medir las dimensiones, también se muestra estadísticamente que es adecuada para el estudio cuando se somete al coeficiente Aiken V, cuyo valor resultante fue 1, indicando cumplimiento total del tema (Anexos 07).

Para evaluar la confiabilidad, se midió la consistencia en la medición de cada variable. Esto se llevó a cabo mediante una prueba preliminar con 20 usuarias que reunían los mismos criterios de la población objetivo.

Finalmente, Tras adaptar las escalas SERVQHOS y SERVQUAL, se analizaron los resultados utilizando el alfa de Cronbach, dado que ambos instrumentos eran del tipo escala Likert. Se obtuvieron valores de 0,971 y 0,976, respectivamente, lo que indica que ambos instrumentos presentaron niveles de confiabilidad muy satisfactorios (véase Anexo 08).

### **3.5.3. Validez y confiabilidad**

La validación del instrumento se llevó a cabo a través del juicio de cinco expertos con maestrías, quienes evaluaron y calificaron la herramienta. Para comprobar la validez de la escala de calidad de atención, se realizó un análisis factorial, obteniendo un índice KMO de 0,850. La varianza total explicada por los 19 ítems, distribuidos en 5 dimensiones basadas en sus correlaciones, fue del 83,9%, lo que indica una alta validez. No obstante, los resultados de esta prueba no fueron consistentes.

Por otra parte, En cuanto a la escala de satisfacción del usuario, también se aplicó un análisis factorial, resultando en un KMO de 0,888 y explicando el 90,75% de la varianza total. Esta escala demostró ser válida para 20 ítems distribuidos en 5 dimensiones según sus correlaciones, lo que indica una validez notable. El instrumento también fue sometido a una evaluación de confiabilidad mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, el cual arrojó un impresionante resultado de 0,97. Para obtener más detalles, consultar la ficha técnica (Anexo 6).

## **3.6. Procedimientos**

Después de buscar información sobre las bases teóricas del proyecto y elegir la herramienta estadística más adecuada para realizar la investigación, los instrumentos se aplicaron a los participantes después de coordinar con las autoridades pertinentes.

Después de recopilar los datos, se organizó la información en una base de datos utilizando el programa Excel, y posteriormente se exportó al software estadístico SPSS versión 29 para su análisis.

### **3.7. Método de análisis de datos**

El análisis estadístico descriptivo se presentó en tablas doble entrada identificando las razones cruzadas entre las variables y dimensiones de estudio, con frecuencias absolutas y relativas.

El análisis inferencial para hacer una aproximación de causalidad entre calidad de atención y satisfacción percibida busco comprobar la hipótesis planteada y responder a los objetivos propuestos. La prueba de hipótesis se llevó a cabo mediante el modelo de regresión ordinal; prueba estadística empleada en caso se requiera establecer el efecto-causa entre variables de tipo ordinal, cuya organización es por rangos no equivalente entre sí y determinados por medio de una baremación. Este proceso facilitó diseñar de un modelo estadístico para determinar cómo la calidad de vida (variable dependiente) influye en la satisfacción percibida (variable independiente).

Para la regresión se empleó el método de enlace logit para modelos logísticos ordinales, método probado en escalas tipo Likert que valoran, por ejemplo, calidad (buena, regular y mala). Valor final en el que se midió las variables de la presente investigación.

En la regresión logística ordinal, se emplearon indicadores estadísticos como el logaritmo de verosimilitud y el valor de Chi-cuadrado ( $X^2$ ), lo que permitió evaluar el ajuste del modelo. La significancia de los resultados se estableció en un p-valor menor a 0,05, Se propone realizar un ajuste apropiado del modelo a los datos. Asimismo, se empleó el índice de bondad de ajuste de Pearson para detectar diferencias significativas entre las variables.

Por otro lado, Se utilizó el índice de Wald para comprobar la relación causal entre la calidad de atención (variable independiente) y la satisfacción percibida (variable dependiente). Se consideró que un p-valor menor a 0.05 sería indicativo de significancia. Si se cumple esta condición, se podría afirmar que la calidad de

atención tiene un impacto significativo en la satisfacción percibida por las usuarias de consultas externas de gineco-obstetricia.

### **3.8. Aspectos éticos**

Este estudio se alineó con los principios éticos internacionales de la biomedicina. Piscoya (2018) destaca la importancia del respeto hacia las personas, subrayando la autonomía para decidir sobre su participación en investigaciones, especialmente en el caso de usuario menores de edad. Así también, Vargas (2018) resalta la relevancia del consentimiento informado, el cual es un documento que los participantes llenan para confirmar su comprensión del propósito y beneficios del estudio y su voluntad de participar en él.

Además, El estudio también consideró los requerimientos mínimos estipulados por la universidad para cumplir con el principio de beneficencia, orientado a procurar el bienestar de los usuarios mediante la mejora en la calidad de la atención. Se garantizó la originalidad de la investigación siguiendo los lineamientos internacionales especificados en la norma APA séptima edición.

## IV. RESULTADOS

### IV.1 Análisis descriptivo – inferencial

**Tabla 1**

*Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión fiabilidad en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.*

Calidad de la atención	Satisfacción percibida según fiabilidad						Total	
	Satisfecho		Ni insatisfecho, ni satisfecho		Insatisfecho		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Regular	1	1,0	0	0,0	32	32,0	33	33,0
Alta	0	0,0	1	1,0	66	66,0	67	67,0
Total	1	1,0	1	1,0	98	98,0	100	100,0

Fuente: Elaborado por el autor

Calidad de la atención / Satisfacción percibida según fiabilidad				
Modelo estimado	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
	6,711	0,267	1	0,605*
Bondad de ajuste	Person	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
	-	1,976	1	0,160*
Índice de Wald	Desviación error	Wald	Gl	Sig.
	1,235	15,760	1	0,601*

\*  $p > 0,05$

Tabla 1 indica que un 66,0% de las usuarias que percibieron una alta calidad en la atención experimentaron insatisfacción en la dimensión de fiabilidad, y un 32,0% con calidad de atención media expresaron la misma insatisfacción. En cuanto al análisis de regresión ordinal, llevado a cabo para explorar una relación causal entre la calidad de atención y la dimensión de fiabilidad en la satisfacción de las usuarias de consulta externa en Gineco-Obstetricia, se concluyó que no existe una relación causal entre estas variables. Esta conclusión se fundamenta en parámetros como el logaritmo de verosimilitud (0,605), el índice de bondad de ajuste de Pearson (0,160) y el índice de Wald en estimaciones paramétricas (0,601), todos los cuales no alcanzaron niveles de significancia estadística ( $p$ -valor  $> 0,05$ ).



**Tabla 2**

*Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión capacidad de respuesta en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.*

Calidad de la atención	Satisfacción percibida según capacidad de respuesta						Total	
	Satisfecho		Ni insatisfecho, ni satisfecho		Insatisfecho		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Regular	1	1,0	6	6,0	26	26,0	33	33,0
Alta	0	0,0	20	20,0	47	47,0	67	67,0
Total	1	1,0	26	26,0	73	73,0	100	100,0

Fuente: Elaborado por el autor.

**Calidad de la atención / Satisfacción percibida según capacidad de respuesta**

Modelo estimado	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
	12,887	0,694	1	0,495*
<b>Bondad de ajuste</b>	<b>Person</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>Gl</b>	<b>Sig.</b>
		3,237	1	0,084*
<b>Índice de Wald</b>	<b>Desviación error</b>	<b>Wald</b>	<b>Gl</b>	<b>Sig.</b>
	1,015	19,475	1	0,681*

\*  $p > 0,05$

La Tabla 2, nos muestra un 47,0% de las usuarias que consideraron la calidad de atención como alta manifestaron insatisfacción en la capacidad de respuesta. Por otro lado, un 26,0% que percibió una calidad de atención regular igualmente expresó insatisfacción en esta misma dimensión. Además, un 20,0% de participantes que calificaron la calidad de atención como alta se mantuvieron neutrales, sin inclinarse hacia la satisfacción o insatisfacción. Así también, se observa que el análisis de regresión ordinal, efectuado para investigar un vínculo causal entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta en la satisfacción de las usuarias de consulta externa en Gineco-Obstetricia, utilizando parámetros como el logaritmo de verosimilitud (0,405), el índice de bondad de ajuste de Pearson (0,084) y el índice de Wald en estimaciones paramétricas (0,681), concluyó que no existe una relación causal entre estas variables, ya que no se alcanzó significancia estadística en estos

indicadores ( $p$ -valor  $> 0,05$ ).

**Tabla 3**

*Calidad de atención y su Influencia en la satisfacción percibida según dimensión seguridad en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.*

Calidad de la atención	Satisfacción percibida según seguridad						Total	
	Satisfecho		Ni insatisfecho, ni satisfecho		Insatisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Regular	1	1,0	22	22,0	10	10,0	33	33,0
Alta	3	3,0	47	47,0	17	17,0	67	67,0
Total	4	4,0	69	69,0	27	27,0	100	100,0

Fuente: Elaborado por el autor.

Calidad de la atención / Satisfacción percibida según seguridad				
Modelo estimado	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
	13,429	0,338	1	0,561*
Bondad de ajuste	Person	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
	-	0,017	1	0,895*
Índice de Wald	Desviación error	Wald	Gl	Sig.
	1,015	19,475	1	0,560*

\*  $p > 0,05$

La Tabla 3 revela que el 47,0% de las usuarias que percibieron una alta calidad en la atención se mantuvieron imparciales respecto a la dimensión de seguridad, no inclinándose ni hacia la satisfacción ni la insatisfacción. En una línea similar, un 22,0% que calificó la calidad de atención como regular también se posicionó de manera neutral. Además, un 17,0% de las que informaron una alta calidad de atención no expresaron ni satisfacción ni insatisfacción. El análisis de regresión ordinal, llevado a cabo para determinar una relación causal entre la calidad de atención y la seguridad en la satisfacción de las usuarias de consulta externa en Gineco-Obstetricia, encontró que no existe tal relación causal. Esta conclusión se apoya en parámetros como el logaritmo de verosimilitud (0,561), el índice de bondad de ajuste de Pearson (0,895) y el índice de Wald en estimaciones paramétricas (0,560), todos ellos sin alcanzar una significancia estadística ( $p$ -valor  $> 0,05$ )

**Tabla 4**

*Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión empatía en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.*

Calidad de la atención	Satisfacción percibida según empatía				Total	
	Ni insatisfecho, ni satisfecho		Insatisfecho			
	N	%	N	%	N	%
Regular	2	2,0	31	31,0	33	33,0
Alta	3	3,0	64	64,0	67	67,0
Total	5	5,0	95	95,0	100	100,0

Fuente: Elaborada por el Autor.

Calidad de la atención / Satisfacción percibida según empatía				
Modelo estimado	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	G I	Sig.
	5,611	0,113	1	0,736*
Bondad de ajuste	Person	Chi-cuadrado	GI	Sig.
		0,012	1	0,452*
Índice de Wald	Desviación error	Wald	GI	Sig.
	0,591	26,838	1	0,734*

\*  $p > 0,05$

De acuerdo con lo presentado en la Tabla 4, un 64,0% de las usuarias que sintieron que la calidad de la atención era alta experimentaron insatisfacción específicamente en el aspecto de empatía. De manera similar, un 31,0% que evaluaron la calidad de atención como regular también se mostraron insatisfechas en esta dimensión. Adicionalmente, un 3,0% de las participantes con una percepción de alta calidad de atención no manifestaron ni satisfacción ni insatisfacción. igualmente se observa el estudio de regresión ordinal, efectuado para examinar una posible relación causal entre la calidad de atención y la dimensión de empatía en la satisfacción de las usuarias de consulta externa en Gineco-Obstetricia, utilizando indicadores como el logaritmo de verosimilitud (0,736), el índice de bondad de ajuste de Pearson (0,472) y el índice de Wald en estimaciones paramétricas (0,734), concluyó que no hay una

relación causal directa entre estas variables. Esto se debe a que los indicadores relevantes no mostraron significancia estadística ( $p$ -valor  $> 0,05$ ).

**Tabla 5**

*Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión tangibilidad en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.*

Calidad de la atención	Satisfacción percibida según tangibilidad						Total	
	Satisfecho		Ni insatisfecho, ni satisfecho		Insatisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Regular	0	0,0	7	7,0	26	26,0	33	33,0
Alta	1	1,0	20	20,0	46	46,0	67	67,0
Total	1	1,0	27	27,0	72	72,0	100	100,0

Fuente: Elaborado por el autor.

Calidad de la atención / Satisfacción percibida según tangibilidad				
Modelo estimado	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	G I	Sig.
	11,786	1,227	1	0,268*
Bondad de ajuste	Person	- Chi-cuadrado	GI	Sig.
		0,303	1	0,582*
Índice de Wald	Desviación error	Wald	GI	Sig.
	0,501	1,169	1	0,280*

\*  $p > 0,05$

La Tabla 5 revela que un 46,0% de las usuarias que percibieron una alta calidad de atención mostraron insatisfacción en la dimensión de tangibilidad, un sentimiento compartido por el 26,0% de aquellas que evaluaron la calidad de atención como regular. Además, un 2,0% de las participantes que experimentaron una alta calidad de atención se posicionaron de manera neutral, sin definirse como satisfechas o insatisfechas. También se observa en el análisis de regresión ordinal, efectuado para determinar si existe una relación causal entre la calidad de atención y la dimensión de tangibilidad en la satisfacción de las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia, que no se encontró tal conexión causal. Este resultado se basa en indicadores como el logaritmo de verosimilitud (0,268), el índice de bondad de ajuste de Pearson (0,084) y el índice de Wald en las estimaciones paramétricas (0,582), los cuales no mostraron significancia estadística ( $p$ -valor  $> 0,05$ ).

