



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD**

Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del
Ministerio Salud, en el año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mg. Elizabeth del Carmen Velásquez Fuentes (ORCID: 0000-0003-2235-1904)

ASESORA:

Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives (ORCID: 0000-0002-6218-4998)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Se dedica este preciado trabajo a mis familiares que con tanto amor y comprensión han apoyado mi esfuerzo, en esta larga tarea llena de satisfacciones.

Agradecimiento

Se agradece al Dr. César Acuña Peralta, Rector fundador de la Universidad César Vallejo, por permitirnos continuar nuestros estudios.

A mi asesora Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives, por sus acertadas orientaciones a fin de que logre un estudio confiable científicamente.

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO (A): **VELASQUEZ FUENTES, ELIZABETH DEL CARMEN**

Para obtener el Grado Académico de *Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA EN UNA RED DEL MINISTERIO SALUD, EN EL AÑO 2019

Fecha: 18 de enero de 2020

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Luis Albero Nuñez Lira

Firma:

SECRETARIO: Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragon

Firma:

VOCAL: Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad


Yo, Elizabeth del Carmen Velásquez Fuentes, estudiante de la Escuela de Posgrado, Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019”, presentada, en 36 folios para la obtención del grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de enero del 2020



Elizabeth del Carmen Velásquez Fuentes

DNI: 08199071

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Resumo	ix
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validación de instrumentos	19
2.5 Procedimiento	19
2.6 Métodos de análisis de datos	20
2.7 Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	32
VI. Recomendaciones	34
VII. Propuesta	35
Referencias	37
Anexos	43
Matriz de consistencia	
Certificado de validez de los instrumentos	
Muestra piloto y confiabilidad	
Instrumentos de recolección de datos	
Matriz de datos	
Resultados	

Resumen

La presente investigación titulada: Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019, tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad. El método empleado fue el hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, nivel correlacional causal, de enfoque cuantitativo; diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo formada por 650 usuarios atendidos en el área de consulta externa en una Red del Ministerio Salud y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach el resultado fue de ,823 para la variable calidad del servicio, se evidencia que tiene una fuerte confiabilidad y para la variable satisfacción del usuario tuvo un resultado de ,918, por lo que, se puede manifestar que dicha variable tiene una alta confiabilidad. Los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 17.2% de incidencia de la calidad de servicio que es explicada por la variable incluida en la satisfacción; habiéndose obtenido un p-value igual a 0,000.

Palabras claves: Calidad del servicio, satisfacción del usuario, consulta externa

Abstract

The present investigation entitled: Quality of service in the satisfaction of the user of external consultation in a Network of the Ministry of Health, in the year 2019, had as a general objective to determine the incidence of the quality of the service in the satisfaction of the user of external consultation in a Network of the Ministry of Health, in the year 2019. The instruments that were used were questionnaires on the Likert scale for the variables. These instruments were subjected to the respective analyzes of reliability and validity, which determined that the questionnaires have validity and reliability. The method used was the hypothetical deductive, the type of investigation was basic, causal correlational level, quantitative approach; non-experimental cross-sectional design. The population was formed by 650 users served in the area of external consultation in a Network of the Ministry of Health and the sampling was of probabilistic type. The technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were questionnaires that were duly validated through expert judgments and their reliability through the Cronbach Alpha reliability statistic, the result was .823 for the quality variable of the service, it is evidenced that it has a strong reliability and for the user satisfaction variable it had a result of .918, so it can be stated that said variable has a high reliability. The coefficients present significant values, greater than 17.2% of the incidence of the quality of service that is explained by the variable included in the satisfaction; having obtained a p-value equal to 0.000.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, external consultation

Resumo

A presente investigação intitulada: Qualidade de serviço na satisfação do usuário da consulta externa em uma Rede do Ministério da Saúde, no ano de 2019, teve como objetivo geral determinar a incidência da qualidade do serviço na satisfação do usuário da consulta externa em um Rede do Ministério da Saúde, no ano de 2019. Os instrumentos utilizados foram questionários na escala Likert para as variáveis. Esses instrumentos foram submetidos às respectivas análises de confiabilidade e validade, as quais determinaram que os questionários possuem validade e confiabilidade. O método utilizado foi o dedutivo hipotético, o tipo de investigação foi básico, nível correlacional causal, abordagem quantitativa; delineamento transversal não experimental. A população foi formada por 650 usuários atendidos na área de consulta externa em uma Rede do Ministério da Saúde e a amostragem foi do tipo probabilística. A técnica utilizada para a coleta de informações foi a pesquisa e os instrumentos de coleta de dados foram questionários devidamente validados por meio de julgamentos de especialistas e sua confiabilidade através da estatística de confiabilidade Alfa de Cronbach, resultando em 823 para a variável qualidade do serviço, evidencia-se que possui forte confiabilidade e, para a variável satisfação do usuário, resultou em 918, portanto, pode-se afirmar que a referida variável possui alta confiabilidade. Os coeficientes apresentam valores significativos, superiores a 17,2% da incidência da qualidade de serviço, explicada pela variável incluída na satisfação; tendo obtido um valor p igual a 0,000.

Palavras-chave: Qualidade de serviço, satisfação do usuário, consulta externa

I. Introducción

Con relación a la realidad problemática a nivel global, las instituciones dedicadas a la salud cumplen un papel importante en la promoción del desarrollo regional, ya que son instituciones muy cercanas a la población y por ende conocen sus problemas y necesidades principales. Para ayudar a los habitantes de sus jurisdicciones se les asigna una cantidad importante de dinero pero que por diversos motivos y problemas de gestión no se invierte en la satisfacción de los requerimientos inmediatos de la comunidad. De esta manera los recursos son malgastados por incapacidad y burocracia, es decir, la inspección interna no cumple con su rol de prevención y verificación de la gestión para un uso claro del dinero emitido, lo cual afecta notablemente a los pacientes, puesto que no reciben la atención necesaria en momento necesario, ya sea por la falta de equipos o medicamentos.

Bajo el enfoque internacional, Mezomo (2001), quien es citado por Redhead (2015), aborda esta problemática, para él, la calidad de la salud está basada en la doctrina de la mejoría constante indicando, a su vez, que este concepto incrementa la conciencia de la atención en las asistencias de salud en diferentes países para arreglar muchos problemas.

En Chile, las reformas de salud se encuentran en una incertidumbre ya que el cliente no conoce los servicios que se le brinda ni los efectos que le causará a su organismo. Esto lleva a recomendaciones excesivas por parte de los médicos y los pacientes solo deben acatar la orden. Esta falla de mercado es importante ya que origina un sistema más complejo. (Arrow, 1963). De igual manera, Colombia presenta descuidos en relación a la gestión de sus establecimientos de salud y a la inserción de estos en redes efectivas de Empresas Promotoras de Salud (EPS). Para conseguir el objetivo se hace una comparación y análisis de un caso similar como lo es el modelo de Israel que presenta deficiencias parecidas a pesar de ser un país más desarrollado (Campos y Soto, 2012). En el caso de Argentina, sobresale la autogestión de Hospitales, teniendo tarea pendiente en cuestiones de autofinanciamiento y sobredimensionamiento (Duque, 2005). Costa Rica presta más importancia a la gestión buscando descentralizar y mejorar la red institucional (Massip; Ortiz; Llantá; Peña; Infante (2008).

En Perú, el servicio que ofrece el MINSA y ESSALUD no es aprobado por la población, ya que no ofrece un servicio de calidad, alargando los tiempos de espera para conseguir citas o en la programación de las cirugías, los maltratos por parte del personal y

la falta de equipos médicos en algunos establecimientos, todo ello genera insatisfacción y desconfianza. Ni siquiera el suficiente abastecimiento de fármacos en ESSALUD ni la tercerización de los servicios por parte del MINSA, con ayuda de los hospitales de la solidaridad, ha conseguido ganarse la aprobación de las personas. Como se menciona en la encuesta publicada en el diario Comercio en una escala de 10 a 20, el sistema de salud pública reprueba con 10.1, con más de 4 puntos debajo del sistema privado. (Medina y Esquincha, 2013). Esta información nos aclara el panorama de la situación que atraviesa la salud en la ciudad de Lima y, así también, ocurre en las demás regiones del Perú, por ello se hace un llamado de atención a los centros que se encargan de prestar asistencias de salud a poner más atención para poder brindar una alternativa de solución a esta problemática que ocurre con frecuencia y muchas veces cobran vidas.

Asimismo, Minsa (2000) señaló que la calidad de atención es vital para el éxito del centro por las tareas que realiza y lo que pueden ofrecen en servicios dentro de los centros de salud. La tendencia actual es la incorporación de las opiniones de los pacientes atendidos en cuestiones de calidad de servicio (Cerna, 2019).

Asimismo, se puede decir que, para llevar a cabo una atención adecuada al paciente, se tiene que capacitar al individuo para alcanzar los objetivos planteados, y así como también acumular todas las cualidades del centro de salud para conocer los pros y los contras de sus servicios.

El propósito de esta tesis fue determinar con minuciosidad la apreciación de los pacientes respecto los servicios de calidad de atención y de acuerdo a los resultados que se obtengan hacer recomendaciones para la mejora de la atención en redes de hospitales de Essalud a nivel nacional, logrando mayor eficacia, accesibilidad y atención oportuna a toda la población que recurra a las instituciones de salud a nivel nacional.

En consulta externa de una Red del Ministerio Salud, la satisfacción del usuario de los servicios de salud es la medición que valida el nivel de calidad del servicio obtenido. De tal modo que esta investigación quiere encontrar y examinar adecuadamente la estadística en cuanto a la satisfacción se refiere y su calidad obtenida. No obstante, a ello, constantemente se presentan reclamos de los usuarios, todo por un aglomerado de problemas que presenta el centro de salud, una de ellas es la carencia del personal laboral, sumado a ello la gran desorganización que tiene y el déficit comunicativo.

Dicho esto, a continuación, se nombran algunos errores que a menudo emplean los empleados, uno de ellos es el robotismo, el cual se define como ofrecer un servicio sin transmitir emociones, sólo se mueven por órdenes generadas, le sigue la apatía, el cual se manifiesta cuando se le dedica poca o casi nula atención al paciente, asimismo, la frialdad, la cual genera en el usuario una barrera que impide por completo la socialización, otro punto es el evasivo, el cual se constituye por crear malas informaciones, y el más común el desaire, el cual se presenta cuando la comunicación o atención dura menos de lo previsto, sintiendo incómodo al paciente.

Por ello, al no existir un control adecuado se manejan de mala manera los recursos, eso explica la deficiencia en servicios de calidad brindados a los usuarios de una red del Ministerio de Salud, estableciendo una mala imagen como institución de un Estado ineficiente y sin capacidad de eficiencia e integración. La Red del Ministerio de Salud, debe promover transparencia en los gastos y eficiencia en las operaciones para contribuir y lograr los objetivos como institución representante del estado. Esta deficiencia solo se podrá superar con la capacidad y habilidad de un personal más responsable, optimizando la calidad del servicio, haciéndolo más dinámico en cuestiones de funcionalidad para brindar mejor servicio que satisfaga las necesidades del usuario.

Asimismo, en los distintos centros de salud pertenecientes a una Red del Ministerio Salud, se encuentra un departamento que concierne opiniones a menudo, la cual es el sector de Consultoría Médica en el Servicio de Medicina, puesto que es el lugar en donde todos los pacientes reúnen sus eventualidades y enfermedades, estos individuos moderadamente presentan sus quejas por el mal servicio brindado, y no obstante a ello se preguntan el porqué de la situación ya que cuentan con una tecnología adecuada, es por ese motivo por el cual se plantea el siguiente problema general ¿En qué medida la calidad del servicio incide en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019? De igual manera, se formularon los problemas específicos a) Problema específico 1 ¿En qué medida la tangibilidad incide en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019?, b) Problema específico 2 ¿En qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019?, Problema específico 3 ¿En qué medida la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019?, Problema específico 4 ¿En qué medida la seguridad incide en la satisfacción del

usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019?, Problema específico 5 ¿En qué medida la empatía incide en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019?, con la cual se busca indagar hasta qué punto buscaremos las mejoras la calidad de atención al usuario y superar tal deficiencia.

Se analizaron como antecedentes internacionales a Civera (2015), Gonzales (2015) y Ramírez (2013) en sus estudios sobre la trascendencia de la calidad del servicio y satisfacción del cliente sostuvieron que la calidad manifiesta en el establecimiento a parte de las competencias de los trabajadores que deben poseer habilidades y destrezas para planificar, organizar, dirigir y controlar los servicios brindados; también se presta mucha importancia en la infraestructura, facilidad de desplazamiento de los usuarios en las diferentes oficinas las cuales deben ser bien iluminadas y ventiladas. Los autores trabajaron con una investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, empleando un estudio hipotético deductivo y así mismo donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Los resultados mostraron que la calidad del servicio tiene una incidencia de tipo significativa sobre la satisfacción del ciudadano, además la prueba aplicada con cuyo coeficiente de Nagalkerke con solo el 11,8% está explicado la variabilidad del gozo del ciudadano se debe a los servicios de calidad.

Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres (2014) y Gonzales, Fernández y Jiménez (2015) en sus estudios de calidad de cuidados en los servicios médicos en consulta externa en instituciones de sanidad. Los autores trabajaron con una investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, empleando un estudio hipotético deductivo y así mismo donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Aplicaron la encuesta como técnica y para la recolecta de información el cuestionario el cual fue el instrumento. Concluyen que los cuidados prestados adecuadamente en los servicios médicos inciden significativamente en las consultas externas en los centros de salud públicos además la prueba aplicada con cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 17.3% que la variabilidad de consultas externas se debe en gran porcentaje a la fiabilidad que tiene la comunidad en cuanto a los servicios de la atención brindada de los hospitales del sector público.

Pedraza, Lavín, González y Bernal (2014); Messarina (2015); Losada y Rodríguez (2017) en sus artículos de investigación, concluyeron que la calidad en los servicios se

clasifica en los siguientes componentes: atención al cliente, participación afectiva que se le da a los pacientes, efectividad en el servicio que se brinda, oportunidades, aplazamientos, confianza e higiene. Los investigadores trabajaron con una investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, empleando un estudio hipotético deductivo y así mismo donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Concluyen que la prueba aplicada con cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró que la variación de consultas externas se debe en gran porcentaje 14.5% a la palpabilidad de la calidad de atención de los hospitales del sector público.

Gómez, Dávila, Campis y Colmenares (2017) y Carrillo, Guzmán, Magaña y Ramos (2017), en sus artículos de investigación en calidad de los servicios, evidenciaron que se encontró un bajo porcentaje de usuarios que sienten satisfacción por el servicio que reciben. Esto se debe al periodo extenso que tienen que esperar para que los puedan atender, a ello se suma la falta de medicamentos y la alta demandas de pacientes que se tiene en consulta externa, por otro lado, la falta de mantenimiento en las instalaciones e infraestructura. Los investigadores trabajaron con una investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, empleando un estudio hipotético deductivo y así mismo donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. El mayor nivel en la satisfacción de la atención se halla en las dimensiones de seguridad y la participación afectiva, además la prueba aplicada con cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 0.28 % que la variabilidad de consultas externas se debe en gran porcentaje al servicio de gran calidad que brindan.

Arbeláez y Mendoza (2017) y Achondo, Azolas y Grandón (2017) en sus artículos de investigación de satisfacción usuaria concluyeron, se debe desarrollar más estudios de factores integradores que influyan en la satisfacción del usuario, no para evaluar sino para crear bases que permitan mejorar y satisfacer las necesidades de la población. Éstas deben otorgar soluciones prácticas que cumplan las expectativas. Los autores trabajaron con una investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, empleando un estudio hipotético deductivo y así mismo donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Aplicaron la encuesta como técnica y para la recolecta de información el cuestionario el cual fue el instrumento. Concluyen que la prueba arrojó un coeficiente de Nagalkerke de 0.458% señala que el cambio de la variable consultas externas se debe principalmente a la satisfacción del usuario.

Los antecedentes nacionales orientan: Rodríguez (2016), Arias y Arias (2014) y Alva, Barrera y Chucos (2014) asumieron que los servicios de calidad inciden significativamente en el gozo del paciente. Se trabajó con una investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, empleando un estudio hipotético deductivo y así mismo donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Asimismo, entendiéndose que la prueba aplicada con cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 0.51, que la variabilidad de la satisfacción del usuario se debe en un porcentaje mediano a la calidad de la asistencia que presta el centro de salud.

Sotomayor (2014) y Espinoza (2015), plantearon como objetivos determinar la incidencia entre variables. Se trabajó con una investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, empleando un estudio hipotético deductivo y así mismo donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Aplicaron la encuesta como técnica y para la recolecta de información el cuestionario el cual fue el instrumento. Concluyeron que los servicios prestados inciden positivamente en el gozo del paciente, entendiéndose que la prueba aplicada cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró que la variabilidad de la satisfacción del cliente se debe porcentualmente a la seguridad del servicio de calidad que prestan los centros de salud.

Chavesta, Díaz, Leguía, Niño y Tito (2018), Angulo, Gutiérrez, Ybáñez y Villar (2016) en sus artículos de investigación sobre calidad de los servicios en la medicina complementaria, infirieron que la apreciación que el cliente tiene acerca de la calidad que recibe está en un nivel aceptable, teniendo como nivel con mayor satisfacción las dimensiones confiabilidad y confianza. Se trabajó con una investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, empleando un estudio hipotético deductivo y así mismo donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Concluyeron que el coeficiente de Nagalkerke mostró 0, 49% que la variación de la complacencia del cliente se debe porcentualmente a la percepción del servicio de calidad que prestan en la institución.

Ibarra y Rua (2017), Godínez; Reyes; Arizam; Maruris; Cuevas y Cabañas (2014) y Hernández (2014) sus artículos de investigación sobre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en consulta externa. Los investigadores trabajaron con un estudio básico, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, empleando un estudio hipotético deductivo y así mismo donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio,

también ha sido no experimental. Concluyeron; que la satisfacción en general se percibe un nivel alto en las dimensiones seguridad y empatía las más altas a nivel de porcentajes. Cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 0, 61% que la variabilidad de la complacencia del usuario se debe porcentualmente a la percepción del servicio de calidad prestado.

Banegas (2014) y Osco (2017) para sus investigaciones sobre calidad del servicio y satisfacción del usuario. Los investigadores trabajaron con un estudio básico, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, empleando un estudio hipotético deductivo y así mismo donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Como resultado se obtuvo que se evidencian que el 62,2% de los usuarios atendidos consideran que la calidad es alta, el 31,6% tienen una percepción medio y sólo el 6,1% tiene un nivel bajo. Por ello, se asume que los pacientes consideran que existe una apreciación alta del servicio de calidad prestado, cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 0, 54% que la variabilidad de la satisfacción del paciente se debe porcentualmente a la apreciación del servicio de calidad prestado.

Siendo el propósito de la investigación que se cumplan los objetivos planteados; a) Objetivo general determinar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019; b) Objetivo específico 1 Determinar la incidencia de la tangibilidad en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019; c) Objetivo específico 2 Determinar la incidencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019; d) Objetivo específico 3 Determinar la incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019, Objetivo específico 4; e) Determinar la incidencia de la seguridad en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019 y f) Objetivo específico 5; Determinar la incidencia de la empatía en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

Para poder revisar el marco teórico es importante poder conocer variable independiente y las dimensiones:

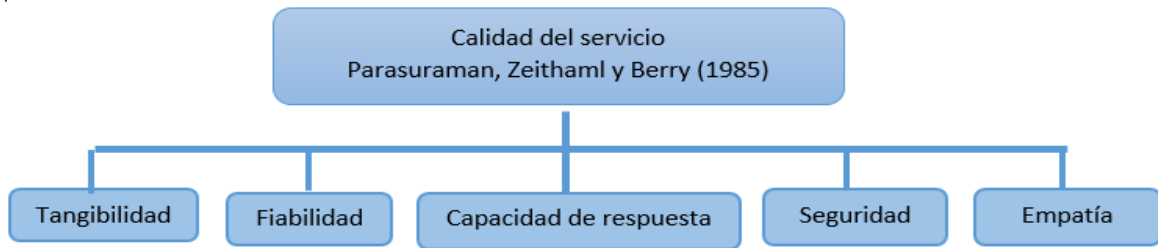


Figura 1. Calidad de servicio

Asimismo, en la actualidad estudiar la calidad del servicio es trascendente por la significancia que tiene sobre la percepción del usuario, quien debe quedar satisfecho, generando el posicionamiento de la Red del Ministerio de salud dentro de la comunidad. Para Parasuraman; Zeithaml y Berry (1985) lo definieron como los “ideales que están relacionados con las asistencias de servicios que son desempeñadas como modelos o patrones de las cuales se pueden valorar y opinar” (p.62). De igual manera para Gonzales (2015) consiste en evaluar la calidad de la apreciación de los pacientes, que realizan la comparación del cuidado obtenido, ya sea por el trato, respuestas a sus dudas o alternativas de solución ante alguna duda.

Es preciso que la calidad se conciba por medio del ojo, es decir, desde la perspectiva del individuo. Es por ello que menciona también que es difícil saber los pensamientos de los usuarios puesto que dichos pensamientos pueden ser calificados como no entendibles, sin embargo, se deberá comprender y entender la satisfacción que necesite el usuario. Por tanto, dicha satisfacción será aprobada por el usuario en cuanto a la forma del servicio obtenido.

Otros autores asumieron la calidad de servicio como el cumplimiento de requisitos, adecuación al uso del cliente, resultado de la interacción, la calidad en expresión de aptitud es la técnica que se maneja para proporcionar una satisfacción al usuario. Se destacan los principales aspectos: (a) la calidad se define en base al grado de satisfacción del cliente; (b) la calidad tiene diversas dimensiones, por ello no se determina la definición con una sola particularidad (c) asimismo, se halla la desigualdad en los niveles del servicio de calidad prestado que se le dedica al usuario (Carman, 1990; Deming, 1989; Grönroos, 1984)

No obstante, se puede decir que es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno,

seguro y confiable; aún ante situaciones imprevistas, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendado y servido personalmente con dedicación y eficacia.

Sin embargo, referente a los servicios aplicados en la Red del Ministerio Salud es esencial una alta calidad de atención ya que de ello basará que los usuarios se sientan complacidos por el trato obtenido.

En tal sentido, dicho centro de salud debe mantener su esencia y conllevar a la institución a una mejoría adecuada y correcta para que los pacientes se sientan en confort, y en un ambiente en el cual puedan caracterizarlo como agradable y manifestando opiniones positivas del centro de salud.

Por otra parte, la calidad de servicio que se percibe se realiza mediante un entendimiento donde se evalúa y se compara a nivel personal y de situación al recibir un servicio (Gonzales, 2015; Martínez y Sabadi, 2006)

Los servicios que ofrecen en las instituciones de sanidad deberían de estar completos con todas sus herramientas y tener un equipo de trabajo unificado para adecuar sus funciones de una forma excelente. Asimismo, al mantener un centro confortable conllevará a la pronta mejoría de los pacientes, todo ello por su calidad de atención, equipos de excelencia, buen trato, un adecuado lenguaje y una comunicación fluida entre los grupos de trabajo. Es importante recalcar que para que todo vaya en marcha deberán los pacientes de cuidar las herramientas de trabajo del centro de salud y mantener una comunicación moderada.

En cuanto a los componentes de la calidad de atención, otros autores sostuvieron que están compuestas por tres elementos: a) Componente técnico: aplicar correctamente los recursos con los que se cuenta en la institución para llegar a dar el diagnóstico verdadero e indicar el tratamiento a seguir; b) Componente interpersonal: es el lazo que se forma entre el usuario y quien provee el servicio utilizando los valores éticos para cumplir con sus funciones; y c) El entorno: es el ambiente adaptado para el público, con el fin de hacerlo sentir cómodo dentro del centro y deje el temor al momento de que toque el turno de atenderlo (Karste; Georgi; Tuzovic; Büttner y Bruhn, 2010; Schiembri y Sandberg, 2002; Brady y Cronin, 2001).

El usuario percibirá la calidad de servicio de acuerdo al trato que le de el personal que labore en él, y esta atención va desde el guardia de seguridad hasta el personal

administrativo más calificado, ya que todo el que llega al centro lo hace porque necesita del servicio que prestan.

Asimismo, es conveniente decir que todo paciente deberá llevar al pie de la letra las leyes y normas establecidas por el centro de salud, todo ello para ambas partes (empleado y paciente) lleven una socialización de excelencia.

De igual manera, Zeithalm (2000); Mehdi, Sadeghifar, Anjomshoa, Mahmoudi, Honarvar y Mousavi (2014); Cronin (2003) asumieron que las cualidades procedimientos palpables y examinados de forma subjetiva; por lo que el cliente se guiará por la forma en que fue recibido y atendido, puesto que el sujeto no es un objeto que se considera tangible para evaluarlo como producto, se valora es la atención.

También, serán medidos y evaluados de acuerdo con la cantidad de usuarios que hayan calificado su gestión, ya que, al ser una institución pública, deben facilitar su mano de obra calificada para las personas que lo necesiten, y estos podrán percibir que calidad están recibiendo.

De acuerdo a la calidad de atención en Salud, el Ministerio de Salud conjuntamente con otras instituciones proveedores de salud del país, en las cuales se va dando el desarrollo de la calidad para mejorar lo que se da en la atención brindada. Las iniciaciones mencionadas se producen gracias al esfuerzo en un grupo de funcionarios y colaboradores que conforman distintos niveles dentro del modelo de sanidad. (RM N° 727- 2009/Minsa); por otra parte, la calidad en el cuidado es determinante para la vida o fallecimiento de las féminas y los neonatos peruanos es decir que no solo la atención es suficiente para garantizar su bienestar, de igual manera ocurre con la mayoría de personas en riesgos de emergencia. Es por esa razón que se busca dar una gestión óptima que ayude con la calidad de atención para controlar de forma sistemática los procesos cruciales en la atención. (Minsa, 2009).

Para evaluarlo lo mejor sería dividirlos por etapas, ya que consiste en calidad mediante la inspección, ya que se podrán hacer comparaciones con el resultado obtenido sobre lo esperado. La segunda sería control estadístico, donde se verán reflejados los resultados obtenidos a través de las muestras dadas. Como tercera etapa está el asegurarse que lo que se está entregando es de calidad, por ello, atender a una madre y su hijo de forma correcta y aplicar todos los conocimientos para su mejoramiento es lo más correcto. Y por último está la estrategia que se utiliza para competir con otras instituciones, aunque en el

tema de salud, lo mejor sería es que el paciente ya no padezca de los males por el que ha acudido al centro, más que por una competencia.

Actualmente, los servicios cumplen una función muy importante en el sector económico en la mayor cantidad de países de occidente. Hablar de calidad en estos lugares implica mejorar la gestión del sector empresarial, ya que toda empresa moderna que pretende sobresalir en el rubro de servicios debe ofertar una mejor calidad de atención. Para ello, se propone como opción al Servqual. (Cronin y Taylor, 1994).

Herramienta que se utilizó para obtener una medición de los servicios de calidad que brinda la Red, y que ayudará al investigador a saber cuáles son estos niveles, es necesario que este cuestionario sea moldeado para saber exactamente lo que están buscando.

La herramienta Servqual es desarrollada con 22 ítems que se dedican a estudiar la percepción según el prototipo de Parasuraman et al. (1985) su principal ventaja se basa en que ofrece una mejor explicación sobre de los niveles de calidad de servicio; asimismo tiene los mejores dominios psicométricos de validez y eficacia en las operaciones.

Por ello, para Parasuraman *et al.* (1985) estableció que la variable se operacionaliza en sus dimensiones: a) Tangibilidad, son todas las instalaciones que son referidas a los equipamientos, áreas físicas y las apariencias del personal; b) Fiabilidad es definida como la habilidad para el cumplimiento de una función o acción que se realiza en un determinado tiempo; c) Capacidad de respuesta se destaca como la capacidad para poder brindar ayuda a los clientes en el momento que lo requieran de manera que les pueda brindar una solución o ayuda inmediata, d) Seguridad, se basa en el conocimiento del empleado y la capacidad que tiene para proyectar confianza y seguridad y e) Empatía, es aquella atención que brinda la empresa a su clientela.

Es por ello, la red cuenta con instalaciones propias, donde el servicio que se da es para el público, lo que brinda una fiabilidad, cada usuario que requiere de su trabajo trata de dar una respuesta inmediata, dependiendo de qué cantidad de usuarios lo necesiten, la seguridad que prestan la determina el público, ya que en la institución se cuenta con un personal calificado, garantizando un buen trabajo, y por último, los trabajadores deben ser empáticos con todo individuo que presente una necesidad y está asistiendo al centro.

En cuanto a la variable dependiente satisfacción del usuario es importante poder conocer la variable y las dimensiones:

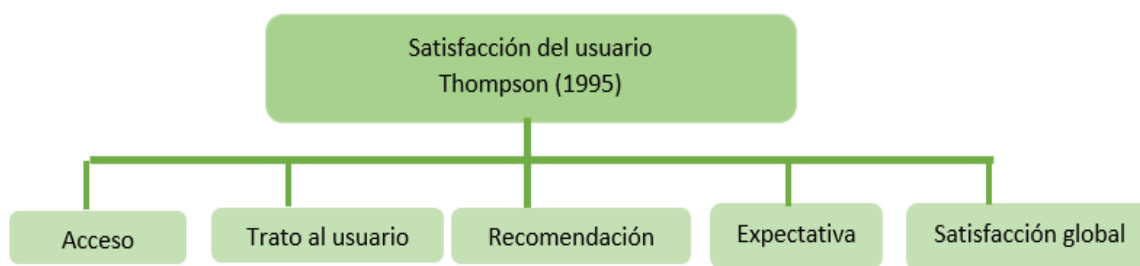


Figura 2. Satisfacción del usuario

Para poder conceptualizar la satisfacción del cliente, se basó según Thompson (1995) afirmó que “se refiere a la comparación que realiza el consumidor como respuesta a un servicio brindado por la empresa” (p.51).

Cuando se satisface la necesidad que tiene el usuario en un centro de salud, es porque se ha podido cumplir como parte pública la función que se le ha impuesto, ya que garantizar una buena atención es primordial.

Por otro lado, Méndez (2006), Rojas (2006) y Cantú (2001) sostuvieron que el usuario es una persona que tiene necesidades, que no siempre tiene la razón pero que debe ser el punto de central a satisfacer si una empresa desea distinguirse del resto en cuanto al servicio de calidad prestado. Asimismo, el gozo del usuario se vincula con la perspectiva del público acerca del bien o servicio proporcionado y sobre ello se busca determinados parámetros que impulsen a la mejora del sistema.

El usuario es quien tiene la última voz para decir cómo han podido satisfacer sus necesidades, ya que, si estos buscan la ayuda del centro, es porque se encuentran en urgencia, y si no se satisface la necesidad es porque no ha sido tratado correctamente y sigue en la misma necesidad por la que ha asistido.

Si bien se pueden encontrar una diversidad de beneficios que puede obtener la empresa cuando logra satisfacer a sus usuarios: a) Primer beneficio: un consumidor que logró satisfacer su necesidad en el servicio prestado tendrá el agrado de regresar; b) Segundo beneficio: comenta a terceros sus experiencias positivas del servicio; c) Tercer beneficio: un

consumidor al que se le satisface su necesidad tendrá que cotejar si no vuelve a consumir el producto de la competencia (Falk, Hammerschmidt y Schepersm, 2010).

La importancia misma radica en la calidad que se da del bien o servicio prestado, ya que al tener la misma, el usuario seguirá prefiriendo ante cualquier otra institución la que mejor ha sabido cumplir con sus necesidades.

En cuanto a los elementos de la satisfacción los autores Olorunniwo; Hsu y Udo (2006) y Bucchi, Sepúlveda, Monsalves, Bustos (2012) sostuvieron que éstas se conforman por tres componentes: a) El rendimiento percibido, la mejor atención que pudo recibir al momento de necesitar del servicio que brinda el centro; b) Las expectativas, estándares que tiene el consumidor cuando requiere de una labor, opiniones a otras amistades, promesas ofrecidas por la competencia y c) Los niveles de satisfacción, se considera como el grado de satisfacción que pudo haber recibido el cliente; si le ha agradado; o si su opinión es no regresar porque no le ha gustado la atención; o por el contrario; se ha sentido complacido.