**Tabla 6**

*Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.*

Calidad de la atención	Satisfacción percibida				Total	
	Ni insatisfecho, ni satisfecho		Insatisfecho		N	%
	N	%	N	%		
Regular	7	7,0	26	26,0	33	33,0
Alta	20	20,0	47	47,0	67	67,0
Total	27	27,0	73	73,0	100	100,0

Fuente: Elaborado por el autor.

**Calidad de la atención / Satisfacción percibida**

<b>Modelo estimado</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
	8,919	0,860	1	0,354*
<b>Bondad de ajuste</b>	<b>Person</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>Gl</b>	<b>Sig.</b>
		0,854	1	0,354*
<b>Indice de Wald</b>	<b>Desviación error</b>	<b>Wald</b>	<b>Gl</b>	<b>Sig.</b>
	0,503	0,830	1	0,362*

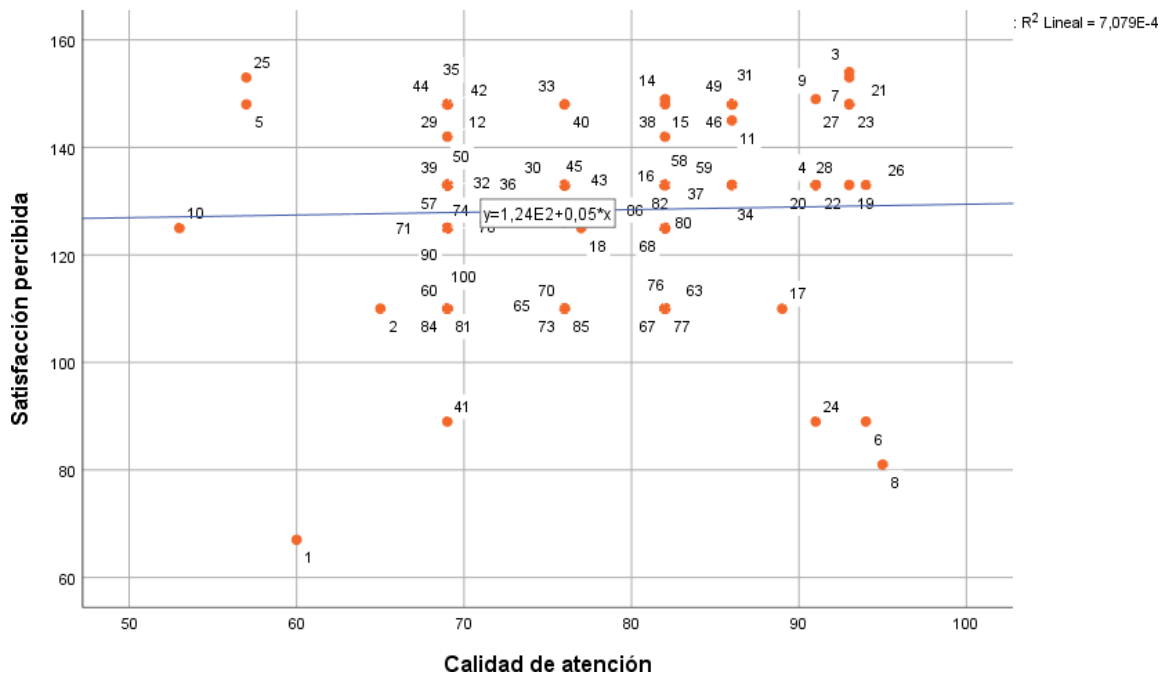
\*  $p > 0,05$

La Tabla 6 muestra que un 47,0% de las usuarias que evaluaron la calidad de atención como alta expresaron insatisfacción con la misma, una tendencia también vista en el 26,0% de las que informaron una calidad de atención regular. Adicionalmente, el 20,0% de las que percibieron una alta calidad de atención no manifestaron ni satisfacción ni insatisfacción, lo cual fue igualmente reportado por el 7,0% de las que consideraron haber recibido una atención regular. Asimismo, el estudio de regresión ordinal, realizado para examinar la posible relación causal entre la calidad de atención y la satisfacción percibida en las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia, determinó, a través de parámetros como el logaritmo de verosimilitud (0,354), el índice de bondad de ajuste de Pearson (0,267) y el índice de

Wald (0,362), que no existe una relación causal entre estas variables, ya que los resultados estadísticos en estos tres indicadores no alcanzaron significancia (p-valor > 0,05).

### Gráfico 1

Regresión y correlacional de la calidad de atención y la satisfacción percibida.



Fuente: Matriz de datos de las variables calidad de la atención y satisfacción percibida.

El Gráfico 1 muestra la línea de dispersión de puntos que representa la correlación entre calidad de atención y satisfacción percibida. Los datos sugieren que se ha aplicado un modelo lineal para evaluar la relación entre la calidad de atención (variable "y") y la satisfacción percibida (variable "x"), representado por la ecuación  $y=124+0.05x$ . Sin embargo, el coeficiente de determinación R2, que mide la correlación lineal, es bastante bajo, situándose en 7,079.

## V. DISCUSIÓN

En las dos últimas décadas los sistemas sanitarios han experimentado importantes cambios debido a las transiciones demográficas y los cambios epidemiológicos, incluyendo la pandemia por la COVID-19. Estos cambios han demandado no solo una mayor infraestructura y asignación presupuestaria, sino también la necesidad de mejorar la calidad de atención para aumentar la satisfacción de los usuarios respecto al servicio sanitario que reciben (Barra et al., 2023).

En esta perspectiva y en función a los hallazgos observados en el estudio, se puede afirmar que los pacientes son directamente responsables de percibir la calidad de atención sanitaria y de exigir al sistema sanitario soluciones integrales a sus necesidades y/o problemas de salud. Por lo tanto, en la actualidad, la calidad de atención se considera un indicador clave para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, lo cual hace que los servicios sean más atractivos y aumente la cobertura (Chiavenato, 2009; Donabedian, 1988).

Hasta el momento, no se ha logrado alcanzar un consenso sobre cómo definir y medir la satisfacción del usuario en términos de brindar una atención de calidad. La dificultad de estos conceptos radica en su complejidad intrínseca. No obstante, para este estudio, se evaluó la calidad percibida de la atención utilizando la escala SERVQHOS (2018), la cual fue modificada por Mendoza y Lora (2020) y adaptada por Carbonell (2023) tanto en su aspecto subjetivo como objetivo. Además, la satisfacción con la atención sanitaria se mide mediante la escala SERVQUAL (2018), la cual también fue modificada por Mendoza y Lora (2020) y adaptada por Carbonell (2023), y se organiza en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Por tanto, se procede a realizar la discusión y análisis de los resultados de la investigación, evaluando el impacto positivo o negativo de la calidad de atención en la percepción del servicio, especialmente en los consultorios externos que ofrecen servicios clínico-quirúrgicos especializados para mujeres (Salinas, 2021), con el objetivo de asegurar la satisfacción de los usuarios en lo que respecta a la salud reproductiva y su sexualidad (OMS, 2016).

Así, uno de los pocos estudios que guardan cierta similitud con los hallazgos es el reporte español de Pérez et al. (2019), quienes estadísticamente no observaron



tendencias crecientes de la percepción de calidad de la atención recibida en cuanto a: información que recibe el paciente de parte del médico, desempeño profesional del enfermero, atención primaria y atención en consultas; esta situación es atribuible a la reducción de las partidas presupuestales del sector salud, a los inadecuados sistemas de gestión, a la falta de acreditación institucional –aunque esto no es una garantía–, o a las diversidades culturales de los usuarios (Vázquez et al., 2018).

Otros estudios internacionales realizados con el propósito de establecer una relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida, discrepan con los resultados del estudio aquí presentado, ya que demuestran que existe una asociación entre ambas variables, aunque no proporcionan información sobre si la calidad de atención tiene influencia en la satisfacción.

En el estudio realizado por Reina y Portes (2018) en Colombia, se examinaron las percepciones de los pacientes sobre la calidad de atención, revelando que la concreción, fiabilidad y capacidad de respuesta fueron calificadas como excelentes; además, se evidenció que los centros de salud proporcionaban atención de alta calidad, sin embargo, las redes de comunicación seguían siendo deficientes - este hallazgo podría compararse con los resultados obtenidos en las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta -.

Al respecto, Alvarado et al. (2018), indica que es necesario que las herramientas que se implementen para mejorar la satisfacción del usuario deben realizarse con intervenciones sistemáticas, actualizadas y permanentes, que pongan énfasis en la comunicación profesional-usuario efectiva, la confiabilidad en el servicio, la optimización de la capacidad de respuesta y la agilidad en el tiempo de respuesta del establecimiento sanitario.

Asimismo, los hallazgos difieren al estudio realizado en México por Vizcaíno (2018), que se enfocó en medir la satisfacción de los usuarios y el rendimiento de los trabajadores de la salud, se encontró que un 62.3% estaban contentos con la fiabilidad en la atención, un 60.6% en cuanto a la capacidad de respuesta, un 71.1% en seguridad, un 63.3% en empatía, y un 71.6% en aspectos tangibles. De manera general, el 65.8% de los usuarios estuvieron conformes con el servicio recibido. El estudio destaca que el personal de salud es crucial para que el paciente perciba positivamente la calidad del servicio.

Los estudios nacionales sobre la calidad de la atención y la satisfacción del cliente muestran resultados divergentes en comparación con nuestra investigación. Especialmente en cuanto a la relación causal entre estas variables, ya que no han demostrado una conexión estadística clara. Por ejemplo, Paripancca en 2019 descubrió que las cinco dimensiones evaluadas de la satisfacción están significativamente relacionadas con la calidad de la atención. Esto se dio a pesar de que la calidad promedio de la atención fue moderada y la satisfacción percibida fue solo regular. El estudio concluye que esta relación se debe a la interacción entre los diversos elementos que constituyen la calidad de la atención.

Por otro lado, Ayamamani (2018), valoró la expectativa de calidad en la atención respecto a la satisfacción de un grupo de usuarios externos; encontrando que 75% de ellos mostraron expectativas altas y 25% expectativas moderadas; en tanto, 76,7% alcanzó una satisfacción media y 22,5% satisfacción; determinando la existencia de una relación entre la calidad de atención esperada y la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, Rodríguez (2018) se enfocó en examinar cómo la calidad del servicio afecta la satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que hay una correlación directa entre estas dos variables: mayor calidad del servicio se traduce en mayor satisfacción del cliente y viceversa. Esto se refleja claramente en los porcentajes obtenidos: un 81.3% en calidad general de la atención, seguido de un 80.5% en fiabilidad, 74.6% en capacidad de respuesta, 83.9% en seguridad, 83.4% en empatía y 82.9% en aspectos tangibles. Estos hallazgos llevan a la conclusión de que la calidad del servicio ejerce una influencia significativa en la satisfacción del cliente.

En el mismo sentido, Tresierra (2019), halló que la consulta ambulatoria es uno de los servicios que más satisfacción genera, mostrando una clara correlación entre la satisfacción y la calidad de la atención que perciben los pacientes. Es fundamental reconocer que la precisión en la búsqueda de una relación causal entre los indicadores de calidad y satisfacción puede influir en la percepción que el paciente tiene de la atención que recibe. Habitualmente, los pacientes evalúan el servicio de manera global, lo cual dificulta determinar con exactitud en qué aspecto o momento del servicio sanitario se necesitan mejoras para aumentar la satisfacción del usuario.

Los estudios discutidos en los distintos escenarios muestran que, en términos de

calidad sanitaria existen serias barreras que impiden la integralidad y eficacia de los servicios, lo que involucra diversos factores como, la desconfianza del paciente, el estrés y la ansiedad, aspectos resultantes en reacciones negativas (insatisfacción) que pueden causar efectos físicos y mentales adversos entre los usuarios (Kruk et al., 2018).

Al valorar los hallazgos de manera conjunta, se puede apreciar que, en la tabla 1, se muestra que la razón cruzada de mayor frecuencia está en el 66,0% de las encuestados con calidad de atención alta y que se mostraron insatisfechas en la dimensión fiabilidad; es decir, casi siete de diez usuarias participantes indicaron calidad de atención alta e insatisfacción. Por otra parte, el análisis del logaritmo de verosimilitud (0,605), el índice de bondad de ajuste Pearson (0,160) y el índice de Wald paramétrico (0,601) sugiere que no hay una relación causal entre las variables, lo que nos lleva a asumir que la calidad de atención no tiene impacto en la satisfacción de las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1 de Laredo en términos de fiabilidad.

Es así que los resultados de la evaluación de la calidad de atención revelan una percepción de insatisfacción en la dimensión de fiabilidad, a pesar de que las usuarias reportan haber experimentado una alta calidad de atención. Esto se refiere específicamente a la insatisfacción con los conocimientos, habilidades y competencias que el personal sanitario demostró o aplicó durante la atención médica.

Por tanto, en este punto, la no influencia de la calidad de atención respecto a la satisfacción en su dimensión fiabilidad, percibida por las usuarias, podría estar vinculado a que el personal que brindó los cuidados, en un punto de la atención, no prestó el servicio con formalidad y exactitud; es decir, quizá no le prestó atención desde el contacto inicial, ya que la confiabilidad en el servicio está relacionada con la capacidad que tiene el establecimiento de salud para cumplir con lo que promete, que en términos de salud implica satisfacer las necesidades o problemas sanitarios del cliente (Clemenza et al., 2010; SERVQUAL, 2018). Escenario que podría ser la causa de que las participantes hayan percibido una capacidad de atención sanitaria limitada por parte del hospital, traduciéndose en una mayor insatisfacción con la

atención.