Al momento que se requiere de un servicio, la persona que lo solicita tiene estándares en cuanto a ello, es por esa razón que siempre estarán evaluando cual es el rendimiento que tiene el trabajador para cubrir su necesidad. Como ya tiene ciertos estándares, dependiendo lo que reciba evaluará si sus expectativas han sido cubiertas, después de ello presentará su nivel de satisfacción, donde expresa si su necesidad se cubrió o no, y dirá si se siente satisfecho o no.

Por otro lado, los tipos de satisfacción, según Acosta; Burrote; López; Lúchese; Cornetto y Ciuffolini (2011); a) satisfacción deseada: los usuarios llegan al centro con diferente expectativas que esperan que sean cubiertas; b) satisfacción que agrada: el consumidor ha recibido lo que esperaba; o quizás más de ello y todas sus expectativas se han llenado.

Muy similar a los elementos de satisfacción, solo que esta se ve regida por lo que desea al momento de buscar un servicio, esperando que se cubran características específicas en la atención, y la segunda, si el trato ha sido mucho mejor de lo que esperaba se considera excelente el servicio brindado.

Por esta razón Thompson (1995) propone la operacionalización de las variables según las dimensiones siguientes: a) Acceso a la atención, es la utilización a tiempo del

servicio brindado. El desarrollo de este factor en la empresa le otorga un mayor grado de calidad. b) Trato al usuario, ocurre cuando el servicio se diseña en función a la expectativa y preferencia del usuario; c) Recomendación, se relaciona intensamente con la evaluación del nivel de satisfacción; d) Expectativas, queda conformadas por aquellas personas que hacen comparaciones entre los puntos positivos y negativos del servicio creando opiniones afectivas antes de la formación de un juicio analítico. Este análisis es comparado con las opiniones previas mediante una fase experimental. Y e) Satisfacción global, es un punto importante para garantizar la calidad de la gestión brindada y se fija en las perspectiva y percepciones del usuario. La valoración que se le otorga al servicio permite medir su calidad de atención, detectando posibles áreas donde realizar mejoras.

Cada persona que solicita de un servicio público debe tener acceso a la atención, y el centro debe cumplir con ellos, y este debe otorgarle calidad al servicio que presta, cuando el individuo asiste al centro espera recibir un buen trato, por lo que también lleva ciertas expectativas, y más si le han recomendado el lugar. Por último, toda la comunidad es quien tiene la responsabilidad de decir si el servicio prestado ha sido bueno, y en caso de no ser uno bueno, denunciarlo.

Asimismo, la investigación plantea lo siguiente: a) Hipótesis general La calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019; b) Hipótesis específica 1 La tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019; c) Hipótesis específica 2 La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019, d) Hipótesis específica 3 La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019; e) Hipótesis específica 4 La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019 y f) Hipótesis específica 5 La empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

De igual manera, se abordará la justificación: a) Teóricamente la investigación se justifica, mediante la valoración y determinación de la calidad de servicio que se muestra en

la Red del Ministerio de Salud-Lima Norte de acuerdo al prototipo servqual, realizando un recojo de datos e información por medio de la herramienta que será aplicada con el propósito de poder hallar la influencia existencial entre la calidad del servicio en una Red del Ministerio de Salud y la satisfacción del usuario; b) Justificación práctica, el estudio contribuirá para que los directores del consultorio externo en una Red del Ministerio de Salud, busquen la manera de mejorar e implementar las gestiones internas y externar para poder colaborar el servicio de calidad que requieren mejorar para que brindan tanto los doctores, enfermeras, técnicas entre otros personales que conforman la institución, de esta manera se producirá una mejor perspectiva de los pacientes; c) Justificación metodológica por medio que permite obtener los objetivos trazados por la gestión por medio del uso de los bienes y habilidades, de manera que también se desarrolle un buen desempeño, actos con ética, gerencia con resultados eficaces lo cual contribuya con la productividad del consultorio externo en la Red del Ministerio de Salud-Lima Norte. Por ello a lo largo de los años transcurridos, se ha podido determinar cuáles son las principales orígenes de una gestión con resultados poco eficientes los cuales se puede inferir que es por la poca planificación, escaso control interno y d) Justificación social de manera que los resultados obtenidos contribuyan para que se pueda aumentar el servicio de calidad que se les presta a los pacientes de manera que beneficie a los mismos así ayuda a cambiar la percepción que estos tienen en cuanto a la satisfacción.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue cuantitativa, según Hernández *et. al.* (2014), es donde se ejecuta la recolecta de información por medio de la encuesta que tiene valores numéricos que serán contabilizados, por ello, se hizo la comprobación de las hipótesis planteadas por medio de un análisis estadístico, también teniendo como objetivo la comprobación de las teorías empleadas. Es decir, corresponde a un enfoque cuantitativo, porque se ha usado los datos recogidos para la prueba de las hipótesis en base a la cuantificación numérica, que ha permitido precisar modelos de comportamiento que determinen el nivel de influencia de las variables.

La investigación fue de tipo básica descriptiva, según Valderrama (2015) afirmó que es caracterizada puesto se origina por medio de las teorías y tiene como objetivo la modificación o agregar más teorías que ayuden o mejoren las investigaciones futuras.

Se empleó un estudio de diseño no experimental de corte transversal ya que la investigación se ejecutará en el año 2019 con una única prueba, considerándose como un nivel descriptivo causal porque se determinará el grado de inferencia que se halla entre ambos elementos de estudio. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestó que las indagaciones que son no experimentales son las que no se evidencia el manejo alterado de las variables. En tal sentido, es de corte transversal, ya que los datos que se recopilan en una sola ocasión y en un tiempo limitado.

Asimismo, la metodología empleada fue el hipotético deductivo, según Sánchez y Reyes (2015) afirmaron que este medio se toma de manera que procede a la creación de hipótesis de las cuales a partir de los resultados se llegará a la extracción de un juicio evaluativo para afirmarlas o negarlas.

Por ello, fueron de paradigma positivista por estar orientado a buscar hechos con independencia de su estado subjetivo.

Asimismo, se empleó el estadístico regresión logística ordinal por lo que el presente estudio busca prescribir el grado de influencia de los elementos de estudio.

El diagrama esquemático de regresión logística ordinal se denota:

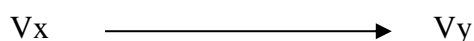


Figura 3. Diagrama esquemático de regresión logística ordinal

Leyenda:

Vx: Variable independiente: Calidad del servicio

Vy: Variable dependiente: Satisfacción del usuario

2.2. Operacionalización de variables

VX: Calidad de servicio

VY: Satisfacción del usuario

Tabla 1

Matriz de operacionalización: Variable (X): Calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Tangibilidad	Modernidad Empatía Eficiencia Apoyo	1 - 4	Ordinal	
Fiabilidad	Servicio Cumplimiento Interés Calidad Capacidad	5 - 9	Fuertemente de acuerdo (5) Mayormente de acuerdo (4) Medianamente en desacuerdo (3) Débilmente en desacuerdo (2)	Excelente [91- 100] Muy bueno [68 - 90] Bueno [45 - 67]
Capacidad de respuesta	Satisfacción Atención Adecuado Capacitación Ayuda	10 - 14	Fuertemente en desacuerdo (1)	Regular [22 - 44]
Seguridad	Confianza Conocimientos Igualdad Capacidad	15 - 18		
Empatía	Interés Facilidad Entendimiento	19 - 22		

Tabla 2

Matriz de operacionalización: Variable (Y): Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Acceso	Comunicación	1-8	Mejor (5)	Muy Satisfecho [139- 170]
	Atención Puntualidad			
Trato al usuario	Evaluación	9-16	A veces mejor (4)	Satisfecho [104 - 138]
	Respeto		Alguna vez (3)	
	Buen trato		Peor (2)	Medianamente satisfecho [69 - 103]
	Información rápida Limpieza		Mucho peor (1)	
Recomendación	Eficiencia Eficacia	17-21		Muy Insatisfecho [34 – 68]
Expectativa	Amabilidad Respeto Atención rápida	22-28		
Satisfacción global	Satisfacción Buen impacto	29-34		

2.3 Población, muestra y muestreo

Para Bisquerra (2009) manifiesta que la población es la cantidad total de personas laborando en un centro y que son analizadas de acuerdo a las medidas establecidas en una investigación. Para la investigación en curso se fija la población, que se constituyó de 650 es un promedio quincenal de pacientes que se atendieron en el área de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el periodo del 15 de noviembre al 30 de noviembre.

Por otro lado, Soto (2015) afirmó que la muestra es una cantidad que representa a una parte de la población que cuenta con las mismas características. La muestra se conformó por 242 usuarios de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019. El tamaño de la muestra (n) se obtuvo de la fórmula de Arkin y Colton con un nivel de confianza del 95%, $d=0,05$; $N=650$; $Z=1,96$; $P=0,5$; $Q=0,5$.

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

$$n = (1,96^2 * 0.5*0.5.*650) / (0.5*0,5 (650*0 -1) + (1. 96^2 * 0.5*0.5) = 241.69$$

Donde n (Tamaño de la muestra) = 242

Empleándose el muestreo probabilístico, utilizando como técnica el muestreo aleatorio tomándolos al azar, en tal sentido los autores, Hernández, *et al.* (2014) afirman que es una cantidad mínima del total de la población, las cuales tienen las mismas oportunidades de poder ser seleccionadas para su evaluación.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validación de instrumentos

Los instrumentos que fueron establecidos como la mejor herramienta para el estudio fueron los cuestionarios, que fueron 242 para cada variable que está en estudio. Según Hernández, *et al.* (2014) afirmaron que es un material que se utiliza para que se pueda recolectar los datos de cada una de las variables.

La validación de instrumentos se ha realizado a través del juicio de expertos en con amplia trayectoria en estudios similares. El criterio de validación fue considerando la efectividad de los ítems para medir las variables y las dimensiones.

Por otro lado, la confiabilidad de un instrumento para los investigadores Hernández, *et al.* (2014), afirmaron que es la de prueba de cálculo estadístico que se realiza para poder tener la plena seguridad de que los datos recogidos son confiables.

Asimismo, para Grande (2007) sostuvo que el coeficiente Alfa de Cronbach consiste en una prueba crucial para determinar la confiabilidad de una escala. Realiza la medición de la correlación en un momento de tiempo y sin repetición. Por este motivo, se decide aplicar esta prueba en 25 usuarios de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

Ante ello, como se puede verificar en los anexos, que el resultado fue de ,823 para la variable calidad del servicio, se evidencia que tiene una fuerte confiabilidad y para la variable satisfacción del usuario tuvo un resultado de ,918, por lo que, se puede manifestar que dicha variable tiene una alta confiabilidad. (ver anexo 3)

2.5 Procedimientos

El presente trabajo ha tenido diversas etapas y procesos, primero partió de la problemática en la consulta externa en una Red del Ministerio Salud, se evidencia un aumento de reclamos por parte de los pacientes de acuerdo al mal manejo de la tecnología en el centro de salud, por ello, se abordó un marco teórico que sustente las variables en estudio, asimismo, se establecieron las dimensiones y se prosiguió con la elaboración de la encuesta, se repartió un total de 242 cuestionarios impresos para cada uno de los pacientes de consulta externa en

una Red del Ministerio Salud, se logró la autorización mediante la solicitud respectiva, por último, la encuesta se ejecutó satisfactoriamente puesto que se vio la relevancia y beneficios para la institución. De igual manera se prosiguió con el procesamiento de datos para poder comprobar la hipótesis para luego poder concluir con el grado de incidencia y a su vez poder recomendar para mejora la calidad de cuidado al paciente y superar tal deficiencia.

2.6 Métodos de análisis de datos

En esta investigación la selección de la muestra objetiva, seguidamente se solicitó el permiso correspondiente, seguidamente se realizó la aplicación del instrumento; además, se procedió a trasladar los datos a un formato Excel para el proceso de tablas y figura estadística SPSS 24,0 de los cuales arrojaron los resultados que se muestra en el siguiente capítulo.

Estadística descriptiva

Valderrama (2014) destaca que utiliza unas tablas de frecuencia para hacer la comparación entre las variables que están siendo estudiadas, y lograr detectar su comportamiento.

Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se empleó el estadístico de regresión logística lineal, según Hernández *et. al.* (2014), es considerado un método que comprueba estadísticamente los efectos de un elemento de estudio sobre otro. Se asocia al coeficiente r de Pearson. Asimismo, ofrece la posibilidad de pronosticar que nivel de puntuación tiene un elemento de estudio en realización del otro elemento. En tal sentido, mientras más evidente sea la relación entre los elementos, aumentará la probabilidad pronosticada. Asimismo, para efecto práctico el coeficiente de relación entre las unidades analizadas, han sido interpretadas sobre la propuesta de Bisquerra (2009) (ver anexo 6)

2.7 Aspectos éticos

Sobre la investigación se ha dado mayor importancia al aspecto científico en la metodología aprobada por el asesor. De igual manera, se ha mantenido en anonimato a los participantes que se sometieron a las pruebas de los instrumentos respectivos, con ello, se mantiene una conducta honesta y de valores éticos. Asimismo, se respetó la autoría de las citas textuales, por ello, se empleó el estilo Apa para poder referenciarlas.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Variable: Calidad del servicio

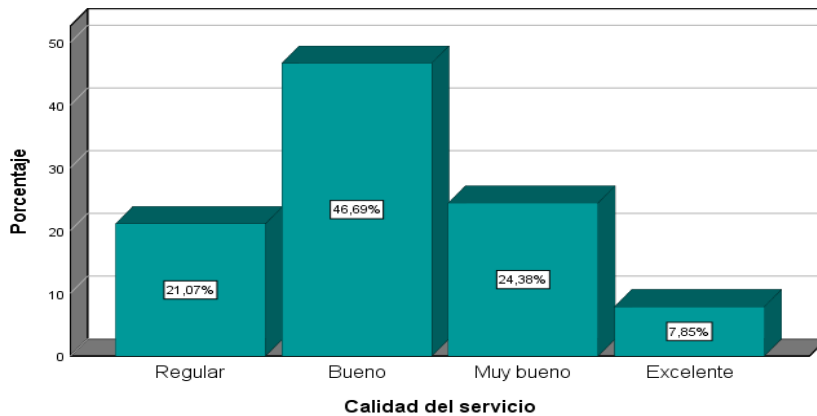


Figura 4. Calidad del servicio

De acuerdo con la figura 4 de datos, el 21.1% perciben un nivel regular en la variable Calidad del servicio; el 46.7% un nivel bueno, el 24.4% un nivel muy bueno y el 7.9% un nivel excelente, siendo el nivel bueno el predominante en la variable Calidad del servicio.

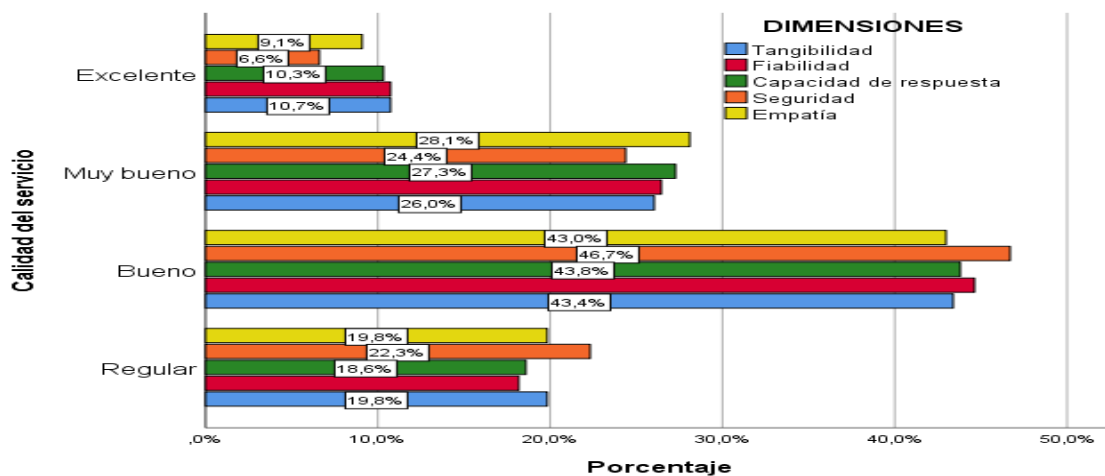


Figura 5. Dimensiones de la calidad del servicio

De acuerdo con la figura 5 de datos, el 19.8% perciben un nivel regular en la dimensión tangibilidad; el 43.4% un nivel bueno, el 26.0% un nivel muy bueno y el 10.7% un nivel excelente. En cuanto a la dimensión fiabilidad el 18.2% perciben un nivel regular; el 44.6% un nivel bueno, el 26.4% un nivel muy bueno y el 10.7% un nivel excelente; para la dimensión Capacidad de respuesta el 18.6% perciben un nivel regular, el 43.8% un nivel bueno, el 27.3% un nivel muy bueno y el 10.3% un nivel excelente; para la dimensión

seguridad el 22.3% perciben un nivel regular, el 46.7% un nivel bueno, el 24.4% un nivel muy bueno y el 6.6% un nivel excelente, siendo y para la dimensión empatía el 19.8% perciben un nivel regular, el 43.0% un nivel bueno, el 28.1% un nivel muy bueno y el 9.1% un nivel excelente.