Por otra parte, la tabla 2, evidencia que la razón cruzada de mayor frecuencia se observó en el 47,0% de participantes que percibieron una calidad de atención alta e insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta; es decir, casi cinco de diez participantes evidenciaron calidad de atención alta e insatisfacción. Adicional a ello, el logaritmo de verosimilitud (0,405), índice de bondad de ajuste Pearson (0,084) e índice de Wald paramétrico (0,681) indicaron que no hay relación causal entre variables, asumiendo que la calidad de atención no influye en la satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta entre las usuarias de consulta externa evaluadas.

Los hallazgos de calidad de atención e insatisfacción percibida en la dimensión capacidad de respuesta, evidencian que las usuarias del servicio de Gineco-Obstetricia, si bien indican haber percibido una alta calidad de atención, reportaron insatisfacción respecto a las condiciones en las que se realizó la atención, así como la predisposición o voluntad que mostró el profesional sanitario durante la atención.

Se podría afirmar entonces que la falta influencia de la calidad de atención sobre la satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta, percibida por las usuarias, estaría vinculada a la escasa o falta de disponibilidad del profesional o del establecimiento para ayudar al paciente y brindar el servicio de manera oportuna; es decir, es posible que la paciente no haya percibido la voluntad del profesional para abordar su necesidad sanitaria, responder a sus interrogantes, que el hospital no cuenta con los insumos suficientes para la atención, que la atención hay sido lenta y que su necesidad de salud no haya sido resulta con prontitud (Clemenza et al., 2010; SERVQUAL, 2018). Condiciones que podrían ser la causa de que las participantes hayan percibido una predisposición limitada por parte del profesional o del hospital durante la atención, traduciéndose en una mayor insatisfacción.

Asimismo, en la tabla 3, evidencia que la razón cruzada de mayor frecuencia esta en el 47,0% de encuestadas con calidad de atención alta e insatisfacción en la dimensión seguridad, lo que indica que aproximadamente cinco de diez usuarias revelaron calidad de atención alta e insatisfacción. el análisis que evalúa la probabilidad de que los modelos se ajusten a los datos observados indicó un valor de 0,561. Por otro lado, el procedimiento empleado para estimar la precisión del

modelo en su concordancia con los datos reales mostró un resultado de 0,895. Por último, la prueba que determina la significancia de los parámetros individuales del modelo mostró un valor de 0,560, reportándose que no existe relación causal entre ambas variables, identificando que la calidad de atención no influye en la satisfacción según la dimensión seguridad entre las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia.

En este punto, la calidad de atención e insatisfacción percibida en la dimensión seguridad, evidencia que las usuarias del servicio de Gineco-Obstetricia, por un lado, reportaron haber percibido una alta calidad de atención; sin embargo, mostraron insatisfacción en relación con la credibilidad del servicio, el cuidado recibido y la dedicación brindada por el profesional de salud durante la atención.

Por consiguiente, se podría indicar que la falta de influencia de la calidad de atención sobre la satisfacción en su dimensión de seguridad, percibida por las participantes, estaría asociada a la percepción negativa que tienen en cuanto a la capacidad del hospital para resolver su problema de salud, lo que implica que por alguna razón o en algún momento de la atención, la cliente consideró que el hospital muestra baja credibilidad, integridad u honestidad (Clemenza et al., 2010; SERVQUAL, 2018); es decir, es probable que las usuarias consideren que el tiempo de la consulta médica no fue suficiente para absolver sus dudas, que no se respetó su privacidad, que no se le hizo un examen físico exhaustivo o que el médico tratante no inspiró confianza. Contexto que podría ser la causa de que las participantes hayan percibido que el hospital presenta una capacidad limitada para resolver sus necesidades sanitarias, evidenciándose en una mayor insatisfacción con la atención.

Entre tanto, en la tabla 4, evidencia que la razón cruzada de mayor frecuencia se encontró en el 64,0% de los encuestados con calidad de atención alta e insatisfacción en la dimensión empatía; es decir, seis de diez usuarias evidenciaron que percibían la atención como de calidad, pero se mostraron insatisfechas en la dimensión empatía. Asimismo, el logaritmo de verosimilitud (0,736), coeficiente de determinación R-cuadrado (0,472) e índice de Wald no paramétrico (0,734) reportó que no existe relación causal entre variables, por lo que la calidad de atención no influye en la satisfacción según dimensión empatía entre las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1 de Laredo.

En esta parte del estudio, se evidencia que la calidad de atención e insatisfacción percibida en la dimensión empatía indica que las usuarias del servicio de Gineco-Obstetricia, aunque dijeron haber percibido una alta calidad de atención, indicaron insatisfacción sobre la sensibilidad, capacidad perceptiva, buen trato y consideración que tuvieron los profesionales sanitarios durante la atención

En este punto, la falta de influencia de la calidad de atención respecto a la satisfacción en su dimensión fiabilidad, percibida por las usuarias, estaría relacionada con la capacidad limitada del profesional de salud para tratar al paciente como persona, como ser único e integral; es decir, en un punto de la atención, el personal que brindo los cuidados (consultorios externos de ginecología y obstetricia, Enfermería, admisión) no mostró hacia el paciente, buen trato, amabilidad, respeto y paciencia; que el médico tratante no brindó información sobre los procedimientos realizados, o que las usuarias no comprendieron la información respecto a la dosis y efectos adversos del tratamiento prescrito (Clemenza et al., 2010; SERVQUAL, 2018). Situaciones que podrían ser la causa de que las participantes hayan percibido una capacidad limitada del profesional sanitario para ponerse en la posición de salud en la que se encuentra el paciente, haciéndose evidente una mayor insatisfacción por la atención.

Por otro lado, en la tabla 5, evidencia que la razón de mayor peso porcentual se identificó en el 46,0% de las usuarias que mostraron calidad de atención alta, pero que percibieron insatisfacción en la dimensión tangibilidad; Esto significa que cerca de la mitad de las pacientes sintieron una elevada calidad en la atención, pero aún así, se mostraron insatisfechas en esta área específica. Respecto al análisis estadístico, los valores obtenidos en la evaluación de la probabilidad de ajuste del modelo a los datos (0,268), en la medida que evalúa la concordancia del modelo con la realidad (0,084), y en el cálculo que estima la relevancia de los componentes individuales del modelo (0,582) sugieren que no hay una influencia directa entre la calidad de la atención y la satisfacción en el aspecto tangible

Aquí, se observa que la calidad de atención e insatisfacción percibida en la dimensión tangibles, evidencia que las usuarias del servicio de Gineco-Obstetricia, si bien es cierto indican haber percibido una alta calidad de atención, también muestran una insatisfacción respecto a las características del equipamiento médico,

materiales comunicativos y apariencia del personal que labora en el hospital.

Esto podría indicar que la falta de influencia de la calidad de atención sobre la satisfacción en su dimensión tangibles que percibieron las usuarias, estaría asociada a las dificultades que presenta el hospital en cuanto a las condiciones físicas de sus equipos y materiales o a la inadecuada presentación corporal y de vestido del profesional que brinda el servicio; es decir, en algún momento de la atención, la usuaria identificó que la señalización de orientación en el hospital no fue adecuada, que el servicio no contaba con personal que brinde información, que el estar de espera y servicios higiénicos no se encontraban limpios, o que el consultorio donde se atendió no disponía de los equipos y materiales para la atención (Clemenza et al., 2010; SERVQUAL, 2018). Escenario que podría ser la causa de que las participantes hayan percibido condiciones físicas inadecuadas en el servicio o presentación inapropiada del personal durante la atención, reflejándose en su mayor insatisfacción.

Finalmente, en la tabla 6, evidencia que la razón cruzada de mayor incidencia se ubicó en el 47,0% de las encuestadas que percibieron una calidad de atención alta e indicaron estar insatisfechas con la atención; es decir, en promedio, casi cinco de diez usuarias mostraron calidad de atención alta e insatisfacción. Además, el logaritmo de verosimilitud (0,354), índice de bondad de ajuste Pearson (0,267) e índice de Wald paramétrico (0,362) mostraron que no existe relación causal entre estas variables, llegando a asumir que la calidad de atención no influye en satisfacción en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1 de Laredo.

En este punto (tabla 6), desde el análisis descriptivo, se evidencia que el 67,0% de las usuarias percibieron una calidad de atención alta, y el 33,0% regular. Desde la perspectiva del SERVQHOS (2018), Mendoza y Lora (2020), y Carbonell (2023), esto indicaría que en la dimensión subjetiva la mayoría de las usuarias del servicio de Gineco-Obstetricia perciben que el profesional que las atiende presentan buena disposición para ayudarlas, amabilidad, se interesa por su salud, brinda confianza, cuida su privacidad, comprende sus necesidades sanitarias, ofrecen atención rápida y está capacitado; en cuanto a la dimensión objetiva, que la calidad de información recibida por los familiares es alta, al igual que el tiempo de espera, señalización

dentro y fuera del hospital, hora acordada para la consulta, información médica, presentación del personal, equipos médico y entorno físico.

Por el contrario, de acuerdo a la satisfacción percibida, se observa que el 73,0% de las usuarias participantes indicaron estar insatisfechas con la atención recibida, y el 23,0% ni insatisfechas ni satisfechas; es decir, según los postulados del SERVQUAL (2018), Mendoza y Lora (2020), y Carbonell (2023), la mayoría de las usuarias del servicio de Gineco-Obstetricia consideran no estar satisfechas con la calidad de atención que reciben, esto a pesar que se observa una alta y regular calidad de atención; situación que se le podría atribuir a las características clínicas, sociales y demográficas de las usuarias participantes.

En el mismo sentido, en el gráfico 1, se observa la recta de dispersión de puntos correlacionales entre calidad de servicio brindado y grado de satisfacción percibida. Aquí, los datos revelan el uso de un modelo lineal para esta relación, representada por la ecuación  $y=124+0.05x$ . Sin embargo, el bajo coeficiente de correlación lineal  $R^2$  (7,079) sugiere que apenas un 7% del grado de contenido se atribuye a la calidad del servicio. Este hallazgo implica que un modelo lineal simple no captura adecuadamente la naturaleza de esta relación, indicando la influencia de otros elementos, más allá de la calidad del servicio, en el nivel de contenido de las pacientes en los servicios de Gineco-Obstetricia.

Por esta razón, se recomienda que ambas variables sean evaluadas desde su multidimensionalidad y complejidad, abarcando no solo el buen trato dentro de la interacción personal sanitario-paciente, sino también involucrar a la familia y sociedad, prestándole atención al problema sanitario no solo desde su mirada biomédica, sino como un todo, como un ser social, más que como un hecho o fenómeno cotidiano; además de incluir condiciones o factores como, recursos económicos, materiales, educativos, comunicacionales, administrativos, etc. (Pérez et al., 2021; Szwako, 2019).

Asimismo, estudios han identificado que no basta con que el paciente reciba “una buena atención” e indique que la atención recibida es de calidad, sino que dentro del nivel de percepción están involucrados una serie de factores que terminan por condicionar la opinión que tendrá el paciente sobre la atención sanitaria (SERVQUAL, 2018; Mutre, 2020; Paripancca, 2019). Esto denota claramente la



dificultad que se tiene para determinar de forma efectiva la percepción sobre la atención, si solo es medida en función a ciertos indicadores de calidad.

Ahora bien, como se ha venido precisando, la falta de influencia de la calidad de atención sobre la satisfacción percibida lleva a inferir que las usuarias perciben que el personal que brinda los cuidados, en algún punto de la atención, no prestó el servicio con formalidad y exactitud (fiabilidad); que existe escasa disponibilidad del profesional para ayudar al paciente y brindar el servicio de forma oportuna (capacidad de respuesta); que se evidencia la dificultad del hospital para resolver los problemas de salud del paciente, indicando que el hospital tiene baja credibilidad, integridad u honestidad (seguridad); que se presenta limitantes en la capacidad del profesional de salud para tratar al paciente como persona, ser único e integral (empatía); y que han identificado dificultades que presenta el hospital en cuanto a las condiciones físicas de sus equipos y materiales o a la inadecuada presentación corporal y de vestido del profesional que brinda el servicio.

Por otro lado, la falta de influencia de la calidad de atención sobre la satisfacción percibida estaría relacionada con la tendencia observada en los últimos, donde los usuarios, al “conocer sus derechos”, se vuelven cada vez más exigentes en sus demandas de atención sanitaria; esto a pesar de recibir una atención que consideran buena, siempre están demandando más servicios de salud lo que contribuye al incremento de su insatisfacción.

A pesar de los hallazgos de falta de asociación entre calidad y satisfacción no se debe dejar pasar por alto el papel que juega las características clínicas de las participantes, pues si las usuarias presentan problemas sanitarios considerados como altamente estresores (dolor, complicaciones de salud, ansiedad, incertidumbre sobre su diagnóstico o evolución de una enfermedad, etc.) serán más susceptibles a mostrar su insatisfacción sobre el servicios sanitarios (Pérez et al., 2019); esto a pesar de haber manifestado que recibieron una atención de calidad (Pintado, 2018; Salinas, 2021).

Los hallazgos también resaltan la oportunidad que se presenta al observar los altos niveles de calidad de atención percibida por las usuarias participantes, lo que debe sanálisis vechado por la alta dirección para gestionar cuidados integrales, uniformes y equitativos. Como afirma Donabedian (1988) y sostiene Chiavenato (2009), la

gestión de los servicios sanitarios es esencial, dado que define cómo los usuarios indican haber recibido la atención, siendo esta el resultado de la interacción conjunta entre paciente, equipo sanitario y familia.

Por otra parte, los hallazgos sugieren que la problemática vinculada con la calidad de atención no siempre determina el nivel de satisfacción. Este fenómeno, aunque común, resulta complejo de relacionar y requiere ser contextualizado en función a las características culturales, sanitarias, epidemiológicas y sociales de cada población, dado que cada de estas poblaciones tienen formas diferentes de percibir la atención y de expresar satisfacción por el servicio (Rodríguez y Muñoz, 2017; Donabedian, 2001). Por este motivo, urge optimizar los procedimientos de atención al usuario, haciendo hincapié en sus expectativas respecto a la capacidad de respuesta y seguridad del hospital; además de abordar la confiabilidad y empatía que el personal de salud debe brindar al paciente durante la atención.

En otro aspecto, es sabido que los servicios de consulta externa de Gineco-Obstetricia brindan servicios a distintos usuarios con diversas análisisidades de salud que requieren soluciones urgentes. Sin embargo, la complejidad de evaluar la calidad final de la atención recibida también podría radicar en los componentes afectivo-emocionales del paciente, como dolor, miedo, incertidumbre, frustración, preocupación y experiencias negativas anteriores (Mutre y González, 2020). En el mismo sentido, se hace necesario reconocer que el paciente desempeña un rol importante como fuente de información para la supervisión de la calidad del servicio, dado que su percepción siempre reflejará sus necesidades y expectativas sanitarias con respecto a la calidad del servicio recibido (Serrano y Loriente, 2008).

Además, es importante indicar que una de las limitaciones metodológicas del estudio es que no se han abordado variables como la edad, grado de instrucción, motivo de la consulta, enfermedades crónicas, nivel socioeconómico, entre otros; pues se ha identificado que estos factores condicionan el nivel de satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención sanitaria recibida (Wolfe et al., 2021). No obstante, aunque la insatisfacción observada en el estudio es recurrente, la calidad de atención es alta, y es ahí donde se debe centrar la atención del sistema sanitario.

## VI. CONCLUSIONES

1. La calidad de servicio no influye significativamente en la satisfacción percibida de las usuarias en la consulta externa de Gineco-Obstetricia, ya que los análisis de logaritmo de verosimilitud (0,354), el índice de bondad de ajuste Pearson (0,267) así como el índice de Wald paramétrico (0,362) reportaron que no existe una relación causal ( $p > 0,05$ ).
2. La calidad de atención no influye significativamente en la satisfacción percibida de las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia en cuanto a su dimensión de fiabilidad, ya que el logaritmo de verosimilitud (0,605), el coeficiente de correlación de Pearson (0,160) "and the parametric Wald index" (0,601) determinaron que no existe una relación causal ( $p > 0,05$ ).
3. La calidad y eficiencia en la atención médica no influye significativamente en la satisfacción percibida de las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia en cuanto a su dimensión de capacidad de respuesta, como el logaritmo de verosimilitud (0,405), el índice de bondad de ajuste Pearson (0,084) y la prueba de Wald paramétrico (0,681) identificaron que no existe una relación causal ( $p > 0,05$ ).
4. La calidad de atención no influye significativamente en la satisfacción percibida de las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia en cuanto a su dimensión de seguridad, puesto que el logaritmo de verosimilitud (0,561), el coeficiente de correlación de Pearson (0,895) y el índice paramétrico de Wald (0,560) evidenciaron que no existe una relación causal ( $p > 0,05$ ).
5. La calidad de atención no influye significativamente en la satisfacción percibida de las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia en cuanto a su dimensión de empatía, debido a que el logaritmo de verosimilitud (0,736), el índice de bondad de ajuste Pearson (0,472) y el índice de Wald paramétrico (0,734) demostraron que no existe una relación causal ( $p > 0,05$ ).
6. La calidad de atención no influye significativamente en la satisfacción percibida de las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia en cuanto a su dimensión de tangibles, siendo que los resultados de los análisis de logaritmo de verosimilitud (0,268), índice de bondad de ajuste Pearson (0,084) e índice

de Wald paramétrico (0,582) indican que no se encuentra evidencia de una relación causal ( $p > 0,05$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Fomentar el aumento de la satisfacción del usuario, a través de la implementación de proyectos de investigación con metodologías de intervención en la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo. Estos proyectos deberían enfocarse en el diseño, implementación y ejecución de programas que busquen elevar los niveles de satisfacción entre los usuarios de los servicios de salud
2. A la alta dirección del hospital de Laredo tomar como oportunidad de mejora los altos niveles de calidad de atención percibida por las usuarias que acuden al servicio de Gineco-Obstetricia, buscando identificar los factores que condicionan la insatisfacción de las usuarias, con el fin de implementar mejoras y optimizar la experiencia de atención que percibe el paciente.
3. Es importante motivar al equipo de salud a seguir proporcionando atención médica de calidad y a evaluar constantemente el nivel de satisfacción de los pacientes. También es necesario identificar los factores que podrían causar insatisfacción y trabajar en su reducción.
4. A las usuarias del servicio de Gineco-Obstetricia instarles a colaborar con el personal de salud del hospital en la identificación de aquellos factores que limitan su satisfacción con la atención; buscando promover un enfoque conjunto que involucre al paciente, al personal de salud, a la familia, al gobierno y a la sociedad para transformar la atención en un proceso que inspire confianza y satisfacción.

## REFERENCIAS

- Aguirre (2010), Calidad de la atención médica y seguridad del paciente quirúrgico. Error médico, mala práctica y responsabilidad profesional. *Cirugía y Cirujanos*, 78(5), 456 – 462 <https://www.redalyc.org/pdf/662/66220238015.pdf>
- Aliman, N. y Mohamad, W. (2016). Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An investigation on Private Healthcare in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224: 141 – 148.
- Ali, Hadmid y Aiiereza (2015). The Effect of Brand Personality and Brand Satisfaction on Brand Loyalty: A Conceptual Paper, 7(2), 10 – 26  
<https://www.macrothink.org/journal/index.php/jmr/article/view/6924/5798>
- Al-Azzam (2015). The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City Jordan. *European Journal of Business and Management*, 7(2), 45-54.  
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2119665>
- Alhkami y Alarussi (2016). Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in Telecommunication Companies. *Asian Journal of Business and Management*, 4(3), 117 – 126.  
[https://www.researchgate.net/publication/316972544\\_Service\\_Quality\\_Dimensions\\_and\\_Customer\\_Satisfaction\\_in\\_Telecommunication\\_Companies\\_in\\_Yemen/link/591af54e0f7e9beed7f60059/download?\\_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uliwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19](https://www.researchgate.net/publication/316972544_Service_Quality_Dimensions_and_Customer_Satisfaction_in_Telecommunication_Companies_in_Yemen/link/591af54e0f7e9beed7f60059/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uliwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19)
- Ayamamani Condori, H. (2018). *Relación entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del servicio de Radiología, Hospital III Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017.*  
<https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/6431>
- Barra M. A. Q., Lora-Loza M., Cedrón-León Y., Rodríguez-Vega J., Barra F. S. Q., Castillo-Castro V. (2023). Motivation and Job Performance at the Regional Health Management of La Libertad During COVID-19. In: Iano, Y., Saotome, O., Kemper Vásquez, G. L., Cotrim Pezzuto, C., Arthur, R., Gomes de Oliveira,

- G. (eds) Proceedings of the 7th Brazilian Technology Symposium (BTSym'21). BTSym 2021. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 207, 592-597. [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85135006136&doi=10.1007%2f978-3-031-04435-9\\_63&origin=inward&txGid=89171bdbe954746b64c4c1b14caab026](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85135006136&doi=10.1007%2f978-3-031-04435-9_63&origin=inward&txGid=89171bdbe954746b64c4c1b14caab026)
- Barrientos, J. (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30674>
- Boza, N., Solano, D. (2016). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidado intensivos del hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, Durante febrero y marzo del 2016* [Tesis de maestría, Universidad Estatal a Distancia, San José de Costa Rica]. <https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1659>
- Comision The Lancet (2018). Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución. 1 – 69 [http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124. [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007#:~:text=Fiabilidad%20o%20Confiabilidad..conocimientos%20profesionales%20de%20la%20organizaci%C3%B3n](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007#:~:text=Fiabilidad%20o%20Confiabilidad..conocimientos%20profesionales%20de%20la%20organizaci%C3%B3n)
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*. Editorial McGraw-Hill. Cubana de Salud Pública, 44, 325-343. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>
- Creswell, J. W. & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Del Salto, E. (2013) *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional* 76

*Mejía en el periodo 2012 – Quito, Ecuador.* [Tesis de Maestría]. Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Central del Ecuador

Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743-1748.

Donabedian, A. Evaluación de la calidad de la atención médica (2001). *Rev. Calidad Asistencial*, 16:S79-S144:

<https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>

Evans, J. y Lindsay W. (2008). Administración y control de la calidad. (7a ed.). México: Cengage Learning, Inc.

Fariño, J. (2018). User satisfaction and quality of care in primary units of Salud de Milagro. *Revista Ecuatoriana De Ciencia Tecnología E Innovación En Salud Pública*, 2(2), 1-15.

<https://www.inspilib.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>

Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 15-30.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S230805312020000300397&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S230805312020000300397&script=sci_arttext)

Flores, M. (2004). Implicaciones de los paradigmas de investigación en la práctica educativa. *Revista Digital Universitaria*, 5 (1), 2-9.

Galviz, G. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.

<https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>

García D. *Percepción y expectativas de la calidad de la atención en los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa – Chorrillos en el periodo Feb-Mayo 2013.* URP. Facultad de Medicina. [Tesis de Internet] 2013.

Extraído el 15 de noviembre de 2017. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/246>



- García, M. (2020). *Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Distrital de Laredo, 2019* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44515/Garc%  
3%ada\\_AMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44515/Garc%c3%ada_AMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez et al. (2019). Gestión ambiental escolar en una institución educativa del municipio de Popayán, Cauca. *Revista Luna Azul*, (49), 226-243.
- Grove, S. K., & Gray, J. R. (2019). *Investigación en enfermería: Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia* (7a ed.). Elsevier.
- Hernández, S. R., Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- Herrería, M., y Rueda, M. (2011). Revisión y creación de nuevos protocolos de enfermería en las Consultas Externas del Hospital de Laredo de la Gerencia Única del Área I. *Nuberos Científica*, 1(4), 48-54. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7571299>
- Hua Ko y Mei Chou (2020). Apply the SERVQUAL Instrument to Measure Service Quality for the Adaptation of ICT Technologies: A Case Study of Nursing Homes in Taiwan. *Healthcare* 2020. 8(108), 1- 16  
[https://www.researchgate.net/publication/340906413\\_Apply\\_the\\_SERVQUA  
L\\_Instrument\\_to\\_Measure\\_Service\\_Quality\\_for\\_the\\_Adaptation\\_of\\_ICT\\_Tec  
hnologies\\_A\\_Case\\_Study\\_of\\_Nursing\\_Homes\\_in\\_Taiwan/link/5ea3fd73299b  
f112560c3d98/download?\\_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1Y  
mxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19](https://www.researchgate.net/publication/340906413_Apply_the_SERVQUAL_Instrument_to_Measure_Service_Quality_for_the_Adaptation_of_ICT_Technologies_A_Case_Study_of_Nursing_Homes_in_Taiwan/link/5ea3fd73299bf112560c3d98/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016). El 75,4% de la población del país tiene un seguro de salud. [https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/el- 754-  
de-la-poblacion-del-pais-tiene-un-seguro-de-salud-9155/](https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-754-de-la-poblacion-del-pais-tiene-un-seguro-de-salud-9155/)
- Juvinyà-Canal, D., Bertran-Noguer, C., & Suñer-Soler, R. (2018). Alfabetización para la salud, más que información. *Gaceta Sanitaria*, 32, 8-10.
- Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., ... & Pate, M. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *The Lancet Global Health*, 6(11),

e1196-e1252."

Leatherman, S., & Berwick, D. (2020). Accelerating Global Improvements in Health Care Quality. *JAMA*, 324(24), 2479-2480.

<https://doi.org/10.1001/jama.2020.17628>

Lohr, S. L. (2019). *Sampling: Design and Analysis*. (2a ed.). SAGE Publications.

Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50.

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica 47 Hospital General de Milagro. Guayaquil*. [Tesis de maestría] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud *Cuba Libre 24 horas. Espacios*, 42(2), 117-125.

<http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>

Muñoz (2020) *Calidad de atención y tiempo de espera en consultorio obstétrico de un centro de salud público de Lima, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/47536>

Millones, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes*. Editorial Universitaria.

Ministerio de Salud (2013). *Normas Técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados*. MINSA: Lima, Perú. Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/342583/Normas\\_t%C3%A9cnicas\\_de\\_est%C3%A1ndares\\_de\\_calidad\\_para\\_hospitales\\_e\\_institutos\\_especializados\\_20190716-19467-1996bof.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/342583/Normas_t%C3%A9cnicas_de_est%C3%A1ndares_de_calidad_para_hospitales_e_institutos_especializados_20190716-19467-1996bof.pdf)

Ministerio de Salud. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de*

apoyo. MINSA: Lima, Perú. Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa\\_t%C3%A9cnica\\_para\\_la\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_satisfacci%C3%B3n\\_del\\_usuario\\_externo\\_en\\_los\\_establecimientos\\_y\\_servicios\\_m%C3%A9dicos\\_de\\_apoyo R.M. N%C2%BA\\_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo_R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf)

MINSA. (7 de marzo de 2022). *Las metas de infraestructura de calidad del sector salud son poco ambiciosas*. La cámara: <https://lacamara.pe/las-metas-de-infraestructura-de-calidad-del-sector-salud-son-poco-ambiciosas>.