Variable: Satisfacción del usuario

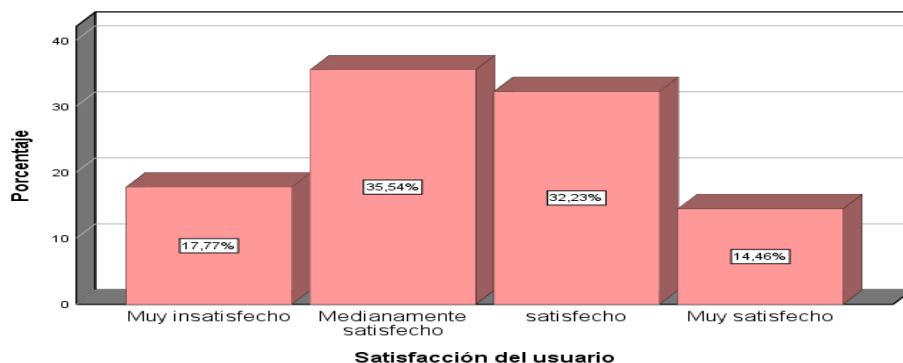


Figura 6. Satisfacción del usuario

De acuerdo con la figura 6 de datos, el 17.8% perciben un nivel muy insatisfecho en la variable satisfacción del usuario; el 35.5% un nivel medianamente satisfecho, el 32.2% un nivel satisfecho y el 14.5% un nivel muy satisfecho, siendo el nivel medianamente satisfecho el predominante en la variable satisfacción del usuario.

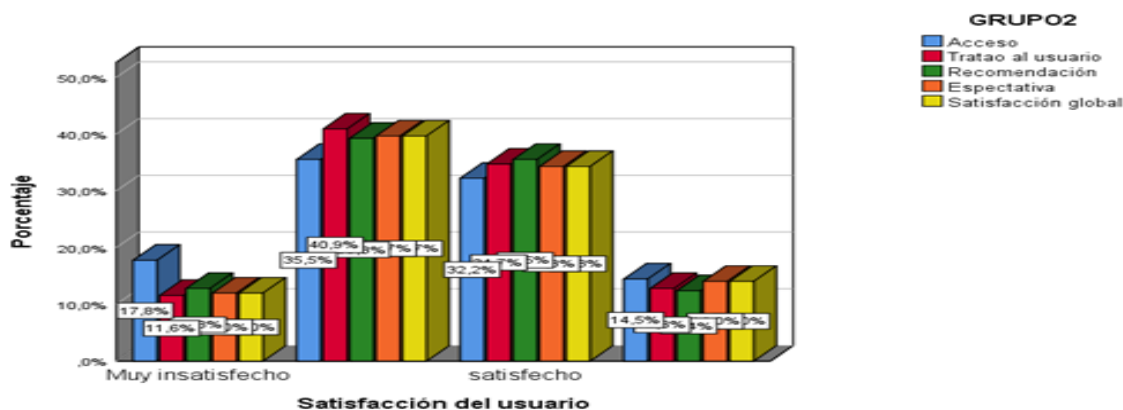


Figura 7. Dimensiones de la satisfacción del usuario

De acuerdo con la figura 7 de datos, el 17.8% perciben un nivel muy insatisfecho en la dimensión acceso; el 35.5% un nivel medianamente satisfecho, el 32.2% un nivel satisfecho y el 14.5% un nivel muy satisfecho. En cuanto a la dimensión trato al usuario el 11.6% perciben un nivel muy insatisfecho; el 40.9% un nivel medianamente satisfecho, el 34.7% un nivel satisfecho y el 12.8% un nivel muy satisfecho. En la dimensión recomendación el 12.8% perciben un nivel muy insatisfecho; el 39.3% un nivel medianamente satisfecho, el

35.5% un nivel satisfecho y el 12.4% un nivel muy satisfecho. En la dimensión expectativa el 12.0% perciben un nivel muy insatisfecho; el 39.7% un nivel medianamente satisfecho, el 34.3% un nivel satisfecho y el 14.0% un nivel muy satisfecho y para la dimensión satisfacción global el 12.0% perciben un nivel muy insatisfecho; el 39.7% un nivel medianamente satisfecho, el 34.3% un nivel satisfecho y el 14.0% un nivel muy satisfecho.

3.2 Resultados inferenciales

Hipótesis general

H0. La calidad de servicio no incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

H1. La calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

Tabla 3

Prueba de regresión logística ordinal Hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	122,233			
Final	76,532	45,701	3	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 3, el modelo tiene una significancia 0,000 menor a 0,05 lo que se puede concluir que en el modelo final en los coeficientes del parámetro no son cero, rechazando la hipótesis nula.

Tabla 4

Pseudo R cuadrado Hipótesis general

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	,172
Nagelkerke	,189
McFadden	,079

Función de enlace: Logit.

De lo mostrado en la tabla 4 se puede inferir la existencia de una relación moderada (0.434) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (ver anexo 6). Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 18.9% de incidencia de la calidad de servicio que es explicada por la variable incluida en el modelo.

Hipótesis específica 1.

Ho: La tangibilidad no incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

H1: La tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

Tabla 5

Prueba de regresión logística ordinal Hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	129,495			
Final	82,178	47,317	3	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 5, el modelo tiene una significancia 0,000 menor a 0,05 lo que se puede concluir que en el modelo final en los coeficientes del parámetro no son cero, rechazando la hipótesis nula.

Tabla 6

Pseudo R cuadrado Hipótesis específica 1

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	,178
Nagelkerke	,195
McFadden	,082

Función de enlace: Logit.

De lo mostrado en la tabla 6 se puede inferir la existencia de una relación moderada (0.4416) entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 19.5% de incidencia de la dimensión tangibilidad que es explicada por la variable incluida en el modelo.

Hipótesis específica 2.

Ho: La fiabilidad no incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

H1: La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

Tabla 7

Prueba de regresión logística ordinal Hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	107,724			
Final	69,040	38,684	3	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 7, el modelo tiene una significancia 0,000 menor a 0,05 lo que se puede concluir que en el modelo final en los coeficientes del parámetro no son cero, rechazando la hipótesis nula.

Tabla 8

Pseudo R cuadrado Hipótesis específica 2

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	,148
Nagelkerke	,163
McFadden	,067

Función de enlace: Logit.

De lo mostrado en la tabla 8 se puede inferir la existencia de una relación moderada (0.4037) entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 16.3% de incidencia de la dimensión fiabilidad que es explicada por la variable incluida en el modelo.

Hipótesis específica 3.

Ho: La capacidad de respuesta no incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

H1: La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

Tabla 9

Prueba de regresión logística ordinal Hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	108,769			
Final	69,591	39,178	3	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 9, el modelo tiene una significancia 0,000 menor a 0,05 lo que se puede concluir que en el modelo final en los coeficientes del parámetro no son cero, rechazando la hipótesis nula.

Tabla 10

Pseudo R cuadrado Hipótesis específica 3

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,149
Nagelkerke	,164
McFadden	,068

Función de enlace: Logit.

De lo mostrado en la tabla 10 se puede inferir la existencia de una relación moderada (0.4050) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 16.4% de incidencia de la dimensión capacidad que es explicada por la variable incluida en el modelo.

Hipótesis específica 4.

Ho: La seguridad no incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

H1: La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

Tabla 11

Prueba de regresión logística ordinal Hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	123,563			
Final	77,961	45,602	3	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 11, el modelo tiene una significancia 0,000 menor a 0,05 lo que se puede concluir que en el modelo final en los coeficientes del parámetro no son cero, rechazando la hipótesis nula.

Tabla 12

Pseudo R cuadrado Hipótesis específica 4

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,172
Nagelkerke	,189
McFadden	,079

Función de enlace: Logit.

De lo mostrado en la tabla 12 se puede inferir la existencia de una relación moderada (0.4347) entre la seguridad y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 18.9% de incidencia de la dimensión seguridad que es explicada por la variable incluida en el modelo.

Hipótesis específica 5.

Ho: La empatía no incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

H1: La empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.

Tabla 13

Prueba de regresión logística ordinal Hipótesis específica 5

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	125,712			
Final	72,168	53,544	3	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 13, el modelo tiene una significancia 0,000 menor a 0,05 lo que se puede concluir que en el modelo final en los coeficientes del parámetro no son cero, rechazando la hipótesis nula.

Tabla 14

Pseudo R cuadrado Hipótesis específica 5

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	,198
Nagelkerke	,218
McFadden	,092

Función de enlace: Logit.

De lo mostrado en la tabla 14 se puede inferir la existencia de una relación moderada (0.4669) entre la empatía y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 21.8% de incidencia de la dimensión empatía que es explicada por la variable incluida en el modelo.

IV. Discusión

Los resultados obtenidos al aplicar la técnica estadística predictiva con el software SPSS V25, para obtener los estadísticos descriptivos de las variables de estudio y la contrastación de las hipótesis referentes a los objetivos planteados en la de investigación, se demostraron:

El objetivo general planteado fue determinar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019. Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación se aplicaron los instrumentos a las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario de consulta externa.

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable calidad del servicio en la figura 1 y tabla 3 de datos, el 21.1% perciben un nivel regular en la variable Calidad del servicio; el 46.7% un nivel bueno, el 24.4% un nivel muy bueno y el 7.9% un nivel excelente, siendo el nivel bueno el predominante en la variable calidad del servicio; lo sustentan Parasuraman, *et al.* (1985).

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable satisfacción del usuario, el 17.8% perciben un nivel muy insatisfecho en la variable Satisfacción del usuario; el 35.5% un nivel medianamente satisfecho, el 32.2% un nivel satisfecho y el 14.5% un nivel muy satisfecho, siendo el nivel medianamente satisfecho el predominante en la variable Satisfacción del usuario; lo sustenta Thompson (1995).

De acuerdo a los resultados para probar si se cumple el objetivo general, afirmo que, la existencia de una relación moderada (0.434) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 18.9% de incidencia de la calidad de servicio que es explicada por la variable incluida en el modelo. Asimismo, la prueba de Wald con el orden de 6,970 que es superior al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.000 < \alpha 0,01$ calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario; por tanto, se infiere que la calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019; similarmente en la investigación realizada por Civera (2015), Gonzales (2015) y Ramírez (2013) en sus estudios sobre la trascendencia de la calidad del servicio y satisfacción del cliente, quienes concluyen que la calidad del servicio incide significativamente en la satisfacción del ciudadano, además la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke con solo el 11,8% está explicado la

variabilidad de la satisfacción del ciudadano se debe a la calidad del servicio lo sustentan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), Thompson (1995).

De acuerdo al objetivo específico 1, afirmo la existencia de una relación moderada (0.4416) entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 19.5% de incidencia de la dimensión tangibilidad que es explicada por la variable incluida en el modelo. Asimismo, prueba de Wald con el orden de 17,574 que es superior al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.000 < \alpha 0,01$ la dimensión tangibilidad influye significativamente en la en la satisfacción del usuario; por tanto, se infiere que la tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019; al respecto en la investigación realizada por la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 17.3% que la variabilidad de consultas externas se debe en gran porcentaje a la fiabilidad de la calidad de atención de los hospitales del sector público; lo sustentan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), Thompson (1995).

De acuerdo al objetivo específico 2, afirmo la existencia de una relación moderada (0.4037) entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 16.3% de incidencia de la dimensión fiabilidad que es explicada por la variable incluida en el modelo. Asimismo, la prueba de Wald con el orden de 17,574 que es superior al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.000 < \alpha 0,01$ la dimensión tangibilidad influye significativamente en la en la satisfacción del usuario; por tanto, se infiere que la tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta; al respecto en la investigación realizada por Pedraza, Lavín; González y Bernal (2014); Messarina (2015); Losada y Rodríguez (2017) en sus artículos de investigación encontraron en la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró que la variabilidad de consultas externas se debe en gran porcentaje 14.5% a la tangibilidad de la calidad del servicio de los hospitales del sector público; lo sustentan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), Thompson (1995).

De acuerdo al objetivo específico 3, afirmo la existencia de una relación moderada (0.4050) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 16.4% de incidencia de la dimensión capacidad que es explicada por la variable incluida en el modelo; asimismo, prueba de Wald con el orden de 12,676 que es superior al punto de corte de 4 y con p valor

$p=0.000 < \alpha 0,01$ la capacidad influye significativamente en la en la satisfacción del usuario; por tanto, se infiere que la capacidad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019; al respecto en la investigación realizada por Gómez, Dávila, Campis y Colmenares (2017) y Carrillo, Guzmán, Magaña y Ramos (2017), en sus artículos de investigación en calidad de los servicios, quien encontró la prueba del pseudo R cuadrado cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 0.28 % que la variabilidad de consultas externas se debe en gran porcentaje a la capacidad de la calidad del servicio; lo sustentan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985),Thompson (1995).

De acuerdo al objetivo específico 4, afirmo la existencia de una relación moderada (0.4347) entre la seguridad y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 18.9% de incidencia de la dimensión seguridad que es explicada por la variable incluida en el modelo. Asimismo, la prueba de Wald con el orden de 5,663 que es superior al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.000 < \alpha 0,01$ la seguridad influye significativamente en la en la satisfacción del usuario; por tanto, se infiere que la seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019 al respecto en la investigación realizada por Sotomayor (2014) y Espinoza (2015) realizaron un estudio concluyendo que la calidad del servicio incide significativamente en la calidad del servicio en la satisfacción del usuario, entendiendo que la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró que la variabilidad de la satisfacción del cliente se debe porcentualmente a la calidad del servicio en las instituciones de salud; lo sustentan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), Thompson (1995).

De acuerdo al objetivo específico 5, afirmo la existencia de una relación moderada (0.4669) entre la empatía y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 21.8% de incidencia de la dimensión empatía que es explicada por la variable incluida en el modelo. Asimismo, la prueba de Wald con el orden de 9,098 que es superior al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.000 < \alpha 0,01$ la empatía influye significativamente en la en la satisfacción del usuario; por tanto, se infiere que la empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019, al respecto en la investigación realizada por Chavesta, Díaz, Leguía, Niño y Tito (2018), Angulo, Gutiérrez, Ybáñez y Villar (2016) en

sus artículos de investigación sobre calidad de los servicios en la medicina complementaria, quien encontró a prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 0,49% que la variabilidad de la satisfacción del cliente se debe porcentualmente a la percepción de la empatía de la calidad del servicio ; lo sustentan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), Thompson (1995).

V. Conclusiones

Primera: La calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019; habiéndose obtenido un p-value igual a 0,000; la existencia de una relación moderada (0.434) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 18.9% de incidencia de la calidad de servicio que es explicada por la variable incluida en el modelo.

Segunda: La tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019; habiéndose obtenido un p-value igual a 0,000; la existencia de una relación moderada (0.4416) entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 19.5% de incidencia de la dimensión tangibilidad que es explicada por la variable incluida en el modelo.