Muñoz, M. K.(2013). *Calidad de la atención y su relación con indicadores de control prenatal en medicina familiar*. <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/49650/MunozToledoM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez et al. (2020). Exposición a contaminantes atmosféricos derivados del uso doméstico del carbón vegetal en una zona rural del departamento del Cesar. *Revista Ingeniería Biomédica*, 14(27), 25-34.

Mutre, K. B., González, M. (2020). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro – Ecuador. *Más Vita. Rev. Cienc. Salud*, 2(1):31-41. <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83/518>

Naveed, R., Albassami, A., Ahmad, N. y Moshfegyun, M. (2018). Patient Satisfaction through modified SERVQUAL Model. *Pacific Business Review International*, 11 (7), 96-106.

Numpaque et. al (2017). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina de Universidad Nacional de Colombia*, 67(2), 235 – 239.

<https://www.redalyc.org/journal/5763/576364238008/>

Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalizaciónprivada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.”* Universidad Nacional Autónoma Nicaragua, 1–65. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1007754>

- Paripancca (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada*. 2016-2017 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca\\_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Pascoe, G. C. (1983). Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*, 6(3-4), 185-210.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pakurar et al. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1 – 25  
[https://www.researchgate.net/publication/331234570\\_The\\_Service\\_Quality\\_Dimensions\\_that\\_Affect\\_Customer\\_Satisfaction\\_in\\_the\\_Jordanian\\_Banking\\_Sector](https://www.researchgate.net/publication/331234570_The_Service_Quality_Dimensions_that_Affect_Customer_Satisfaction_in_the_Jordanian_Banking_Sector)
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). User satisfaction in the spanish health system: Trend analysis. *Revista de Saúde Pública*, 53, 87. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Pérez-Cuevas R., Guiscafré H., Muñoz O., Reyes H., Tomé P., Libreros V., et al. (1996). Evaluación del proceso y resultado en la atención del parto normal: un estudio multicéntrico. *Salud Pública México*, 38(6), 438-446.
- Pérez, M. O., Orlandoni M., Giampaolo, R. P., & Valbuena, V. M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 325-343. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662018000200325](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200325)
- Pintado, M. (2018). *Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV: [https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20\\_500.12692/17744](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20_500.12692/17744)

- Piscoya, J. (2018). Principios éticos en la investigación biomédica. *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna*, 31(4), 159-164.  
<http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/10/9>
- Reina, A. J., & Portes, Y. M. (2018). *Calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de radiología e imágenes diagnósticas del Hospital Universitario Nacional, febrero a mayo de 2018*. Bogota. Universidad Nacional de Colombia.  
<https://medicina.bogota.unal.edu.co/reglamentacion/category/65-repositorio-estudiantes?download=1221:2017-2018-reian-bohorquez-portes-bejarano>
- Ramya et al. (2019). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS, EPRA International Journal of Research and Development (IJRD), 4(1), 38 – 41.  
[https://www.researchgate.net/publication/333058377\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AND\\_ITS\\_DIMENSIONS](https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS)
- Rehamman y Husnain (2018). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan, 4(4), 1 – 8.  
[https://www.researchgate.net/publication/326510077\\_The\\_Impact\\_of\\_Service\\_Quality\\_Dimensions\\_on\\_Patient\\_Satisfaction\\_in\\_the\\_Private\\_Healthcare\\_Industry\\_in\\_Pakistan](https://www.researchgate.net/publication/326510077_The_Impact_of_Service_Quality_Dimensions_on_Patient_Satisfaction_in_the_Private_Healthcare_Industry_in_Pakistan)
- Rodríguez, M. (2018). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción del paciente del Instituto Regional de Oftalmología IRO - Trujillo, 2017* [tesis para optar título profesional, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional.  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/424?mode=full>
- Rojas et al. (2021). Percepción ambiental de los estudiantes de una institución educativa del municipio de Pasto, Nariño. *Revista Científica General José María Córdova*, 19(32), e20213204.
- Rodríguez, M. y Muñoz, R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. Costa Rica: *Revista Enfermería Actual en Costa Rica*, 32(1), pp.12.  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/23807>
- Salinas, D. (2021). *Nivel de satisfacción de usuarios sobre calidad de atención del*

*servicio de consulta externa de Medicina General del Hospital Distrital Jerusalén durante el período Diciembre 2019 - Enero 2020.*  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17351>

Sánchez, D. V. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 9(17), 38-39. <https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.

Scott, C. (2017). Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*, 7(8), 30-45. <https://bmjopen.bmj.com/content/7/8/e016242.abstract>

Serna, H. (2006) según el autor, Servicio de atención al cliente: Marco Teórico concepto /importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html

Serrano, R., Lorient, N. (2008). La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud pública de México*, 50(2):162-172. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342008000200010](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342008000200010)

Szwako, A. (2018). Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas. *Salud Pública*, 7(2), 26-31. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884756/percepcion-de-lacalidad-de-atencion-pb.pdf>

Tanniru, M., Khuntia, J. (2017). Dimensions of Patient Experience and Overall Satisfaction in Emergency Departments. *Journal of Patient Experience*, 4(1), 95100. <https://doi.org/10.1177%2F2374373517692914>

Tresierra Ayala, M. A. (2019). *Determinantes de la calidad sentida de los servicios de salud nivel III. EsSalud*, 2015. Universidad Privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4555>

Valdés, A. y Favier, R. (2021). La informatización de la salud, un reto ante el modelo económico y social actual. In *Jornada Científica de la Red de Información de Ciencias Médicas de Cienfuegos (REDINFOCIEN 2021)*

- Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A. M., Montiel, A. J., Gutierrez, I., Romero, M. S., et al. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*, 20(2):254-257. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
- Vidalón G. (2019) *Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui- San Juan de Lurigancho*. Tesis Maestría]. Universidad nacional mayor de san Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10612>.
- Vizcaíno, A. D. J., Vizcaíno-Marín, V. D. P., & Fregoso-Jasso, G. S. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1), 27 – 36. <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
- Wolfe HL, Baughman A, Davoust M, Sprague Martinez LS, Rajabiun S, Drainoni ML. (2021). Client Satisfaction with Community Health Workers in HIV Care Teams. *J Community Health*, 46(5):951-959. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33770333/>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & L Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Díaz de Santos, S.A.

## ANEXOS

### Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores / Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
						Dimensión	Escala
<b>V1: Calidad de atención</b>	Conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima.	Se utilizó el cuestionario SERVQHOS, el cual evalúa la calidad percibida de la atención hospitalaria; el instrumento será adaptado para la presente investigación.	Subjetiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición a ayudar</li> <li>- Amabilidad del personal</li> <li>- Trato personalizado</li> <li>- Confianza y seguridad</li> <li>- Comprensión de necesidades</li> <li>- Rapidez de respuesta</li> <li>- Preparación del personal</li> <li>- Interés por solucionar problemas</li> <li>- Interés por cumplir promesas</li> </ul> <p><b>(Ítems: 1 – 10)</b></p>	<p>Mucho peor de lo que esperaba = 1</p> <p>Peor de lo que esperaba = 2</p> <p>Como lo esperaba = 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto = &gt; 38</li> <li>- Regular = 24 – 37</li> <li>- Bajo = &lt; 24</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto = &gt; 70</li> <li>- Regular = 45 – 70</li> <li>- Bajo = &lt; 45</li> </ul>
			Objetiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación a familiares</li> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Señalización intra y extrahospitalaria</li> <li>- Puntualidad de consultas</li> <li>- Información del médico</li> <li>- Apariencia del personal</li> <li>- Tecnología biomédica</li> <li>- Comodidades ambientes</li> </ul> <p><b>(Ítems: 11 – 19)</b></p>	<p>Mejor de lo que esperaba = 4</p> <p>Mucho mejor de lo que esperaba = 5</p>		



Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores / Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
						Dimensión	Escala
<b>V1: Satisfacción percibida</b>	Estado afectivo satisfactoro respecto a un servicio ofertado o atención recibida, equiparándole es el relativo a la "sensación de contento".	Se utilizó el SERVQUAL que incluye las dimensiones de, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y tangibilidad.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento</li> <li>- Destreza</li> <li>- Habilidades demostradas</li> <li>- Habilidad para ejecutar el servicio <b>(Ítems: 1 – 5)</b></li> </ul>	Muy desacuerdo = 1 Totalmente en desacuerdo = 2 Parcialmente en desacuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 4 Parcialmente de acuerdo = 5 Totalmente de acuerdo = 6 Muy de acuerdo = 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfecho = 26 – 35</li> <li>- Ni insatisfecho, ni satisfecho = 16 – 25</li> <li>- Insatisfecho = &lt;16</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfecho = &gt;110</li> <li>- Ni insatisfecho, ni satisfecho = 67 – 110</li> <li>- Insatisfecho = &lt; 67</li> </ul>
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisposición del personal</li> <li>- Voluntad de proporcionar el servicio</li> <li>- Condiciones óptimas de la atención <b>(Ítems: 6 – 9)</b></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfecho = 21 – 28</li> <li>- Ni insatisfecho, ni satisfecho = 13 – 20</li> <li>- Insatisfecho = &lt; 13</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Credibilidad</li> <li>- Cuidado durante la atención</li> <li>- Dedicación <b>(Ítems: 10 – 13)</b></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfecho = 21 – 28</li> <li>- Ni insatisfecho, ni satisfecho = 13 – 20</li> <li>- Insatisfecho = &lt; 13</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilidad</li> <li>- Capacidad perceptiva</li> <li>- Buen trato durante la atención</li> <li>- Consideración <b>(Ítems: 14 – 18)</b></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfecho = 26 – 35</li> <li>- Ni insatisfecho, ni satisfecho = 16 – 25</li> <li>- Insatisfecho = &lt;16</li> </ul>	

			Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipamiento</li> <li>- Apariencia del personal.</li> <li>- Materiales de comunicación</li> <li>- Estado logístico</li> </ul> <b>(Ítems: 19 – 22)</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfecho = 21 – 28</li> <li>- Ni insatisfecho, ni satisfecho = 13 – 20</li> <li>- Insatisfecho = &lt; 13</li> </ul>	
--	--	--	-----------	--	--	--	--

## Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

#### ESCUELA DE POSTGRADO

#### ESCALA: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DE HOSPITAL II-1 LAREDO

(Autor: SERVQHOS, 2018; modificado: Mendoza y Lora, 2020; adaptado: Carbonell, 2023)

---

#### INSTRUCCIÓN

Califique las siguientes preguntas de acuerdo con la atención que Usted ha recibido.

Utilice una escala numérica del 1 al 5.

CODIFICACION				
1	2	3	4	5
Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba

#### I. DATOS GENERALES

**Sexo:** Femenino ( )

**Grado de instrucción:**

Primaria ( ) Secundaria ( ) Técnica ( ) Superior ( ) Ninguna ( )

**Edad:** ..... **Ocupación:** .....

#### II. ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
01	Las indicaciones dadas por el personal de servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para ayudarlea la realización de su atención han sido					
02	La amabilidad del personal en el servicio de consultorio externo					

	de ginecología y obstetricia ha sido					
03	El interés del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para atender su consultaradiológica ha sido					
04	El trato personalizado por atender su consulta ginecológica y obstétrica en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido					
05	La confianza y seguridad que le dio el personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido					
06	La comprensión de su necesidad de consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido					
07	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido					
08	El conocimiento del personal de servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para atender su motivo de consulta ha sido					
09	El interés del personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por solucionar su motivo de consulta ha sido					
10	El interés del personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por cumplir con el motivo de la consulta ha sido					
11	La predisposición del personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por brindar información sobre el motivo de su consulta ha sido					
12	El tiempo de espera para su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido					
13	La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido					
14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido					
15	La información que brindo el médico sobre mi motivo de consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido					
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido					
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido					
18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido					
19	La señalización en el exterior del hospital ha sido					

**Categorías de medición del nivel de calidad de atención**

<b>Escala</b>	<b>Variable</b>		<b>Dimensiones</b>			
	<b>Calidad de atención</b>		<b>Subjetiva</b>		<b>Objetiva</b>	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Bajo	19	44	10	23	9	21
Regular	45	70	24	37	22	34
Alto	71	95	38	50	35	45

Fuente: *SERVQHOS*

## Anexos 02: Instrumentos de recolección de datos

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO

#### ESCALA: SATISFACCIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA USUARIA DEL SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DE HOSPITAL II-1 LAREDO

(Autor: SERVQUAL, 2018; modificado: Mendoza y Lora, 2020; adaptado: Carbonell, 2023)

**INSTRUCCIONES:** Califique las siguientes preguntas de acuerdo con la atención que Usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 7

Codificación						
1	2	3	4	5	6	7
Muy desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo

#### I. DATOS GENERALES

**Sexo:** Femenino ( )

**Grado de instrucción:**

Primaria ( ) Secundaria ( ) Técnica ( ) Superior ( ) Ninguna ( )

**Edad:**

**Ocupación:**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Ud. fue atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia, sin diferencia alguna en relación con otras personas?							
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.							
3	¿Su atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia estuvo a cargo del personal médico?							
4	¿El personal de medico ginecólogo obstetra que la atendió							



### ***Categorías de Medición de la satisfacción***

Escala	Variable		Dimensiones									
	Satisfacción percibida por el paciente		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Insatisfecho	22	66	5	15	4	12	4	12	5	15	4	12
Ni insatisfecho Ni satisfecho	67	110	16	25	13	20	13	20	16	25	13	20
Satisfecho	111	154	26	35	21	28	21	28	26	35	21	28

Fuente: SERVQUAL



## **ANEXO 03: Justificación del Tamaño de la Muestra**

### **Contexto de la Investigación:**

La presente investigación se enfocó en evaluar cómo la calidad de atención influye en la satisfacción percibida por las usuarias del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital II-1 en Laredo durante los meses de octubre y noviembre de 2023. La población total durante este período fue de 450 usuarias.

### **Selección del Tamaño de la Muestra:**

Para este estudio, se seleccionó una muestra de 100 usuarias. Esta decisión se fundamentó en varios criterios clave:

#### **1. Representatividad Adecuada:**

Aunque la muestra de 100 usuarias es menor que la población total, es suficientemente grande para ser representativa de las diversas experiencias y percepciones dentro del servicio de Ginecología y Obstetricia. Esto es esencial para cumplir con los objetivos del estudio, que buscan entender aspectos variados de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias.

#### **2. Viabilidad y Factibilidad:**

Consideraciones prácticas, como recursos disponibles para la recolección y análisis de datos, y el tiempo necesario para realizar encuestas detalladas y significativas, jugaron un papel importante en la determinación del tamaño de la muestra. Una muestra de 100 usuarias equilibra eficazmente la necesidad de datos exhaustivos y detallados con las limitaciones de tiempo y recursos.

#### **3. Calidad sobre Cantidad:**

Se priorizó la calidad de la interacción y la profundidad de la información recogida sobre la cantidad de encuestas. Una muestra más pequeña permitió un enfoque más detallado y un análisis más profundo de cada respuesta, lo cual es crucial para evaluar aspectos como la satisfacción y la percepción de la calidad.

#### **4. Estadísticas y Análisis:**

Desde una perspectiva estadística, una muestra de 100 usuarias es adecuada para realizar análisis significativos y obtener conclusiones válidas. Esta cantidad permite el uso de técnicas estadísticas para identificar tendencias y correlaciones relevantes, manteniendo al mismo tiempo un margen de error manejable.

#### **Conclusión:**

La elección de trabajar con una muestra de 100 usuarias, a pesar de tener una población total de 450, se basó en un equilibrio cuidadoso entre la representatividad, la viabilidad, y la calidad del análisis. Se considera que esta muestra proporciona una visión fiable y profunda de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en el contexto del Hospital II-1 en Laredo.

## Anexo 04: SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Trujillo, 23 de octubre de 2023

**CARTA N° 743-2023-UCV-VA-EPG-F01/J**

Dr. Jorge Enmanuel Atoche Gonzales

Director

HOSPITAL II-1 LAREDO

**Presente.** –

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

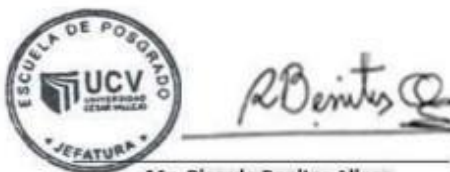
Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar al estudiante **ENRIQUE MANUEL CARBONELL JULCA**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR USUARIAS DE CONSULTA EXTERNA DE GINECO-OBSTETRICIA. HOSPITAL II-1, LAREDO-2023"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar en qué medida influye, de manera directa y significativa, en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** –



Mg. Ricardo Benites Aliaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Laredo, 30 de Octubre de 2023

Señor:  
MG. RICARDO BENITES ALIAGA  
Jefe de Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo – Trujillo

**ASUNTO: ACEPTACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO**

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Con finalidad de hacer de su conocimiento, que se acepta al estudiante **ENRIQUE MANUEL CARBONELL JULCA** del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para que pueda aplicar su instrumento en nuestro establecimiento de salud, el Hospital Distrital de Laredo II-1 y pueda realizar con éxito su investigación.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Director del Hospital Laredo

Mc. Jorge E. Atoche Guzmán  
EMP 71359

## Anexo 05: Validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

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

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>SUBJETIVA</b>							
1	Las indicaciones dadas por el personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para ayudarlo a la realización de su atención han sido	X		X		X		
2	La amabilidad del personal en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
3	El interés del personal de servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para atender su consulta ha sido	X		X		X		
4	El trato personalizado por atender su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
5	La confianza y seguridad que le dio el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia en su consulta ha sido	X		X		X		
6	La comprensión de su necesidad de consulta en servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
7	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
8	El conocimiento del personal servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para atender su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
9	El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
10	El interés del personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por cumplir con el motivo de la consulta ha sido	X		X		X		
11	La predisposición del personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por brindar información sobre el motivo de su consulta ha sido	X		X		X		
	<b>OBJETIVA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El tiempo de espera para su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
13	La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
15	La información que brindo el médico sobre mi motivo de consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
19	La señalización en el exterior del hospital ha sido	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: ANHUAMAN NIQUE RAUL

DNI: 44801778

Especialidad del validador: GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA

FECHA: 10.12.23



Raúl Anhuamán Nique  
GINECOLOGIA-OBSTETRICIA  
CMP 83841 - RNE 42877

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

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

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

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD</b>							
1	¿Ud. fue atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia, sin diferencia alguna en relación con otras personas?	X		X		X		
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
3	¿Su atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia a estuvo acargo del personal médico?	X		X		X		
4	¿El personal de servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarle la complejidad de su estudio radiológico?	X		X		X		
5	El servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia cuenta con todos lo sinsumos necesarios para brindar la atención adecuada.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia en general fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención para tomarse servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fue rápida?	X		X		X		
9	¿Si usted presentó algún problema o dificultad en servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia, se resolvió con inmediatez?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD</b>							
10	¿El médico que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud?	X		X		X		
11	¿Durante su atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por imágenes se respetó su privacidad?	X		X		X		
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		

13	El profesional médico que lo atendió, le inspiró confianza. ¿conoció su trabajo?	X		X		X	
<b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	¿El personal del servicio de radiología lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X	
15	El personal de enfermería lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X	
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X	
17	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?	X		X		X	
18	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico <del>ginecólogo</del> le brindó sobre lo que recibió: dosis y efectos adversos?	X		X		X	
<b>DIMENSION 5: TANGIBILIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿Los carteles, letreros y señalización del s servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X	
20	¿El servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X	
21	La sala de espera y los servicios higiénicos estuvieron limpios en su permanecía en el hospital	X		X		X	
22	¿en el servicio de diagnóstico por imágenes donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: ANHUAMAN NIQUE RAUL    DNI: 44801778

Especialidad del validador: GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Raúl Anhuamán Nique  
GINECOLOGIA-OBSTETRICIA  
CMP 63841 - RNE 42977

Firma del Experto Informante.

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

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Objetividad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>SUBJETIVA</b>									
1	Las indicaciones dadas por el personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para ayudarlo a la realización de su atención han sido	X		X		X		X		
2	La amabilidad del personal en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
3	El interés del personal de servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para atender su consulta ha sido	X		X		X		X		
4	El trato personalizado por atender su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
5	La confianza y seguridad que le dio el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia en su consulta ha sido	X		X		X		X		
6	La comprensión de su necesidad de consulta en servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
7	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
8	El conocimiento del personal servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para atender su motivo de consulta ha sido	X		X		X		X		
9	El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta ha sido	X		X		X		X		
10	El interés del personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por cumplir con el motivo de la consulta ha sido	X		X		X		X		
11	La predisposición del personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por brindar información sobre el motivo de su consulta ha sido	X		X		X		X		
	<b>OBJETIVA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El tiempo de espera para su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
13	La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
15	La información que brindo el médico sobre mi motivo de consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
19	La señalización en el exterior del hospital ha sido	X		X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

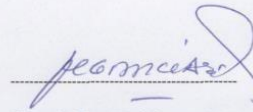
Apellidos y nombres del juez validador: GARCIA CARRANZA MARCIAL

DNI:18840560

Especialidad del validador: DOCTOR EN MEDICINA

FECHA: 30 DE SETIEMBRE DEL 2023

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Objetividad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>									
1	¿Ud. fue atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia, sin diferencia alguna en relación con otras personas?	X		X		X		X		
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		X		
3	¿Su atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia a estuvo acargo del personal médico?	X		X		X		X		
4	¿El personal de servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarle la complejidadde su estudio radiológico?	X		X		X		X		
5	El servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia cuenta con todos lo sinsumos necesarios para brindar la atención adecuada.	X		X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fue rápida?	X		X		X		X		
7	¿La atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia en general fue rápida?	X		X		X		X		
8	¿La atención para tomarse servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fue rápida?	X		X		X		X		
9	¿Si usted presentó algún problema o dificultad en servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia, se resolvió con inmediatez?	X		X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud?	X		X		X		X		
11	¿Durante su atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por imágenes se respetó su privacidad?	X		X		X		X		
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		X		

13	El profesional médico que lo atendió, le inspiró confianza. ¿conocía su trabajo?	X		X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	¿El personal del servicio de radiología lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X	
15	El personal de enfermería lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X	
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X	
17	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?	X		X		X		X	
18	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico ginecologo le brindó sobre lo que recibió: dosis y efectos adversos?	X		X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿Los carteles, letreros y señalización del s servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		X	
20	¿El servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia contó con personal para informar yorientar a los pacientes?	X		X		X		X	
21	La sala de espera y los servicios higiénicos estuvieron limpios en su permanencia en el hospital	X		X		X		X	
22	¿en el servicio de diagnóstico por imágenes donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención?	X		X		X		X	

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

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

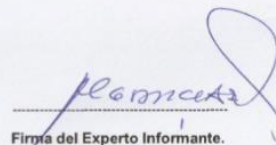
Apellidos y nombres del juez validador: **GARCIA CARRANZA MARCIAL**

DNI:18840560

Especialidad del validador: **DOCTOR EN MEDICINA**

**FECHA: 30 DE SETIEMBRE DEL 2023**

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

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

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

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Objetividad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>SUBJETIVA</b>										
1	Las indicaciones dadas por el personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para ayudarlo a la realización de su atención han sido	X		X		X		X		
2	La amabilidad del personal en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
3	El interés del personal de servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para atender su consulta ha sido	X		X		X		X		
4	El trato personalizado por atender su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
5	La confianza y seguridad que le dio el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia en su consulta ha sido	X		X		X		X		
6	La comprensión de su necesidad de consulta en servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
7	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
8	El conocimiento del personal servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para atender su motivo de consulta ha sido	X		X		X		X		
9	El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta ha sido	X		X		X		X		
10	El interés del personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por cumplir con el motivo de la consulta ha sido	X		X		X		X		
11	La predisposición del personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por brindar información sobre el motivo de su consulta ha sido	X		X		X		X		
<b>OBJETIVA</b>										
		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
12	El tiempo de espera para su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
13	La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
15	La información que brindo el médico sobre mi motivo de consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		X		
19	La señalización en el exterior del hospital ha sido	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: OLORTEGUI RISCO JUAN LUIS

DNI:19099599

Especialidad del validador: GINECOLOGO OBSTETRA

FECHA: 30 DE SETIEMBRE DEL 2023

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

  
-----  
JUAN LUIS OLORTEGUI RISCO  
GINECOLOGO - OBSTETRA  
C.M.P 45930 RNE 21957  
-----

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Objetividad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>									
1	¿Ud. fue atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia, sin diferencia alguna en relación con otras personas?	X		X		X		X		
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		X		
3	¿Su atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia a estuvo acargo del personal médico?	X		X		X		X		
4	¿El personal de servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarle la complejidadde su estudio radiológico?	X		X		X		X		
5	El servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia cuenta con todos lo sinsumos necesarios para brindar la atención adecuada.	X		X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>									
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fue rápida?	X		X		X		X		
7	¿La atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia en general fue rápida?	X		X		X		X		
8	¿La atención para tomarse servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fue rápida?	X		X		X		X		
9	¿Si usted presentó algún problema o dificultad en servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia, se resolvió con inmediatez?	X		X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>									
10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud?	X		X		X		X		
11	¿Durante su atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por imágenes se respetó su privacidad?	X		X		X		X		
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		X		

13	El profesional médico que lo atendió, le inspiró confianza. ¿conocía su trabajo?	X		X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	¿El personal del servicio de radiología lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X	
15	El personal de enfermería lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X	
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X	
17	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?	X		X		X		X	
18	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico ginecologo le brindó sobre lo que recibió: dosis y efectos adversos?	X		X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿Los carteles, letreros y señalización del s servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		X	
20	¿El servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia contó con personal para informar yorientar a los pacientes?	X		X		X		X	
21	La sala de espera y los servicios higiénicos estuvieron limpios en su permanecía en el hospital	X		X		X		X	
22	¿en el servicio de diagnóstico por imágenes donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención?	X		X		X		X	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: **OLORTEGUI RISCO JUAN LUIS**

DNI: 19099599

Especialidad del validador: **GINECOLOGO OBSTETRA**

FECHA: 30 DE SETIEMBRE DEL 2023



JUAN LUIS OLORTEGUI RISCO  
GINECOLOGO - OBSTETRA  
C.M.P. 45830 RNE 21957

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

Firma del Experto Informante.