Tercera: La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019, habiéndose obtenido un p-value igual a 0,000, la existencia de una relación moderada (0.4037) entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 16.3% de incidencia de la dimensión fiabilidad que es explicada por la variable incluida en el modelo.

Cuarta: La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019; habiéndose obtenido un p-value igual a 0,000; la existencia de una relación moderada (0.4050) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 16.4% de incidencia de la dimensión capacidad que es explicada por la variable incluida en el modelo.

Quinta: La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019; habiéndose obtenido un p-value igual a 0,000; la existencia de una relación moderada (0.4347) entre la seguridad y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 18.9% de incidencia de la dimensión seguridad que es explicada por la variable incluida en el modelo.

Sexta: La empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019; habiéndose obtenido un p-value igual a 0,001; la existencia de una relación moderada (0.4669) entre la empatía y la satisfacción del usuario. Además, los coeficientes presentan valores significativos, mayores al 21.8% de incidencia de la dimensión empatía que es explicada por la variable incluida en el modelo.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda al Director de la Red del Ministerio Salud, dar a conocer la importancia de mejorar las asistencias de servicios que se brindan al usuario, ya sea por el trato, respuestas a sus dudas o alternativas de solución ante alguna duda.

Segunda: Se recomienda al Director de la Red del Ministerio Salud, mejorar todas las instalaciones, equipamientos, áreas físicas y las apariencias del personal para poder brindar un mejor servicio en la Red del Ministerio Salud.

Tercera: Se recomienda al Director de la Red del Ministerio Salud, mejorar el cumplimiento su función la cual realiza en la Red del Ministerio Salud.

Cuarta: Se recomienda al Director de la Red del Ministerio Salud, atender con rapidez la capacidad para poder brindar ayuda a los usuarios en el momento que lo requieran de manera que les pueda brindar una solución o ayuda inmediata.

Quinta: Se recomienda al Director de la Red del Ministerio Salud, realizar capacitaciones para mejorar el conocimiento del empleado y la capacidad que tiene para proyectar confianza y seguridad al usuario.

Sexta: Se recomienda al Director de la Red del Ministerio Salud, realizar capacitaciones donde se promueva la importancia de una buena atención a los pacientes de la Red del Ministerio Salud.

VII. Propuesta

7.1 Descripción

La calidad del servicio es relevante en las entidades estatales de salud, ya que refleja la buena gestión de los coordinadores para manejar adecuadamente la cultura, ambiente y el desempeño de las actividades realizadas por los colaboradores que están presentes en el proceso de servicio que brinda la institución a los pacientes externos. Por ello, se realizó esta propuesta de mejora continua para incrementar la calidad de los servidores públicos de la institución al momento de realizar sus actividades laborales.

7.2 .Objetivos

7.2.1. Objetivo general

Mejorar la calidad del servicio en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019

7.2.2 Objetivos específicos

Capacitar al personal sobre atención del usuario de la Red del Ministerio Salud Lima

Desarrollar programas de bienestar para los usuarios externos de una Red del Ministerio Salud

Desarrollar y adecuar el manual de organización, funciones y procedimientos

7.3. Ventajas y desventajas

Ventajas

Distribución adecuada de los horarios de atención

Compromiso del personal

Personal altamente capacitado

Mejorar la calidad de atención

Aumento de la cultura organizacional

Satisfacción del usuario

Desventajas

Equipos en mal estado

Infraestructura inadecuada e insegura

Mobiliario inadecuado

Escases de medicamentos

7.4. Justificación y explicación de la propuesta (importancia, viabilidad)

La propuesta contribuirá a que los coordinadores puedan gestionar mejor las labores del personal de las consultas externas de una Red del Ministerio de Salud, así mismo, los

coordinadores mejoraran la gestión externa e interna de la institución para mejorar el servicio de calidad que brindan tanto los doctores, enfermeras, técnicas entre otros colaboradores que pertenecen a la institución, influyendo en la perspectiva de los pacientes de manera positiva.

7.5 Planteamiento de actividades y recursos necesarios

-Hacer capacitaciones en atención y bienestar del usuario externo del Ministerio de salud

Objetivos	Actividades propuestas
Capacitar al personal sobre atención del usuario de la Red del Ministerio Salud Lima	Elaborar documentos, costos y días para las capacitaciones Análisis de los procesos para la atención Capacitación sobre la comunicación asertiva Capacitación sobre atención y orientación del paciente Informe
Desarrollar programas de bienestar para los usuarios externos de una Red del Ministerio Salud	Determinar el costo y día de desarrollo de los programar Realizar programas de bienestar para los pacientes Realizar programas enseñanza, sobre la atención a los usuarios externos referentes Informe
Desarrollar y adecuar el manual de organización, funciones y procedimientos	Determinar el costo y día de desarrollo de los programar Realizar programas de bienestar para los pacientes Realizar programas enseñanza, sobre la atención a los usuarios externos referentes Informe

7.6 Cronograma de actividades

Las actividades propuestas se desarrollaran en el año 2020 (Ver anexo 8)

7.7 Evaluación y control

Se evaluará y controlara de acuerdo a las siguientes perspectivas:

Grado de cumplimiento

Elaboración del Plan Estratégico para coordinar las actividades previstas en el cronograma de propuesta de mejora.

Elaboración del Plan Inversión y Costos de las actividades que se realizara para los coordinadores a mediano, corto y largo plazo.

Elaboración de fichas de observación para los coordinadores, en cuanto a sus funciones realizadas y la aplicación de los conocimientos adquiridos de los temas desarrollados en el plan de mejora.

Eficacia del plan

Informe del nivel compromiso con el Plan continuo por parte de la administración.

Evaluaciones e informes anuales en base a las opiniones de los coordinadores y el personal a cargo de estos, para evidenciar si el conocimiento que se adquirió es implementado por los coordinadores.

Referencias

- Achondo, O., Azolas, V. y Grandón, K. (2017). *Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: Revisión integradora*. Revista de salud pública. Doi: <http://dx.doi.org/10.31052/1853.1180.v21>.
- Acosta, L., Burrote, S., López, J., Lúchese, M., Cornetto, C. y Ciuffolini, B. (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Revista Enfermería Global*. Vol. 21. pp 1-13
- Alva, E., Barrera, K. y Chucos, Y. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio en la calidad de atención que se brinda en la posta médica Naval de Ventanilla-2014*, (Tesis Maestría). Universidad Federico Villarreal, Lima.
- Angulo, Y., Gutiérrez, C., Ybáñez, E. y Villar, M. (2016). Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del seguro social de Salud. *Revista peruana de medicina integrativa*; 1(3): 27-33
- Arbeláez, G. y Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Revista Anales de la Facultad de Medicina*. Doi: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>.
- Arias, W. y Arias, G. (2014). *Incidencia entre el clima organizacional en la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Arrow, K. (1963). La génesis de la economía de la salud. *Revista lecturas económicas*, 6(2)
- Banegas, E. (2014). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de urgencia del centro diagnóstico integral “Los Arales”. *Revista Medisan* 18 (7) 942. 2014.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. (2ªed). Madrid: Muralla.
- Brady, M. y Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived services quality: a hierarchical approach. *Revista marketing*, 65, 34-49.
- Bucchi, C., Sepúlveda, C., Monsalves, M. y Bustos, L. (2012). Descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria de salud. *Revista Int. J. Odontostomat* 6(3): pp.275-280. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071881X2012000300005](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071881X2012000300005&lng=es) &lng=es. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2012000300005>

- Campos, W. y Soto, R. (2012). Satisfacción del usuario: un estudio desde la perspectiva de las quejas y reclamaciones Hospital Regional de Moquegua, 2011. Conocimiento para el desarrollo. *Revista oficial de la Universidad San Pedro*, 3(2)
- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. (3ra. ed). México, D. F.: McGraw Hill.
- Cárdenas, E. y Restrepo, S. (2013). *Diseño e implementación de un modelo cluster para la atención de pacientes internacionales en la ciudad de Medellín: Experiencias y prospectivas*. Medellín
- Carman, M. (1990). Consumer perception of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions. *Revista Retailing*, 65 (33)
- Carrillo, G., Guzmán, L., Magaña, L. y Ramos, K. (2017). *Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco*. 9(35). Obtenido de:http://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf
- Cerna, E. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Chavesta, X., Díaz, C., Leguía, J., Niño, B. y Tito, J. (2018). *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque*. *Revista cuerpo médico HNAAA* 5(1)
- Civera, T. (2015). *Incidencia de la calidad del servicio financiero en la satisfacción del ciudadano, Alicante España* (Tesis Doctoral). Universidad de Alicante, Valencia, España.
- Cronin, J. (2003). Looking back to see forward in services marketing: some ideas to consider. *Managing Service Quality*, 13(5)
- Cronin, J. y Taylor, S. (1994). *Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service*. *Revista de Marketing*, 58(1)
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 15 (25) Recuperado de: www.redalyc.org/pdf/818/81802505.

- Espinoza, S. (2013). *Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo*, (Tesis Maestría). Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú.
- Falk, T., Hammerschmidt, M., y Schepers, J. (2010). The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics. *Revista Academy of Marketing Science*, 38(3)
- Godínez, F., Reyes, R., Arizam, F., Maruris, M., Cuevas, A. y Cabañas, A. (2014). Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público. *Revista Psicología y Salud*, 24 (1)
- Gómez, W., Dávila, F., Campis, R. y Colmenares, S. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital Central de Maracay. *Revista de salud pública*, 21(2)
- Gonzales, A. (2015). *La calidad asistencial en la satisfacción de los usuarios ingresados en centros hospitalarios del Servicio Vasco de Salud – Osakidetza*. (Tesis Doctoral). Universidad del País Vasco España.
- Gonzales, J. Fernández, R. y Jiménez, J. (2015). *Calidad de atención en los servicios médicos de anestesiología: algunas consideraciones actuales*, Santa Clara -Habana, Cuba. (Tesis Doctoral). Hospital Universitario Arnaldo Milián Castro.
- Gonzales, Y. (2015). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de Starbucks coffee del distrito de Santa Anita, Lima, 2015*. (Tesis de título). Asesora: Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas. Lima: Unidad de Pregrado. Universidad Peruana Unión.
- Grande, J. (2007). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *Revista de Marketing*. 18 (4)
- Hernández, G. (2014). Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. Horiz Sanit [Internet]; *Revista Calidad y Gestión en Servicios de Salud*, 7(3). Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/199/139>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ª ed). México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana. Editores, S.A. DE C.V.
- Ibarra, A. y Rua, E. (2017). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Revista Nova*, 16 (29)

- Karste, H., Georgi, D., Tuzovic, S., Büttner, J. y Bruhn, M. (2010). Perceived quality of e-health services: A conceptual scale development of e-health service quality based on the C-OAR-SE approach. *Revista internacional Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. 4 (2)
- Losada, M. y Rodríguez, A. (2017). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Revista Pontificia Universidad Javeriana Bogotá*. 20 (34)
- Martínez, V. y Sabadi, L. (2006). *Concepción de la calidad en el pensamiento del Che*. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Massip, C., Ortiz, M., Llantá, C., Peña, M. y Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
- Medina, M. y Esquincha, A. (2013). Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la clínica de las mercedes, hospital militar de Lima. *Revista. Enf. Herediana*. 6(2)
- Mehdi, A., Sadeghifar, J., Anjomshoa, A., Mahmoudi, S., Honarvar, H. y Mousavi, S. (2014). Assessing Quality of Healthcare Service by the Servqual Model: A Case Study of a Field Hospital. *Revista Military Medicine*. 15 (4)
- Méndez, G. (2006). *El usuario externo* (8va ed.). Santiago: Fondo de Cultura Económica
- Menéndez, D. (2002). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). Madrid: Morata
- Messarina, P. (2015). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Revista UCV - Scientia* 8(2)
- Ministerio de Salud del Perú (2002). *Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002-2012*. Lima: Ministerio de Salud del Perú. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf>
- Ministerio de Salud del Perú (2009). *Documento técnico: Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/ MINSA*. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
- Olorunniwo, F., Hsu, K., y Udo, J. (2006). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory. *Revista Services Marketing*, 20(1)

- Ortiz, R., Muñoz, S., Lechuga, D. y Torres, E. (2014). Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios. *Revista Panamericana de Salud Pública*.
- Oscó, A. (2017). *Calidad de servicio según la perspectiva de la paciente en el centro obstétrico del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales- Comas Diciembre*. (Tesis de título). Universidad Arzobispo Loayza, Lima.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Revista Marketing*, 49 (41)
- Pedraza, N.; Lavín, J.; González, A. y Bernal, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711006.pdf>
- Ramírez, O. (2013). *Calidad de la atención en la satisfacción de los servicios de México: perspectiva de los usuarios*. (Tesis Maestría). Universidad Autónoma de Baja California, Ensenada-México.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013*, (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.
- Rodríguez, R. (2016). *Percepción de la calidad de servicio en la satisfacción de la enseñanza universitaria en estudiantes del programa de Maestría, convenio UNE Enrique Guzmán y Valle - Gobierno Regional del Callao*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional del Callao.
- Rojas, M. (2006). *Perspectivas y percepciones del usuario*. Santiago de Chile: Santillana
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología de la Investigación y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Schiembri, S., y Sandberg, J. (2002). Service quality and the consumer's experience: towards an interpretative approach. *Revista Marketing Theory*, 2(2)
- Soto, J. (2015). *Metodología de la investigación*. Madrid: Editorial CCS.
- Sotomayor, J. (2014). *La calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua* (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Thompson, I. (1995). *La satisfacción del cliente* [internet]. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Valderrama, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Mc Graw- Hill.

Zeithalm, V. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *Revista Academy of Marketing Science*, 28(1)

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019

AUTOR: Mg. Elizabeth del Carmen Velásquez Fuentes

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿En qué medida la calidad del servicio incide en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>Problema específico 1. ¿En qué medida la tangibilidad incide en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019?</p> <p>Problema específico 2. ¿En qué medida la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019?</p> <p>Problema específico 3. ¿En qué medida la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario de</p>	<p>Objetivo general: Determinar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1. Determinar la incidencia de la tangibilidad en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019</p> <p>Objetivo específico 2. Determinar la incidencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019</p> <p>Objetivo específico 3. en el año 2019</p>	<p>Hipótesis general La calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1 La tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019</p> <p>Hipótesis específicas 2 La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019</p> <p>Hipótesis específicas 3 La capacidad de respuesta incide significativamente en</p>	Variable 1: Calidad del servicio			
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala		
	Tangibilidad	Modernidad Empatía Eficiencia Apoyo	1 - 4			
	Fiabilidad	Servicio Cumplimiento Interés Calidad Capacidad	5 - 9		Fuertemente de acuerdo (5) Mayormente de acuerdo (4) Medianamente en desacuerdo (3) Débilmente en desacuerdo (2) Fuertemente en desacuerdo (1)	
	Capacidad de respuesta	Satisfacción Atención Adecuado Capacitación Ayuda	10 - 14			
	Seguridad	Confianza Conocimientos Igualdad Capacidad	15 - 18			
	Empatía	Interés Facilidad Entendimiento	19 - 22			
	Variable 2: Satisfacción del usuario					
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala		
	Acceso	Comunicación Atención Puntualidad	1-8		Siempre (5) Rara vez (4) Alguna vez (3)	
	Evaluación					

<p>consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019?</p> <p>Problema específico 4 ¿En qué medida la seguridad incide en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019?</p> <p>Problema específico 5 ¿En qué medida la empatía incide en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019?</p>	<p>Determinar la incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la incidencia de la seguridad en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la incidencia de la empatía en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.</p>	<p>la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019</p> <p>Hipótesis específica 4 La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019</p> <p>Hipótesis específica 5 La empatía incide significativamente en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.</p>	Trata al usuario	Respeto Buen trato Información rápida Limpieza	9-16	Frecuentemente (2) Nunca (1)
			Recomendación	Eficiencia Eficacia	17-21	
			Expectativa	Amabilidad Respeto Atención rápida	22-28	
			Satisfacción global	Satisfacción Buen impacto	29-34	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<p>TIPO: Básico,</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal, Descriptivo, causal</p> <p>$V_x \longrightarrow V_y$ Figura 1. Diagrama esquemático del diseño regresión logística ordinal</p>	<p>POBLACIÓN: 650 usuarios atendidos en el área de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: muestra probabilística, estratificada, aleatoria simple.</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras.</p> <p>INFERENCIAL: Para el contraste de hipótesis se empleó la técnica estadística regresión lineal ordinal.</p>			

MÉTODO: Hipotético deductivo Enfoque cuantitativo	TAMAÑO DE MUESTRA: 242 Fórmula de la Muestra: El tamaño de la muestra (n) se obtuvo de la fórmula de Arkin y Colton (2012) con un nivel de confianza del 95%, $d=0,05$; $N=650$; $Z=1,96$; $P=0,5$; $Q=0,5$.		
--	---	--	--

Anexo 2: Certificado de validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD							
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable	✓			✓		✓	
2	La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) es impecable	✓			✓		✓	
3	La presentación personal de los empleados sea excelente	✓			✓		✓	
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas y comprendidas.	✓			✓		✓	
	FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la Red hasta que atienden al usuario, sea corto.	✓			✓		✓	
6	Siempre se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programadas	✓			✓		✓	
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario sea apropiada.	✓			✓		✓	

8	Quando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo	✓								
9	El personal RMSLN y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza.	✓								
	CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No		
10	El tiempo de espera en RMSLN para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto	✓								
11	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario	✓								
12	Los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	✓								
13	Los funcionarios cooperen entre sí para responder a las necesidades del usuario	✓								
14	La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, sea cuando se necesita	✓								
	SEGURIDAD									
15	La solución dada por el personal del RMSLN y los funcionarios, a la necesidad del usuario, sea apropiada	✓								
16	La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre sea la apropiada	✓								

17	El personal del usuario tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del agricultor cafetalero	✓		✓		✓			
18	El personal del RMSLN responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario	✓		✓		✓			
	EMPATIA								
19	El trato dado al usuario por parte del personal del RMSLN sea excelente	✓		✓		✓			
20	El trato dado al usuario por parte de los vigilantes del RMSLN sea excelente	✓		✓		✓			
21	La atención a las necesidades individuales de los usuario , sea excelente	✓		✓		✓			
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario sea excelente	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Alfaro Mendires, Karen Spelto*

DNI: *40160186*

Especialidad del validador: *Metodología*

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

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

..... *27 09* del 20..... *19*



Firma del Experto Informante.