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

	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>SUBJETIVA</b>							
1	Las indicaciones dadas por el personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para ayudarlo a la realización de su atención ha sido	X		X		X		
2	La amabilidad del personal en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
3	El interés del personal de servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para atender su consulta ha sido	X		X		X		
4	El trato personalizado por atender su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
5	La confianza y seguridad que le dio el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia en su consulta ha sido	X		X		X		
6	La comprensión de su necesidad de consulta en servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
7	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
8	El conocimiento del personal servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para atender su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
9	El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
10	El interés del personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por cumplir con el motivo de la consulta ha sido	X		X		X		
11	La predisposición del personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por brindar información sobre el motivo de su consulta ha sido	X		X		X		
	<b>OBJETIVA</b>							
12	El tiempo de espera para su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
13	La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
15	La información que brindo el médico sobre mi motivo de consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
19	La señalización en el exterior del hospital ha sido	X		X		X		

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

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

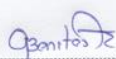
Apellidos y nombres del juez validador: **BENITES VALDERRAMA RONY HERMAN**

DNI:40656961

Especialidad del validador: **MEDICO GINECOLOGO OBSTETRA**

FECHA: 30 DE SETIEMBRE DEL 2023

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

  
 Dr. Rony H. Benites Valderrama  
 GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA  
 CMP 49495 - RNE 33816

Firma del Experto Informante.

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

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD</b>							
1	¿Ud. fue atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia, sin diferencia alguna en relación con otras personas?	X		X		X		
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
3	¿Su atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia a estuvo acargo del personal médico?	X		X		X		
4	¿El personal de servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarle la complejidad de su estudio radiológico?	X		X		X		
5	El servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia cuenta con todos lo sinsumos necesarios para brindar la atención adecuada.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia en general fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención para tomarse servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fue rápida?	X		X		X		
9	¿Si usted presentó algun problema o dificultad en servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia, se resolvió con inmediatez?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD</b>							
10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud?	X		X		X		
11	¿Durante su atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por imágenes se respetó su privacidad?	X		X		X		
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		

13	El profesional médico que lo atendió, le inspiró confianza. ¿conoció su trabajo?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>							
14	¿El personal del servicio de radiología lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	El personal de enfermería lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
16	El personal de admisión lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
17	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?	X		X		X		
18	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico ginecologo le brindo sobre lo que recibió: dosis y efectos adversos?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5: TANGIBILIDAD</b>							
19	¿Los carteles, letreros y señalización del s servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
21	La sala de espera y los servicios higienicos estuvieron limpios en su permanecía en el hospital	X		X		X		
22	¿en el servicio de diagnóstico por imágenes donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: BENITES VALDERRAMA RONY HERMAN

DNI:40656961

Especialidad del validador: MEDICO GINECOLOGO OBSTETRA

FECHA: 30 DE SETIEMBRE DEL 2023

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

  
Dr. Rony H. Benites Valderrama  
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA  
CMP 48455 - RNE 33816

Firma del Experto Informante.

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

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las indicaciones dadas por el personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para ayudarlo a la realización de su atención han sido	X		X		X		
2	La amabilidad del personal en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
3	El interés del personal de servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para atender su consulta ha sido	X		X		X		
4	El trato personalizado por atender su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
5	La confianza y seguridad que le dio el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia en su consulta ha sido	X		X		X		
6	La comprensión de su necesidad de consulta en servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
7	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
8	El conocimiento del personal servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia para atender su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
9	El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
10	El interés del personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por cumplir con el motivo de la consulta ha sido	X		X		X		
11	La predisposición del personal del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por brindar información sobre el motivo de su consulta ha sido	X		X		X		
	<b>OBJETIVA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El tiempo de espera para su consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
13	La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
15	La información que brindo el médico sobre mi motivo de consulta en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia ha sido	X		X		X		
19	La señalización en el exterior del hospital ha sido	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: ANGELES REYES ROBERT PETER

DNI:32387940

Especialidad del validador: MEDICO GINECOLOGO OBSTETRA

FECHA: 30 DE SETIEMBRE DEL 2023

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

  
Robert Peter Angeles Reyes  
GINECOLOGO - OBSTETRA  
C.M.P. 033863 RNE: 045043

Firma del Experto Informante.

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

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD</b>								
1	¿Ud. fue atendido inmediatamente a su llegada al servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia, sin diferencia alguna en relación con otras personas?	X		X		X		
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
3	¿Su atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia a estuvo acargo del personal médico?	X		X		X		
4	¿El personal de servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarle la complejidad de su estudio radiológico?	X		X		X		
5	El servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia cuenta con todos lo sinsumos necesarios para brindar la atención adecuada.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	¿La atención en el modulo de admisión del servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia en general fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención para tomarse servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fue rápida?	X		X		X		
9	¿Si usted presentó algún problema o dificultad en servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia, se resolvió con inmediatez?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD</b>								
10	¿El medico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud?	X		X		X		
11	¿Durante su atención en el servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia por imágenes se respetó su privacidad?	X		X		X		
12	¿El medico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		

13	El profesional médico que lo atendió, le inspiró confianza. ¿conocía su trabajo?	X		X		X	
<b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿El personal del servicio de radiología lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X	
15	El personal de enfermería lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X	
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X	
17	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?	X		X		X	
18	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico ginecólogo le brindó sobre lo que recibió: dosis y efectos adversos?	X		X		X	
<b>DIMENSION 5: TANGIBILIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Los carteles, letreros y señalización del s servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X	
20	¿El servicio de consultorio externo de ginecología y obstetricia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X	
21	La sala de espera y los servicios higiénicos estuvieron limpios en su permanencia en el hospital	X		X		X	
22	¿en el servicio de diagnóstico por imágenes donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del Juez validador: ANGELES REYES ROBERT PETER

DNI:32387940

Especialidad del validador: MEDICO GINECOLOGO OBSTETRA

FECHA: 30 DE SETIEMBRE DEL 2023

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

  
 Robert Peter Angeles Reyes  
 GINECOLOGO - OBSTETRA  
 C.M.P. 033683 R.N.E. 045043

Firma del Experto Informante.

**Anexo 06: Ficha técnica de validez y confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQHOS**

Ficha técnica: validez y confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQHOS, Carbonell y Lora, 2023.	
<b>Título</b>	Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023
<b>Autores</b>	Carbonell Julca Enrique Manuel Dra. Lora Loza Miryam Griselda
<b>Año</b>	2023
<b>Contexto de aplicación</b>	Aplicabilidad del SERVQHOS en los pacientes del Servicio de consulta externade ginecología y obstetricia del Hospital II-1 Laredo
<b>Validación</b>	<p>Este instrumento que mide la calidad de la atención fue adaptado por Carbonell y Lora (2023)</p> <p><b>Validez interna:</b> En el cuestionario original, se encuentra una consistencia interna de 0.80 en todos los 19 ítems teniendo 2 dimensiones, de 5 alternativas múltiples del modelo SERVQHOS.</p> <p><b>Validez externa:</b> Fue adaptado y ejecutado por (Carbonell y Lora 2023), en 18 pacientes en el servicio de consulta externa de ginecología y obstetricia en Hospital II-1 Laredo. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbachmayores a ,0900 y correlaciones mayores a ,480 tanto a nivel general como en sus dos dimensiones.</p> <p><b>Validez y contenido de estructura:</b> Se efectuó el juicio de expertos por 5 profesionales en la salud con experiencia en estos temas, bajo los principios de evaluación de coherencia, consistencia y pertinencia, el cual obtuvo índice de</p>

	<p>acuerdo integral (1.00) en el coeficiente V de Aiken, considerándose que el instrumento posee validez.</p> <p>Dr. Rony Herman Benites Valderrama</p> <p>Dr. Juan Luis Olortegui Risco</p> <p>Dr. Peter Angeles Reyes</p> <p>Dr. Raúl Anhuaman Ñique</p> <p>Dr. Marcial Garcia Carranza</p>
<b>Confiabilidad</b>	<p>La prueba alcanzó una fiabilidad de 1, según los resultados el instrumento presenta confiabilidad interna altamente significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.971</p>
<b>Conclusión</b>	<p>Estando a lo concordado mediante el criterio de cinco jueces expertos y a lo reportado por la estadística de fiabilidad de la prueba piloto en cuanto al coeficiente de Alfa de Cronbach, se concluye que el cuestionario SERVQHOS es aplicable en el presente estudio</p>

**Anexo 06: Ficha técnica de validez y confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQUAL MINSA**

Ficha técnica de validez y confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQUAL, Carbonell y Lora, 2023.	
<b>Título</b>	Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023
<b>Autores</b>	Carbonell Julca Enrique Manuel Dra. Lora Loza Miryam Griselda
<b>Año</b>	2023
<b>Contexto de aplicación</b>	Aplicabilidad del SERVQUAL en los pacientes del Servicio de consulta externa de ginecología y obstetricia Hospital II-1 Laredo
<b>Validación</b>	<p>Este instrumento que mide la satisfacción de la atención fue adaptado por Carbonell y Lora (2023)</p> <p><b>Validez interna:</b></p> <p>En el cuestionario original, se encuentra una consistencia interna de 0.89 en todos los 22 ítems teniendo 5 dimensiones, de 7 alternativas múltiples del modelo SERVQUAL.</p> <p><b>Validez externa:</b></p> <p>Fue adaptado y ejecutado por (Carbonell y Lora 2022), en 20 pacientes en el servicio de consulta externa de ginecología y obstetricia Hospital II-1 Laredo. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a ,0976 y correlaciones mayores a ,480 tanto a nivel general como en sus dos dimensiones.</p> <p><b>Validez y contenido de estructura:</b></p> <p>Se efectuó el juicio de expertos por 5 profesionales en la salud con experiencia en estos temas, bajo los principios de evaluación de coherencia, consistencia y pertinencia, el cual obtuvo índice de acuerdo integral (1.00) en el coeficiente V de Aiken, considerándose que el instrumento posee validez.</p>



	<p>Dr. Rony Herman Benites Valderrama</p> <p>Dr. Juan Luis Olortegui Risco</p> <p>Dr. Peter Angeles Reyes</p> <p>Dr. Raúl Anhuaman Ñique</p> <p>Dr. Marcial Garcia Carranza</p>
<b>Confiabilidad</b>	<p>La prueba alcanzó una fiabilidad de 1 según los resultados el instrumento presenta confiabilidad interna altamente significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.976.</p>
<b>Conclusión</b>	<p>Estando a lo concordado mediante el criterio de cinco jueces expertos y a lo reportado por la estadística de fiabilidad de la prueba piloto en cuanto al coeficiente de Alfa de Cronbach, se concluye que el cuestionario SERVQUAL MINSA es aplicable en el presente estudio</p>

## Anexo 07: Carta de consentimiento informado

### ANEXO 06

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

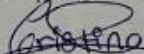
Estimado Alumno (a): Soy el alumno Enrique Manuel CARBONELL JULCA, de la Universidad César Vallejo, responsable del trabajo de investigación titulado: "Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023". La presente es para invitarle a participar en el estudio el cual tiene como objetivo determinar en qué medida influye de manera directa y significativa en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023. Para poder participar del estudio, se le entregará un cuestionario, para su respectivo llenado. La información que Ud., brinde al estudio será de uso exclusivo del investigador y se mantendrá su debida confidencialidad. Su participación es voluntaria y puede retirarse en cualquier etapa sin que este afecte de alguna manera. Por participar del estudio Ud., no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación. Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse al siguiente teléfono \_\_\_\_\_ 945701721 \_\_\_\_\_

Yo,  
dejo

constancia que se me ha explicado en que consiste el estudio titulado: "Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023" realizado por Enrique Manuel CARBONELL JULCA. He tenido tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales fueron respondidas de forma clara. Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y en cualquier momento puedo retirarme del estudio. Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.

Nombre y apellido del participante Nancy Cristina Colchón Zapata.

Firma del participante



Fecha: 03/11/2023 DNI N° 70782891

ANEXO 06

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Alumno (a): Soy el alumno Enrique Manuel CARBONELL JULCA, de la Universidad César Vallejo, responsable del trabajo de investigación titulado: "Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023". La presente es para invitarle a participar en el estudio el cual tiene como objetivo determinar en qué medida influye de manera directa y significativa en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023. Para poder participar del estudio, se le entregará un cuestionario, para su respectivo llenado. La información que Ud., brinde al estudio será de uso exclusivo del investigador y se mantendrá su debida confidencialidad. Su participación es voluntaria y puede retirarse en cualquier etapa sin que este afecte de alguna manera. Por participar del estudio Ud., no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación. Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse al siguiente teléfono \_\_\_\_\_ 945701721 \_\_\_\_\_.

Yo,  
dejo

constancia que se me ha explicado en que consiste el estudio titulado: "Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023" realizado por Enrique Manuel CARBONELL JULCA. He tenido tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales fueron respondidas de forma clara. Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y en cualquier momento puedo retirarme del estudio. Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.

Zapata Burgos Rosoné.