Especialidad

.....
Dra. KAREN LUZETH ALFARO MENDIRES
DNI: 40160186
CEL: 99221010

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinen		Relevancia		Clarida		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD							
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable	✓		✓		✓		
2	La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) es impecable	✓		✓		✓		
3	La presentación personal de los empleados sea excelente	✓		✓		✓		
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas y comprendidas.	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD							
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la Red hasta que atienden al usuario, sea corto.	✓		✓		✓		
6	Siempre se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programados	✓		✓		✓		
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario sea apropiada.	✓		✓		✓		

8	Quando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	El personal RMSLN y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
10	El tiempo de espera en RMSLN para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Los funcionarios siempre <u>agilicen</u> su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Los funcionarios cooperen entre sí para responder a las necesidades del usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, sea cuando se necesita	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SEGURIDAD												
15	La solución dada por el personal del RMSLN y los funcionarios, a la necesidad del usuario, sea apropiada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre sea la apropiada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17	El personal del usuario tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del agricultor cafetalero	✓	✓	✓	✓		
18	El personal del RMSLN responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario	✓	✓	✓	✓		
	EMPATÍA						
19	El trato dado al usuario por parte del personal del RMSLN sea excelente	✓	✓	✓	✓		
20	El trato dado al usuario por parte de los vigilantes del RMSLN sea excelente	✓	✓	✓	✓		
21	La atención a las necesidades individuales de los usuario , sea excelente	✓	✓	✓	✓		
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario sea excelente	✓	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY PENDINGES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. D^a/M^g: ANGELA SOLIMANITA MORALES

DNI: 19873533

Especialidad del validador: INFORMACIONES

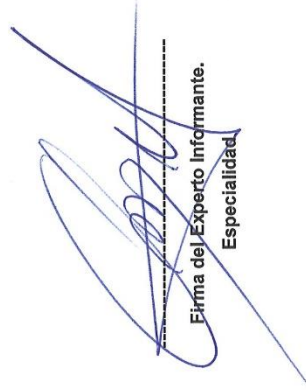
*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

13 de 09 del 2019


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinen		Relevancia		Clarida		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD							
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable	✓		✓		✓		
2	La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) es impecable	✓		✓		✓		
3	La presentación personal de los empleados sea excelente	✓		✓		✓		
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas y comprendidas.	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD							
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la Red hasta que atienden al usuario, sea corto.	✓		✓		✓		
6	Siempre se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programados	✓		✓		✓		
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario sea apropiada.	✓		✓		✓		

8	Quando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	El personal RMSLN y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	El tiempo de espera en RMSLN para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Los funcionarios cooperen entre sí para responder a las necesidades del usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, sea cuando se necesita	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SEGURIDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	La solución dada por el personal del RMSLN y los funcionarios, a la necesidad del usuario, sea apropiada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre sea la apropiada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17	El personal del usuario tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas del agricultor cafetalero	✓	✓	✓	✓		
18	El personal del RMSLN responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario	✓	✓	✓	✓		
	EMPATÍA						
19	El trato dado al usuario por parte del personal del RMSLN sea excelente	✓	✓	✓	✓		
20	El trato dado al usuario por parte de los vigilantes del RMSLN sea excelente	✓	✓	✓	✓		
21	La atención a las necesidades individuales de los usuario , sea excelente	✓	✓	✓	✓		
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario sea excelente	✓	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: W. Pérez Liz, Juan

DNI: 0.201201

Especialidad del validador: Psicología

13 de de del 2019

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

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


Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE VALPARAÍSO
ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Acceso							
1	Es fácil contactar por teléfono al usuario	✓			✓		✓	
2	Le fue fácil conseguir la cita con el Director	✓			✓		✓	
3	Las citas con los funcionarios con puntualidad	✓			✓		✓	
4	Las citas son oportunamente entregadas.	✓			✓		✓	
5	La unidad /de citas realiza la labor esperada	✓			✓		✓	
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuario	✓			✓		✓	
7	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	✓			✓		✓	
8	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?	✓			✓		✓	
	DIMENSIÓN 2: Trata al usuario	Si	No	Si	No	Si	No	



ESCUELA DE POSTGRADO

9	La amabilidad y respeto con que fue tratado (a) por los Médicos	✓		✓		✓			
10	La amabilidad y respeto con que lo ha tratado el personal de recepción.	✓		✓		✓			
11	Claridad con el que el personal le informa sobre su cita	✓		✓		✓			
12	Comodidad y limpieza de la sala de espera, baños y pasillos	✓		✓		✓			
13	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	✓		✓		✓			
14	Cuando acudo al Servicio de emergencia sé que encontraré las mejores soluciones	✓		✓		✓			
15	Como usuario , conozco las posibilidades que me ofrece la farmacia	✓		✓		✓			
16	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?	✓		✓		✓			
	DIMENSIÓN 3: Recomendación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría al RMSLN?	✓		✓		✓			
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal del RMSLN cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	✓		✓		✓			

19	He podido comprobar que el personal del RMSLN dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
20	He podido comprobar que el personal del RMSLN dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios facilita su labor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 4: Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No		
22	La atención que ha recibido en el RMSLN Ha sido muy buena.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
23	Cuando acudo al RMSLN , no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
24	El servicio de emergencia informa de forma clara y comprensible a los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
25	El servicio de emergencia da respuesta rápida a las necesidades y problemas del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
26	¿En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

27	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?	✓		✓		✓		✓	
28	La Información suficiente, clara y accesible sobre las condiciones de la atención	✓		✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 5: Satisfacción global	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
29	El personal da una imagen de honestidad y confianza	✓		✓		✓		✓	
30	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	✓		✓		✓		✓	
31	He observado mejoras en la atención al usuario en las distintas ocasiones solicitadas	✓		✓		✓		✓	
32	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado a los usuarios	✓		✓		✓		✓	
33	La opinión de otros usuarios sobre la atención que brinda el RMSLN es buena	✓		✓		✓		✓	
34	El RMSLN da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable

Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: KAREN LIZETH ALFARO HENDRICES

DNI: 40160186

Especialidad del validador: Metodología

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

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

27 de 09 del 2019



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Dra. KAREN LIZETH ALFARO HENDRICES
DNI: 40160186
CEL: 999271010

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Acceso							
1	Es fácil contactar por teléfono al usuario	✓		✓		✓		
2	Le fue fácil conseguir la cita con el Director	✓		✓		✓		
3	Las citas con los funcionarios con puntualidad	✓		✓		✓		
4	Las citas son oportunamente entregadas.	✓		✓		✓		
5	La unidad /de citas realiza la labor esperada	✓		✓		✓		
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuario	✓		✓		✓		
7	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	✓		✓		✓		
8	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Trata al usuario	Si	No	Si	No	Si	No	

9	La amabilidad y respeto con que fue tratado (a) por los Médicos	<input checked="" type="checkbox"/>							
10	La amabilidad y respeto con que lo ha tratado el personal de recepción.	<input checked="" type="checkbox"/>							
11	Claridad con el que el personal le informa sobre su cita	<input checked="" type="checkbox"/>							
12	Comodidad y limpieza de la sala de espera, baños y pasillos	<input checked="" type="checkbox"/>							
13	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	<input checked="" type="checkbox"/>							
14	Cuando acudo al Servicio de emergencia sé que encontraré las mejores soluciones	<input checked="" type="checkbox"/>							
15	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la farmacia	<input checked="" type="checkbox"/>							
16	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?	<input checked="" type="checkbox"/>							
	DIMENSIÓN 3: Recomendación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría al RMSLN?	<input checked="" type="checkbox"/>							
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal del RMSLN cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>							

19	He podido comprobar que el personal del RMSLN dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	He podido comprobar que el personal del RMSLN dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios facilita su labor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	DIMENSIÓN 4: Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	No
22	La atención que ha recibido en el RMSLN Ha sido muy buena.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Cuando acudo al RMSLN , no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	El servicio de emergencia informa de forma clara y comprensible a los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	El servicio de emergencia da respuesta rápida a las necesidades y problemas del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	¿En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?	✓							
28	La Información suficiente, clara y accesible sobre las condiciones de la atención	✓							
	DIMENSIÓN 5: Satisfacción global	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
29	El personal da una imagen de honestidad y confianza	✓		✓				✓	
30	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	✓		✓				✓	
31	He observado mejoras en la atención al usuario en las distintas ocasiones solicitadas	✓		✓				✓	
32	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado a los usuarios	✓		✓				✓	
33	La opinión de otros usuarios sobre la atención que brinda el RMSLN es buena	✓		✓				✓	
34	El RMSLN da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	✓		✓				✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): La Hoja Subsecuencial

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ANGELA SOLVAINZANO HERRERA

DNI: 19873533

Especialidad del validador: Matemática

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

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

.....
19 de 09 del 2019


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Acceso							
1	Es fácil contactar por teléfono al usuario	✓		✓		✓		
2	Le fue fácil conseguir la cita con el Director	✓		✓		✓		
3	Las citas con los funcionarios con puntualidad	✓		✓		✓		
4	Las citas son oportunamente entregadas.	✓		✓		✓		
5	La unidad /de citas realiza la labor esperada	✓		✓		✓		
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuario	✓		✓		✓		
7	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	✓		✓		✓		
8	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Trata al usuario	Si	No	Si	No	Si	No	

9	La amabilidad y respeto con que fue tratado (a) por los Médicos	<input checked="" type="checkbox"/>							
10	La amabilidad y respeto con que lo ha tratado el personal de recepción.	<input checked="" type="checkbox"/>							
11	Claridad con el que el personal le informa sobre su cita	<input checked="" type="checkbox"/>							
12	Comodidad y limpieza de la sala de espera, baños y pasillos	<input checked="" type="checkbox"/>							
13	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	<input checked="" type="checkbox"/>							
14	Cuando acudo al Servicio de emergencia sé que encontraré las mejores soluciones	<input checked="" type="checkbox"/>							
15	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la farmacia	<input checked="" type="checkbox"/>							
16	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?	<input checked="" type="checkbox"/>							
	DIMENSIÓN 3: Recomendación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría al RMSLN?	<input checked="" type="checkbox"/>							
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal del RMSLN cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>							

19	He podido comprobar que el personal del RMSLN dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	He podido comprobar que el personal del RMSLN dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios facilita su labor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	DIMENSIÓN 4: Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	No
22	La atención que ha recibido en el RMSLN Ha sido muy buena.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Cuando acudo al RMSLN , no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	El servicio de emergencia informa de forma clara y comprensible a los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	El servicio de emergencia da respuesta rápida a las necesidades y problemas del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	¿En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?	✓							
28	La Información suficiente, clara y accesible sobre las condiciones de la atención	✓							
	DIMENSIÓN 5: Satisfacción global	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
29	El personal da una imagen de honestidad y confianza	✓		✓					
30	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	✓		✓					
31	He observado mejoras en la atención al usuario en las distintas ocasiones solicitadas	✓		✓					
32	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado a los usuarios	✓		✓					
33	La opinión de otros usuarios sobre la atención que brinda el RMSLN es buena	✓		✓					
34	El RMSLN da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	✓		✓					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Gomez Sir Juan

DNI: 08012001

Especialidad del validador: de la 6610

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

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

...13 de 09 del 2019



Firma del Experto Informante.
Especialidad

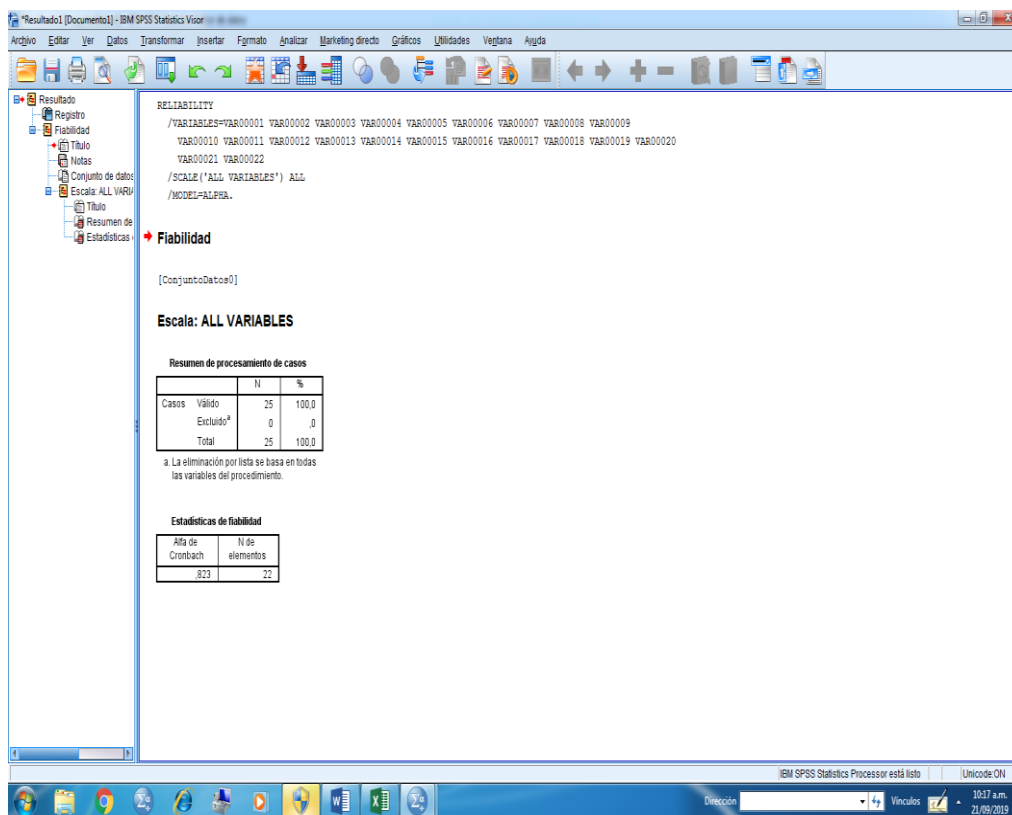
Anexo 3: Muestra piloto y confiabilidad

Tabla 15

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Pantallazo confiabilidad calidad del servicio