Nombre y apellido del participante

Firma del participante

Zapata Burgos

Fecha: 03/11/2023 DNI N° 73043210

# Anexo 08: BASE DE DATOS

## PRUEBA PILOTO

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
				CALIDAD DE SERVICIO																PUNTAJES TOTALES					
				DIMENSION SUBJETIVA								DIMENSION OBJETIVA													
PACIENTE	SEXO	GRADO DE INSTRUCCIÓN	EDAD	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	SUBJETIVO	OBJETIVA	CALIDAD
1	FEMENINO	SUPERIOR	37	3	5	4	4	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	35	25	60
2	FEMENINO	SECUNDARIA	29	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	37	28	65
3	FEMENINO	SECUNDARIA	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	50	43	93
4	FEMENINO	SECUNDARIA	18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48	43	91
5	FEMENINO	SUPERIOR	54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	27	57
6	FEMENINO	SUPERIOR	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	50	44	94
7	FEMENINO	SUPERIOR	32	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	45	93
8	FEMENINO	SECUNDARIA	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	45	95
9	FEMENINO	SECUNDARIA	28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	49	42	91
10	FEMENINO	SUPERIOR	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	30	23	53
11	FEMENINO	PRIMARIA	38	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	41	86
12	FEMENINO	SECUNDARIA	39	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	35	34	69
13	FEMENINO	SUPERIOR	27	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	46	30	76
14	FEMENINO	SUPERIOR	34	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	36	82
15	FEMENINO	PRIMARIA	29	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	42	40	82	
16	FEMENINO	SECUNDARIA	64	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	3	46	36	82
17	FEMENINO	PRIMARIA	31	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	46	43	89
18	FEMENINO	SUPERIOR	38	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	40	37	77

Tabla N°2 : Confiabilidad

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.971	19

Fuente :

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF				
				SATISFACCION DEL USUARIO																PUNTAJES TOTALES															
				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUE				SEGURIDAD				EMPATIA				TANGIBILIDAD				FIABILIDAD		C. RESP		SEGURIDAD		EMPATIA		TANGIBILIDAD		SATISFACCION	
PACIENTE	SEXO	GRADO DE INS	EDAD	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	FIABILIDAD	C. RESP	SEGURIDAD	EMPATIA	TANGIBILIDAD	SATISFACCION				
1	FEMENINO	SUPERIOR	37	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	11	18	20	12	67				
2	FEMENINO	SECUNDARIA	29	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	27	26	23	26	8	110				
3	FEMENINO	SECUNDARIA	34	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	35	35	28	35	21	154				
4	FEMENINO	SECUNDARIA	18	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	31	30	24	30	18	133				
5	FEMENINO	SUPERIOR	54	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5	35	35	28	33	17	148				
6	FEMENINO	SUPERIOR	35	6	7	6	7	1	2	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	27	19	13	19	11	89				
7	FEMENINO	SUPERIOR	32	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	34	35	28	35	21	153				
8	FEMENINO	SECUNDARIA	32	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	24	18	14	18	7	81				
9	FEMENINO	SECUNDARIA	28	7	5	7	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	32	33	28	35	21	149				
10	FEMENINO	SUPERIOR	26	2	6	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	29	32	20	28	16	125				
11	FEMENINO	PRIMARIA	38	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	33	32	28	34	18	145				
12	FEMENINO	SECUNDARIA	39	4	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	32	32	28	32	18	142				
13	FEMENINO	SUPERIOR	27	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	4	30	30	24	29	13	126					
14	FEMENINO	SUPERIOR	34	7	5	7	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	32	33	28	35	21	149				
15	FEMENINO	PRIMARIA	29	4	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	32	32	28	32	18	142				
16	FEMENINO	SECUNDARIA	64	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	31	30	24	30	18	133				
17	FEMENINO	PRIMARIA	31	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2	27	26	23	26	8	110				
18	FEMENINO	SUPERIOR	38	2	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	29	32	20	28	16	125			

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.976	22

# BASE DE DATOS

SEXO	GRADO DE INSTRUCCIÓN	EDAD	CALIDAD DE SERVICIO										DIMENSION OBJETIVA								
			DIMENSION SUBJETIVA										P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
FEMENINO	SUPERIOR	37	3	5	4	4	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3
FEMENINO	SECUNDARIA	29	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2
FEMENINO	SECUNDARIA	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
FEMENINO	SECUNDARIA	18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
FEMENINO	SUPERIOR	54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
FEMENINO	SUPERIOR	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
FEMENINO	SUPERIOR	32	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
FEMENINO	SECUNDARIA	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
FEMENINO	SECUNDARIA	28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5
FEMENINO	SUPERIOR	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
FEMENINO	PRIMARIA	38	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
FEMENINO	SECUNDARIA	39	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
FEMENINO	SUPERIOR	27	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
FEMENINO	SUPERIOR	34	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
FEMENINO	PRIMARIA	29	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3
FEMENINO	SECUNDARIA	64	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3
FEMENINO	PRIMARIA	31	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
FEMENINO	SUPERIOR	38	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
FEMENINO	SUPERIOR	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
FEMENINO	SECUNDARIA	31	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
FEMENINO	SECUNDARIA	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
FEMENINO	SUPERIOR	32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
FEMENINO	PRIMARIA	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
FEMENINO	SECUNDARIA	28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
FEMENINO	SUPERIOR	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
FEMENINO	SUPERIOR	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
FEMENINO	SECUNDARIA	32	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
FEMENINO	SECUNDARIA	28	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
FEMENINO	SUPERIOR	26	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
FEMENINO	PRIMARIA	38	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
FEMENINO	SECUNDARIA	39	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
FEMENINO	SUPERIOR	35	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
FEMENINO	SUPERIOR	32	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
FEMENINO	SECUNDARIA	32	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
FEMENINO	SECUNDARIA	28	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
FEMENINO	SUPERIOR	26	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
FEMENINO	PRIMARIA	38	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
FEMENINO	SECUNDARIA	35	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3
FEMENINO	SUPERIOR	32	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
FEMENINO	SUPERIOR	32	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4



FEMENINO	SECUNDARIA	32	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3
FEMENINO	SUPERIOR	32	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
FEMENINO	PRIMARIA	28	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3
FEMENINO	SUPERIOR	26	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
FEMENINO	SECUNDARIA	38	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
FEMENINO	SECUNDARIA	39	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
FEMENINO	SUPERIOR	31	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3
FEMENINO	PRIMARIA	25	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
FEMENINO	SUPERIOR	35	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
FEMENINO	SECUNDARIA	32	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3
FEMENINO	SECUNDARIA	32	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
FEMENINO	SUPERIOR	28	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
FEMENINO	PRIMARIA	26	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3
FEMENINO	SECUNDARIA	38	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4

SEXO	GRADO DE INSTRUCCIÓN	EDAD	SATISFACCION DEL USUARIO					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATIA				TANGIBILIDAD			
			FIABILIDAD																					
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
FEMENINO	SUPERIOR	37	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
FEMENINO	SECUNDARIA	29	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	SECUNDARIA	34	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
FEMENINO	SECUNDARIA	18	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
FEMENINO	SUPERIOR	54	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5
FEMENINO	SUPERIOR	35	6	7	6	7	1	2	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
FEMENINO	SUPERIOR	32	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
FEMENINO	SECUNDARIA	32	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2
FEMENINO	SECUNDARIA	28	7	5	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
FEMENINO	SUPERIOR	26	2	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5
FEMENINO	PRIMARIA	38	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
FEMENINO	SECUNDARIA	39	4	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
FEMENINO	SUPERIOR	27	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	4	4
FEMENINO	SUPERIOR	34	7	5	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
FEMENINO	PRIMARIA	29	4	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
FEMENINO	SECUNDARIA	64	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
FEMENINO	PRIMARIA	31	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	SUPERIOR	38	2	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5
FEMENINO	SUPERIOR	34	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
FEMENINO	SECUNDARIA	31	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
FEMENINO	SECUNDARIA	35	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5
FEMENINO	SUPERIOR	32	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
FEMENINO	PRIMARIA	32	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5
FEMENINO	SECUNDARIA	28	6	7	6	7	1	2	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
FEMENINO	SUPERIOR	35	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
FEMENINO	SUPERIOR	32	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6





FEMENINO	SECUNDARIA	35	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	SUPERIOR	32	2	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5
FEMENINO	SUPERIOR	32	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
FEMENINO	SECUNDARIA	28	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	SECUNDARIA	35	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	SUPERIOR	32	2	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5
FEMENINO	PRIMARIA	32	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	SECUNDARIA	28	2	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5
FEMENINO	SUPERIOR	35	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	PRIMARIA	32	2	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5
FEMENINO	SECUNDARIA	32	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
FEMENINO	SUPERIOR	28	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	SUPERIOR	26	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	SECUNDARIA	35	2	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5
FEMENINO	SECUNDARIA	32	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
FEMENINO	SUPERIOR	32	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	PRIMARIA	28	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	SUPERIOR	26	2	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5
FEMENINO	SECUNDARIA	38	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	SECUNDARIA	39	2	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5
FEMENINO	SUPERIOR	31	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	PRIMARIA	25	2	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5
FEMENINO	SUPERIOR	35	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	SECUNDARIA	32	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	SECUNDARIA	32	2	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5
FEMENINO	SUPERIOR	28	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2
FEMENINO	PRIMARIA	26	2	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5
FEMENINO	SECUNDARIA	38	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	1	2

## Anexo 09: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema de la investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Método
<p>Influencia de la calidad de atención en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.</p>	<p><b>Problema</b></p> <p>¿En qué medida influye la calidad de atención en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia en el Hospital II-1 Laredo-2023?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción percibida por las usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1, Laredo-2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión de fiabilidad en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1, Laredo-2023.</li> <li>- Identificar de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión de capacidad de respuesta en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1, Laredo-2023.</li> <li>- Identificar de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión de seguridad en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1, Laredo-2023.</li> <li>- Identificar de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión de empatía en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1, Laredo-2023.</li> <li>- Identificar de qué manera influye la calidad de atención en la satisfacción percibida según dimensión de tangibles en usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia del Hospital II-1, Laredo-2023</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Hi: La calidad de atención influye de significativamente en la satisfacción percibida por usuarias de consulta externa de Gineco-Obstetricia. Hospital II-1, Laredo-2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Diseño de la Investigación</b> Correlacional Transversal, No experimental</li> <li>- <b>Tipo de Investigación</b> Aplicada</li> <li>- <b>Enfoque:</b> cuantitativo</li> <li>- <b>Población:</b> Usuarias atendidas en consultorio externo del servicio de Ginecología y Obstetricia de un Hospital II-1 de Laredo del 2023 (450 pacientes octubre-noviembre)</li> <li>- <b>Muestra:</b> 100 pacientes (muestreo no probabilístico)</li> <li>- <b>Técnica:</b> Encuesta</li> <li>- <b>Instrumentos:</b> Escala de Calidad de atención Escala de satisfacción del paciente</li> </ul>

## Anexo 10: ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO (AFC) ESCALA: CALIDAD DE ATENCIÓN

### Matriz de componente<sup>a</sup>

	Componente	
	1	2
S1	,706	-,599
S2	,534	-,639
S3	,536	-,647
S4	,708	-,558
S5	,845	-,322
S6	,681	-,311
S7	,734	-,518
S8	,736	-,524
S9	,651	,567
S10	,862	,266
O11	,629	,720
O12	,466	,759
O13	,627	,712
O14	,604	,727
O15	,349	,823
O16	,071	,760
O17	,077	,834
O18	,194	,898
O19	-,251	-,460

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 2 componentes extraídos.

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

	Componente	
	1	2
S1	,926	,025
S2	,824	-,119
S3	,831	-,124
S4	,899	,057
S5	,844	,324
S6	,715	,223
S7	,892	,104
S8	,897	,101
S9	,864	-,012
S10	,465	,774
O11	-,012	,956
O12	-,160	,876
O13	-,008	,949
O14	-,036	,944
O15	,380	,810
O16	,519	,560
O17	,570	,614
O18	,539	,744
O19	,120	,509

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

**Anexo 10: ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO (AFC)**  
**ESCALA: SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE**

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

	Componente				
	1	2	3	4	5
F1	,679	-,429	-,283	,452	,015
F2	,581	,165	,565	,541	,063
F3	,740	,613	,193	,106	,011
F4	,595	,549	,526	,198	,074
F5	,863	,200	,112	-,401	,070
R6	,269	,872	,089	-,373	,028
R7	,615	,777	-,081	,011	-,018
R8	,522	,820	,127	-,060	,072
R9	-,122	,832	,451	,001	,102
SE10	,147	-,501	,847	,002	-,042
SE11	-,143	-,203	,946	,043	-,185
SE12	,049	-,535	,806	,077	-,144
SE13	,035	-,552	,814	-,069	-,120
E14	,093	-,534	,093	,832	-,102
E15	,162	-,207	,241	,925	-,076
E16	,029	,354	-,245	,877	-,203
E17	,038	,162	-,081	,962	-,140
E18	,154	-,647	-,058	,679	,258
T19	,234	-,183	-,335	,101	,870
T20	,220	-,242	-,312	-,057	,884
T21	-,077	,576	-,498	,075	,633
T22	,101	,423	-,635	,124	,614

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 5 componentes extraídos.

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

	Componente				
	1	2	3	4	5
F1	,812	,151	,039	,493	,043
F2	,916	,080	,252	,268	-,028
F3	,696	,676	,121	-,123	-,019
F4	,935	,282	,018	-,145	-,016
F5	,560	,553	,345	-,461	,106
R6	,511	,621	,362	-,446	,063
R7	,145	,857	,467	-,125	-,007
R8	,257	,706	,588	-,231	,068
R9	,151	,706	,616	-,119	,085
SE10	,959	,118	,229	,070	-,003
SE11	,817	,521	,160	,122	-,122
SE12	,941	,134	,142	,177	-,096
SE13	,978	,139	,079	,052	-,061
E14	,062	,125	,151	,976	-,052
E15	,183	,289	,378	,852	-,047
E16	,390	,003	,264	,866	-,155
E17	,597	,062	,329	,779	-,096
E18	,032	,034	-,065	,927	,329
T19	,308	,568	,066	,236	,701
T20	,219	,533	,006	,098	,776
T21	,035	-,023	,099	,075	,998
T22	,096	,173	-,030	,203	,950

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.