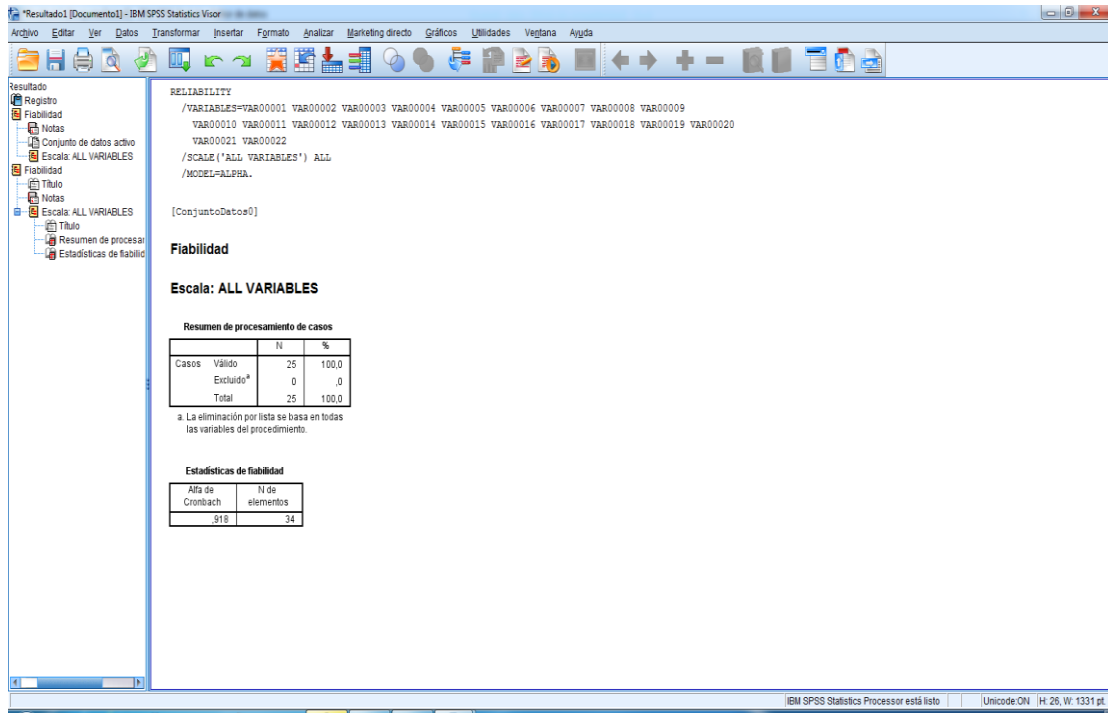


Estadísticas de fiabilidad calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	22

Base datos confiabilidad: Calidad del servicio																						
N°	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	It22
1	4	3	5	5	4	5	1	1	4	5	3	4	3	1	3	5	5	4	5	1	1	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2	3	5	5	4	4	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	1	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	3	5	1	5	4	4	3	5	3	5	3
6	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5
8	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5
9	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	4	5	5	3	5	3	1	3	3	4	5	1	3	4	5	5	3	5	3	1
12	3	5	2	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	4	5	3	4
13	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	3	5	5	1	3	5	2	4	4	3	3	3
14	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	1	5	5	4	4	1	5	3	5
15	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	5	5	2	3	4	5	4	4	3	5	4
16	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	5	4	5	2	5	5	5	5	3	5	5	1
17	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	2	4	5	3	4
18	5	3	5	3	5	5	3	3	3	1	3	4	5	2	4	5	3	5	5	3	3	3
19	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4
20	4	5	5	5	4	5	4	3	4	1	5	4	3	2	3	5	5	4	5	4	3	4
21	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	5
22	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	4	5
23	3	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	2	5	2	5	5	5	5	5
24	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	1	5	2	4	4	5	4	5	5	5	5
25	3	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	2	5	3	3	3

Pantallazo confiabilidad satisfacción del usuario



Estadísticas de fiabilidad satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	34

Base datos confiabilidad: satisfacción del usuario																																		
Nº	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	It22	It23	It24	It25	It26	It27	It28	It29	It30	It31	It32	It33	It34
1	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	4	3	1	2	2	2	4	3	4	4	4	2	4	3	1	3	4	3	1	2	2	2	4	3
2	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	5	2	5	3	5	5	5
3	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	4	4	2	5	5	5	5	5	2	2	4	5	4	4	2	5	4	4	2	5	5	5	5	5
5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	3	5	1	2	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5	1	4	3	5	1	2	5	3	4	5
6	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	3	5	
7	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
8	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	3	4	5	1	1	4	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	3	4	5
9	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5
10	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
11	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	4	5	1	3	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	1	4	4	5	1	3	5	4	4	5
12	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	5	3	5	2	2	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	5	3	5
13	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	5	5	1	2	2	4	3	4	4	4	4	5	5	5	1	2	5	5	1	2	2	4	3	4
14	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	5	3	1	3	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	1	4	5	3	1	3	5	4	4	3
15	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	5	5	2	3	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	2	5	5	5	2	3	5	4	4	4
16	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	4	5	2	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	2	5	4	5	2	5	5	5	5	5
17	3	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	1	4	3	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	1	4	3	5	
18	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	4	5	2	5	5	3	5	3	5	5	4	2	4	5	2	4	4	5	2	5	5	3	5	3
19	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5
20	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	2	2	3	4	5	3	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	2	2	3	4	5
21	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	2	3	1	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	2	3	1	5	4	5
22	5	4	5	4	5	5	4	2	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	2	5	5	5	5	5
23	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	5	5	3	3	5	2	3	5	5	5	4	2	5	5	3	4	5	5	3	3	5	2	3	5
24	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	1	5	2	5	4	5	4	5	3	3	5	4	1	5	2	5	1	5	2	5	4	5	4	5
25	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	5	5	3	2	5	2	3	5	3	3	4	2	5	5	3	4	5	5	3	2	5	2	3	5

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario. Calidad del servicio

La presente encuesta es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración: marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

Para esto le voy a leer una serie de afirmaciones. Por favor dígame su grado de acuerdo o desacuerdo, calificando de 1 a 5, donde: (1) es fuertemente en desacuerdo (2) débilmente en desacuerdo; (3) medianamente en desacuerdo; (4) mayormente en desacuerdo y (5) es fuertemente de acuerdo. Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones

FED=Fuertemente en desacuerdo	DED=Débilmente en desacuerdo	MED=Medianamente en desacuerdo	MDA= Mayormente de acuerdo	FDA=Fuertemente de acuerdo
1	2	3	4	5

ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
1	Las instalaciones físicas (edificio en general), tienen una apariencia agradable					
2	La limpieza de las instalaciones físicas ((edificio en general) es impecable					
3	La presentación personal de los empleados sea excelente					
4	Los avisos de señalización son visualmente y comprensibles					
FIABILIDAD						
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la Red hasta que atienden al usuario, sea corto.					
6	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programados					
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario sea apropiada.					
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo					
9	El personal de la consulta externa en una Red del Ministerio Salud, y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	El tiempo de espera en RMSLN para pedir una cita u otros servicios programados, sea corto					
11	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario					
12	Los funcionarios siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible					

13	Los funcionarios cooperen entre sí para responder a las necesidades del usuario					
14	La respuesta a las quejas o reclamos del usuario, sea cuando se necesita					
	SEGURIDAD					
15	La solución dada por el personal de la consulta externa en una Red del Ministerio Salud y los funcionarios, a la necesidad del usuario, sea apropiada					
16	La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre sea la apropiada					
17	El personal del usuario tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas.					
18	El personal de la consulta externa en una Red del Ministerio Salud, responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario					
	EMPATÍA					
19	El trato dado al usuario por parte del personal del RMSLN es excelente					
20	El trato dado al usuario por parte de los vigilantes del RMSLN es excelente					
21	La atención a las necesidades individuales del usuario, sea excelente					
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del usuario es excelente					

Cuestionario: satisfacción del usuario

Estimado Señor(a):

La presente encuesta es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración: marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

N=Nunca	F=Frecuentemente	AV=Alguna vez	RV= Rara vez	S=Siempre
1	2	3	4	5

N°	Acceso a la atención	INDICES				
		N	F	AV	RV	S
		1	2	3	4	5
1	Es fácil contactar por teléfono al usuario					
2	Le fue fácil conseguir la cita con el Director					
3	Las citas con los funcionarios con puntualidad					
4	Las citas son oportunamente entregadas.					
5	La unidad /de citas realiza la labor esperada					
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar al usuario					
7	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar					
8	¿Los espacios de atención al cliente están limpios?					
	Trato al Usuario					
9	La amabilidad y respeto con que fue tratado (a) por los Médicos					
10	La amabilidad y respeto con que lo ha tratado el personal de recepción.					
11	Claridad con el que el personal le informa sobre su cita					
12	Comodidad y limpieza de la sala de espera, baños y pasillos					
13	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable					
14	Cuando acudo al Servicio de emergencia sé que encontraré las mejores soluciones					
15	Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la farmacia					
16	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?					
	Recomendación					
17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría al RMSLN?					
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal del RMSLN cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
19	He podido comprobar que el personal del RMSLN dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo					

20	He podido comprobar que el personal del RMSLN dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios facilita su labor					
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario					
	Expectativas					
22	La atención que ha recibido en la consulta externa en una Red del Ministerio Salud, ha sido muy buena.					
23	Cuando acudo a la consulta externa en una Red del Ministerio Salud,, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas					
24	El servicio de emergencia informa de forma clara y comprensible a los usuarios					
25	El servicio de emergencia da respuesta rápida a las necesidades y problemas del usuario.					
26	¿En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?					
27	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?					
28	La información suficiente, clara y accesible sobre las condiciones de la atención.					
	Satisfacción global					
29	El personal da una imagen de honestidad y confianza.					
30	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas.					
31	He observado mejoras en la atención al usuario en las distintas ocasiones solicitadas.					
32	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo ha tratado a los usuarios					
33	La opinión de otros usuarios sobre la atención que brinda la consulta externa en una Red del Ministerio Salud, es buena					
34	La consulta externa en una Red del Ministerio Salud, da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.					

Anexo 5: Matriz de datos

N°	Anexos																					
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22
1	4	3	5	5	4	5	1	1	4	5	3	4	3	1	3	4	3	5	5	4	5	1
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	1	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	3	5	1	5	4	5	4	4	3	5	3
6	3	5	3	4	5	5	5	5	5	1	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3
8	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4
9	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	4	5	5	3	5	3	1	3	3	4	5	1	3	4	5	4	5	5	3	5
12	3	5	2	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	2	2	3	5	2	4	3	4	5
13	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	3	5	5	1	3	3	4	5	2	4	4	3
14	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	1	5	4	3	5	4	4	1	5
15	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4	3
16	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5
17	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	2	4	3	5	4	3	2	4	5
18	5	3	5	3	5	5	3	3	3	1	3	4	5	2	4	5	3	5	3	5	5	3
19	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5
20	4	5	5	5	4	5	4	3	4	1	5	4	3	2	3	4	5	5	5	4	5	4
21	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	1	5	5
22	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5
23	3	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	2	3	5	5	5	2	5	5
24	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	1	5	2	4	4	5	4	3	4	5	5
25	3	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	2	5	3
26	3	5	5	4	3	5	4	2	4	3	4	3	4	3	1	3	5	5	4	3	5	4
27	3	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3	5	5	2	5	3	4	3	4	5	4	3
28	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	3	3	4
29	3	5	4	3	1	4	5	3	4	4	3	4	4	2	2	3	5	4	3	1	4	5
30	4	5	4	4	3	5	4	3	2	2	5	4	3	2	2	4	5	4	4	3	5	4
31	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	3	5	4	4
32	4	4	5	5	1	4	5	5	4	3	4	5	4	2	4	4	4	5	1	4	4	5
33	3	5	4	4	1	4	3	5	2	3	3	5	4	1	3	3	5	4	4	1	4	3
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4
36	3	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	1	3	3
37	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	5	3	2	4	5
38	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	5	3	3	4	5
39	5	4	5	4	2	4	5	5	5	3	4	4	3	2	4	5	4	5	4	2	4	5
40	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	1	4	3	4	5	3	3	4	5
41	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	5	3	1	4	3	4	5	3	2	4	5
42	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	5	3	3	4	5
43	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	5	3	2	4	3	4	5	3	2	4	5
44	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	5	3	3	4	5
45	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	3	2	5	3	4	5	3	2	4	5
46	5	4	5	3	3	4	5	2	4	3	4	4	3	2	5	5	4	5	3	3	4	5
47	5	4	5	3	2	3	5	3	4	3	4	4	3	2	5	5	4	5	3	2	3	5
48	5	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	2	4	5	4	5	3	3	4	5
49	5	4	5	4	2	4	5	3	3	3	4	4	3	2	4	5	4	5	4	2	4	5
50	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	5	3	3	4	5
51	3	4	5	3	2	4	5	4	5	3	4	4	3	2	4	3	4	5	3	2	4	5
52	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	4	5	2	4	5	4	5	4	3	4	4
53	3	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3	2	4	3	5	5	3	3	4	5
54	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	2	4	3	5	5	3	3	4	4
55	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	2	4	3	5	5	3	3	4	5
56	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	1	4	3	5	5	3	3	4	5
57	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	2	5	2
58	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	5	1	4	3	5	5	3	3	4	5
59	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	5	4	5	1	4	3	4	5	3	3	4	5
60	3	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	5	1	4	3	4	5	3	2	4	5
61	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	1	4	3	5	5	4	3	4	5
62	3	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	4	5	1	4	3	5	5	4	2	4	5
63	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	2	4	3	5	5	4	3	4	5
64	5	5	4	4	2	4	3	5	5	3	5	4	3	2	4	5	5	4	4	2	4	3
65	4	3	5	5	4	5	1	1	4	5	3	4	3	1	3	4	5	5	4	5	1	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	4	4	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	1	5	5	5	5	5	5	5
69	4	5	4	4	3	5	3	5	3	1	5	3	5	1	5	4	5	4	4	3	5	3
70	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3
72	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4
73	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	5	4	5	5	3	5	3	1	3	3	4	5	1	3	4	5	4	5	5	3	5
76	3	5	2	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	2	2	3	5	2	4	3	4	5
77	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	3	5	5	1	3	3	4	5	2	4	4	3
78	4	3	5	4	4	1	5	3	5	3	1	5	3	1	5	4	3	5	4	4	1	5
79	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4	3
80	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5
81	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	2	4	3	5	4	3	2	4	4
82	5	3	5	3	5	3	3	3	1	3	4	5	2	4	5	3	5	3	5	5	3	5
83	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5
84	4	5	5	5	4	5	4	3	4	1	5	4	3	2	3	4	5	5	5			

Base datos: satisfacción del usuario																																								
Nº	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30	R31	R32	R33	R34						
1	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	4	3	1	2	2	2	4	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	4	3	1	2	2	2						
2	5	5	2	4	4	5	5	2	4	3	4	4	2	2	2	3	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	2	5	5	2	5	2	3						
3	3	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	2	4	2	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	4	2	4	5						
4	5	5	5	2	4	5	4	2	5	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	4	4	2	5	5	5						
5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	3	5	1	2	5	3	4	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	3	5	1	2	5	3						
6	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5						
7	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
8	3	3	4	1	4	3	4	2	4	4	2	2	4	2	2	3	4	5	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	4	2	2	2	2	3						
9	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
10	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5					
11	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	4	5	1	3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	1	4	4	5	1	3	5	4					
12	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	5	3	5	3	5	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	5				
13	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	5	5	1	2	2	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	1	2	5	5	1	2	2	2	4				
14	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	5	3	1	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	1	4	5	3	1	3	5	4					
15	3	3	4	5	4	5	5	2	5	5	5	2	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	2	5	4	5	5	2	3	5	4				
16	4	4	5	3	4	5	4	5	2	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	2	5	4	5	2	5	5	5				
17	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	1	4	3	5	3	2	2	3	3	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4	2	2	1	4			
18	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	4	5	2	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	2	4	4	5	2	5	5	3			
19	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5				
20	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	2	3	4	5	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	2	3			
21	5	4	3	4	5	4	5	2	5	4	5	2	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	2	3	1	5			
22	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	5	5	5	5				
23	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	5	5	3	5	2	3	5	2	3	5	4	3	4	5	4	2	5	5	3	4	5	3	3	5	2	5	2			
24	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	1	5	2	5	4	5	4	5	3	3	5	3	5	4	1	5	2	5	1	5	2	5	1	5	2	5	4	5		
25	4	3	5	3	4	2	5	5	3	4	5	5	3	2	5	2	3	5	4	3	5	4	3	3	4	5	4	2	5	5	3	4	5	5	3	2	5	2		
26	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2		
27	5	2	4	5	4	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	3	1	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	2	5	2	5	3	5	3		
28	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	2	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	2	5	3	5	2	3	5	4	
29	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	1	5	3	5	1	1	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	1	5	4	2	1	5	
30	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	4	5	3	4	2	3	4	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	
31	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	5		
32	4	3	2	3	5	5	4	2	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5	5	4	2	4	5	4	5	4	2	4	4	4	3	5	
33	3	4	1	4	5	4	1	4	4	5	4	1	4	1	2	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	1	2	5	4	4	1	2	5	4	1	2	5	4	
34	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4
36	3	3	3	3	4	5	3	3	2	4	4	3	2	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	2	4	3	2	4	4	5	
37	3	4	4	3	4	5	4	1	4	4	4	1	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	5	
38	3	4	4	3	4	5	4	4	1	4	4	4	1	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
39	3	5	4	3	5	5	4	2	5	4	3	2	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	2	5	4	4	3	2	4	4	5	
40	3	4	4	3	4	5	4	3	1	4	4	3	1	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	1	4	4	3	1	4	4	4	4	5	
41	3	4	4	3	4	5	5	3	1	4	5	3	1	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	1	4	5	3	1	4	4	4	5		
42	3	4	3	3	4	5	4	3	2	4	3	2	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	5
43	3	4	3	3	4	5	5	3	2	4	5	3	2	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	5	3	2	4	4	5	
44	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	5	4	5	
45	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	4	4	5		
46	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	4	5	
47	3	4	3	2	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	5	5	5	
48	3	4	3	2	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	4	5	5	4	3	4	3	2	4	3	2	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	4	5	4	5	
49	3	4	3	2	4	5	4	3	2	4	4	3	2	5	5	5	5	4	3	4	3	2	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	5	5	5	5	
50	3	4	3	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	5	4	5
51	3	4	5	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2	5	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	2	5	4	4	5	5	
52	5	5	2	4	5	5	2	4	4																															

131	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	2	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5	2	5	3	5	2	3	5	4	
132	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	1	5	3	5	1	1	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	1	5	
133	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	4	5	3	4	2	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	
134	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	5	5			
135	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	4	2	4	5	4	2	4	4	3	
136	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	5	4	1	2	5	5	3	5	3	4	4	3	4	3	5	4	1	4	5	4	1	2	5	5	
137	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	2	5	5	5	
138	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	
139	3	3	3	3	4	5	3	3	2	4	3	3	2	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	2	4	3	3	2	4	4	5	
140	3	4	4	3	4	5	4	4	1	4	4	4	1	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	1	4	4	1	4	4	5	
141	3	4	4	3	4	5	4	4	1	4	4	4	1	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	1	4	4	4	1	4	4	5	
142	3	5	4	3	5	5	4	3	2	5	4	3	2	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	3	2	5	4	3	2	4	4	5
143	3	4	4	3	4	5	4	3	1	4	4	3	1	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	1	4	4	3	1	4	4	5	
144	3	4	4	3	4	5	5	3	1	4	5	3	1	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	1	4	5	3	1	4	4	5	
145	3	4	3	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	5	
146	3	4	3	3	4	5	5	3	2	4	5	3	2	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5	3	2	4	5	3	2	4	4	5	
147	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	4	5	
148	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	4	5	
149	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	4	5	
150	3	4	3	2	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	5	5	5	4	3	4	3	2	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	5	5	
151	3	4	3	2	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	4	5	5	4	3	4	3	2	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5	4	5	
152	3	4	3	2	4	5	4	3	2	4	4	3	2	5	5	5	5	4	3	4	3	2	4	5	4	3	2	4	4	3	2	5	5	5	
153	3	4	3	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	5	4	5	
154	3	4	5	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	2	4	4	3	2	5	4	5	
155	5	4	5	2	5	5	4	5	2	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	2	4	4	5	2	5	5	5	
156	3	4	4	2	5	5	4	3	2	4	4	3	2	5	5	5	3	5	3	4	4	2	5	5	4	3	2	4	4	3	2	5	5	5	
157	3	4	4	3	5	5	5	5	2	4	5	5	2	5	4	4	3	5	3	4	4	3	5	5	5	5	2	4	5	5	2	5	4	4	
158	3	4	4	3	5	5	5	5	2	4	5	5	2	5	5	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	5	2	4	5	5	2	5	5	5	
159	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	5	1	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5	5	5	1	4	5	5	1	5	5	5	
160	5	5	4	3	4	4	5	5	2	2	4	5	2	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	2	2	4	5	2	4	5	5	
161	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	4	5	1	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	4	5	1	5	5	4	
162	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	4	5	1	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	4	5	1	5	5	5	
163	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	4	5	1	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	4	5	1	5	5	4	5	
164	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	4	5	1	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	4	5	1	5	4	5	
165	4	4	4	2	4	5	4	5	1	4	4	5	1	5	4	5	3	5	4	4	4	2	4	5	4	5	1	4	4	5	1	5	4	5	
166	4	4	4	2	4	5	4	5	2	5	4	5	2	5	4	5	3	5	4	4	4	2	4	5	4	5	2	5	4	5	2	5	4	5	
167	3	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	3	2	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	3	2	3	4	5	
168	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	4	3	1	2	2	2	4	3	5	1	3	4	4	2	4	3	1	3	4	3	1	2	2	2	
169	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	2	5	3	5
170	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	2	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	5	
171	5	5	5	2	4	5	4	5	4	2	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	5	4	4	2	5	4	2	5	5	5
172	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	3	5	1	2	5	3	4	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	3	5	1	2	5	5	
173	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	
174	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	
175	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	3	4	5	3	3	4	1	4	3	4	4	2	4	4	2	2	2	2	3	
176	5	5	5	4	4	5	4	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	
177	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	
178	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	4	5	1	3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	1	4	4	5	1	3	5	4	
179	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	5	3	5	1	1	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	5	
180	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	5	5	1	2	2	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	1	2	5	5	1	2	2	4	
181	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	5	3	1	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	1	4	5	3	1	3	5	4	
182	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	5	5	2	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	2	5	5	5	2	3	5	4	
183	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	2	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	2	4	4	5	
184	5	5	5	2	4	5	4	4	2	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	2	5	4	4	2	5	5	5	
185	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	3	5	1	2	5	3	4	5	3	3	3	5	4	4	3	5	1	4	3	5	1	2	5	3	
186	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	
187	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5					

Anexo 6: Resultados

Tabla 16

Distribución de frecuencias de la percepción en la calidad del servicio

Calidad del servicio		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	51	21,1
	Bueno	113	46,7
	Muy bueno	59	24,4
	Excelente	19	7,9
	Total	242	100,0

Tabla 17

Distribución de frecuencias de la percepción de las dimensiones de la calidad del servicio

		Recuento	% de N columnas
Tangibilidad	Regular	48	19,8%
	Bueno	105	43,4%
	Muy bueno	63	26,0%
	Excelente	26	10,7%
Fiabilidad	Regular	44	18,2%
	Bueno	108	44,6%
	Muy bueno	64	26,4%
	Excelente	26	10,7%
Capacidad de respuesta	Regular	45	18,6%
	Bueno	106	43,8%
	Muy bueno	66	27,3%
	Excelente	25	10,3%
Seguridad	Regular	54	22,3%
	Bueno	113	46,7%
	Muy bueno	59	24,4%
	Excelente	16	6,6%
Empatía	Regular	48	19,8%
	Bueno	104	43,0%
	Muy bueno	68	28,1%
	Excelente	22	9,1%

Tabla 18

Distribución de frecuencias de la percepción de la satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	43	17,8
	Medianamente satisfecho	86	35,5
	satisfecho	78	32,2
	Muy satisfecho	35	14,5
Total		242	100,0

Tabla 19

Distribución de frecuencias de la percepción de las dimensiones de la satisfacción del usuario

		Recuento	% de N columnas
Acceso	Muy insatisfecho	43	17,8%
	Medianamente satisfecho	86	35,5%
	satisfecho	78	32,2%
	Muy satisfecho	35	14,5%
Trato al usuario	Muy insatisfecho	28	11,6%
	Medianamente satisfecho	99	40,9%
	satisfecho	84	34,7%
	Muy satisfecho	31	12,8%
Recomendación	Muy insatisfecho	31	12,8%
	Medianamente satisfecho	95	39,3%
	satisfecho	86	35,5%
	Muy satisfecho	30	12,4%
Expectativa	Muy insatisfecho	29	12,0%
	Medianamente satisfecho	96	39,7%
	satisfecho	83	34,3%
	Muy satisfecho	34	14,0%
Satisfacción global	Muy insatisfecho	29	12,0%
	Medianamente satisfecho	96	39,7%
	satisfecho	83	34,3%
	Muy satisfecho	34	14,0%

Resultados inferenciales

Tabla 20

Coefficiente de relación

Rango	Interpretación
De -0.91 a -1.00	Correlación negativa muy alta
De -0.76 a -0.90	Correlación negativa alta
De -0.51 a -0.75	Correlación negativa moderada
De -0.11 a -0.50	Correlación negativa baja
De -0.01 a -0.10	Correlación negativa muy baja
0.00	Correlación nula
De +0.01 a +0.10	Correlación muy baja
De +0.11 a +0.50	Correlación baja
De +0.51 a +0.75	Correlación moderada
De +0.76 a +0.90	Correlación alta
De +0.91 a +1.00	Correlación muy alta

Hipótesis general

Tabla 21

Estimación de parámetros hipótesis general

Estimaciones de parámetro		Intervalo de confianza al 95%						
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SATUSUA = 1.00]	-2,171,473	21,052	1		,000	-3,099	-1,244
	[SATUSUA = 2.00]	,411,438	,879	1		,348	-,448	1,269
	[SATUSUA = 3.00]	2,785,491	32,201	1		,000	1,823	3,746
Ubicación	[CALSERV=1.00]	-1,209,522	5,370	1		,020	-2,232	-,186
	[CALSERV=2.00]	,114,470	,059	1		,809	-,807	1,035
	[CALSERV=3.00]	1,340,508	6,970	1		,008	,345	2,335
	[CALSERV=4.00 ^a]	.	.	0		.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 1.

Tabla 22

Estimación de parámetros de Hipótesis específica 1

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SATUSUA = 1.00]	-1,598,404		15,622	1	,000	-2,391	-,806
	[SATUSUA = 2.00]	,984,388		6,421	1	,011	,223	1,746
	[SATUSUA = 3.00]	3,388,454		55,636	1	,000	2,498	4,278
Ubicación	[TANGB=1]	-,528,473		1,245	1	,264	-1,454	,399
	[TANGB=2]	,685,424		2,616	1	,106	-,145	1,516
	[TANGB=3]	1,944,464		17,574	1	,000	1,035	2,853
	[TANGB=4]	0 ^a .	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 2.

Tabla 23

Estimación de parámetros Hipótesis específica 2

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SATUSUA = 1.00]	-1,558,401		15,100	1	,000	-2,344	-,772
	[SATUSUA = 2.00]	,959,386		6,171	1	,013	,202	1,716
	[SATUSUA = 3.00]	3,297,448		54,222	1	,000	2,420	4,175
Ubicación	[FIABIL=1]	-,469,477		,967	1	,326	-1,404	,466
	[FIABIL=2]	,685,420		2,652	1	,103	-,139	1,509
	[FIABIL=3]	1,780,457		15,138	1	,000	,883	2,676
	[FIABIL=4]	0 ^a .	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 3.

Tabla 24

Estimación de parámetros Hipótesis específica 3

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SATUSUA = 1.00]	-1,687,411		16,832	1	,000	-2,493	-,881
	[SATUSUA = 2.00]	,841,391		4,631	1	,031	,075	1,606
	[SATUSUA = 3.00]	3,173,451		49,595	1	,000	2,290	4,057
Ubicación	[CAPAC=1]	-,659,482		1,867	1	,172	-1,604	,286
	[CAPAC=2]	,558,426		1,715	1	,190	-,277	1,393
	[CAPAC=3]	1,634,459		12,676	1	,000	,734	2,533
	[CAPAC=4]	0 ^a .		.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 4.

Tabla 25

Estimación de parámetros Hipótesis específica 4

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SATUSUA = 1.00]	-2,228,510		19,100	1	,000	-3,227	-1,229
	[SATUSUA = 2.00]	,357,476		,563	1	,453	-,575	1,289
	[SATUSUA = 3.00]	2,730,524		27,112	1	,000	1,702	3,757
Ubicación	[SEGUR=1]	-1,238,551		5,051	1	,025	-2,318	-,158
	[SEGUR=2]	,059,505		,014	1	,906	-,931	1,050
	[SEGUR=3]	1,286,540		5,663	1	,017	,227	2,345
	[SEGUR=4]	0 ^a .		.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Anexo 7: Autorización



Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 9 de octubre de 2019

Carta P. 386-2019-EPG-UCV-LN

DR. FELIPE BALDOMERO CASTILLO ALFARO
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ELIZABETH DEL CARMEN VELASQUEZ FUENTES** identificado con DNI N.° **08199071** y código de matrícula N.° **6000137810**; estudiante del Programa de **DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA EN UNA RED DEL MINISTERIO DE SALUD EN EL AÑO 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCQA



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 8: Cronograma de actividades de la propuesta

Objetivos Específicos	Actividades propuestas	UN AÑO 2020														
		Trimestre														
		1			2			3			4					
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3			
Capacitar al personal del Ministerio de salud, en el manejo y aplicación de los documentos de gestión	Elaborar documentos, costos y días para las capacitaciones															
	Análisis de los procesos para la atención															
	Capacitación sobre la comunicación asertiva															
	Capacitación sobre atención y orientación del paciente															
	Informe															
Capacitar al personal del Ministerio de salud. en temas de orientación y atención a los usuarios	Determinar el costo y día de desarrollo de los programar															
	Realizar programas de bienestar para los pacientes															
	Realizar programas enseñanza, sobre la atención a los usuarios externos referentes															
	Informe															
Desarrollar ciclo de conferencias al personal sobre la mejora de la calidad de los servicios del Ministerio de salud	Determinar el costo y día de desarrollo de los programar															
	Realizar programas de bienestar para los pacientes															
	Realizar programas enseñanza, sobre la atención a los usuarios externos referentes										-					
	Informe														-	

Acta de aprobación de originalidad del software Turnitin



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, **KAREN LIZETH ALFARO MENDIVES**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio de Salud, en el año 2019" de la estudiante **Elizabeth del Càrmen Velàsquez Fuentes**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 20 de enero del 2019

Karen Lizeth Alfaro Mendives
DNI:40160186

Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

VEIASQUEZ FUENTES, ELIZABETH DEL CARMEN

D.N.I. : 08199071

Domicilio : CALLE DOS Nº 238 Urb. Montecristo Norte - Pan de Azúcar

Teléfono : Fijo : 997971823 Móvil :

E-mail : EDEL CARMEN VF@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : DOCTORA

Mención : GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VEIASQUEZ FUENTES, ELIZABETH DEL CARMEN

Título de la tesis:

Calidad del Servicio en la Satisfacción
del Usuario de Consulta Externa en una Red del
Ministerio Salud, en el Año 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a
publicar en texto completo mi tesis.

Firma : Elizabeth Velásquez

Fecha : 10-02-2020

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ELIZABETH DEL CARMEN VELÁSQUEZ FUENTES

INFORME TITULADO:

CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DE CONSULTA EXTERNA EN UNA RED DEL
MINISTERIO SALUD, EN EL AÑO 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

SUSTENTADO EN FECHA: 18 DE ENERO DEL 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Handwritten Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN