



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Valor Público del Servicio de Consulta Externa para los Usuarios  
del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de  
Lima, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Molina Macha, Ronald Pier (ORCID: 0000-0002-5486-4440)

**ASESORA:**

Dra. Ancaya Martínez, María del Carmen Emilia (ORCID: 0000-0003-4204-1321)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

## Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, a mis padres y hermano por sus apoyos sinceros, a mi esposa por estar a mi lado siempre y a mi hija Isabella quien me inspira con alegría a seguir a delante.

### Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejos que me permitió alcanzar un importante logro personal.

A mi asesora Dra. Ancaya Martínez, María del Carmen Emilia por su valiosa orientación en la elaboración de la presente investigación.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	3
III. Metodología.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5. Procedimiento.....	13
3.6. Métodos de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV. Resultados.....	15
V. Discusión .....	19
VI. Conclusiones.....	22
VII. Recomendaciones.....	23
Referencias .....	24

## Índice de Tablas

Tabla 1 Niveles de la variable valor público .....	15
Tabla 2 Niveles de la dimensión satisfacción.....	16
Tabla 3 Niveles de la dimensión Confianza .....	17
Tabla 4 Niveles de la dimensión eficiencia y eficacia.....	18

## Índice de Figuras

Figura 1 Diagrama de nivel descriptivo .....	11
Figura 2 Frecuencia de las medidas de la variable valor público .....	15
Figura 3 Frecuencia de la dimensión satisfacción.....	16
Figura 4 Frecuencia de la dimensión confianza .....	17
Figura 5 Frecuencia de la dimensión eficiencia y eficacia .....	18

## Resumen

El trabajo de investigación tuvo el objetivo describir el valor público del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima.

La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y de nivel descriptivo. Se trabajó con una muestra no probabilística de 100 usuarios del servicio de consulta externa, a quienes se les aplicó un cuestionario de la variable en estudio, la cual fue validada por juicio de expertos y se aplicó una prueba piloto que fue sometido al estadístico alfa de Cronbach que fue de 0,974.

Los resultados hallados fueron descritos a través de las medidas de frecuencia, siendo representadas en tablas y figuras. Los principales resultados obtenidos fueron que el 82% de los encuestados perciben un nivel moderado, siendo las conclusiones finales que este resultado es medianamente favorable, debido a que los análisis más detallados, la mayor se concentró en el ítem neutro de la escala de escala Likert

*Palabras clave: valor público, modernización del estado, gestión pública*

## **Abstract**

The research work aimed to describe the public value of the external consultation service for users of the Comprehensive Health System in a health facility in Lima.

The research methodology had a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional and descriptive level design. We worked with a non-probabilistic sample of 100 users of the external consultation service, to whom a questionnaire of the variable under study was applied, which was validated by expert judgment and a pilot test was applied that was subjected to the alpha statistic of Cronbach which was 0.974.

The results found were described through frequency measurements, being represented in tables and figures. The main results were obtained that 82% of the respondents perceive a moderate level, being the final conclusions that this result is moderately favorable, due to the more detailed analyzes, the greater was concentrated in the neutral item of the Likert scale scale

*Keywords: public value, modernization of the state, public management*

## I. Introducción

El Perú en los últimos años ha podido lograr unas de las mayores tasas de crecimiento económico en nuestra región, sin embargo esto no refleja al crecimiento en las capacidades del estado, dadas en las condiciones que brinda sus servicios y productos, esto se refleja que al mantener un desempeño deficiente en pilares como: Innovación, Institucionalidad, educación primaria, salud, generando baja confianza en la población así como bajos niveles de satisfacción, estando por bajo en promedio de la región, además de marcadas desigualdades tanto social y territorial.

Los trabajos por modernizar la gestión pública han sido extensos, pero aún no han sido suficientes para responder a una orientación estratégica, están aisladas y desarticuladas, es por ello que no genera un cambio sustancial en su desempeño, es por ello hace más de 15 años se iniciara un profundo proceso de transformación, otorgando competencia y recursos desde los niveles central y gobiernos regionales, de este modo servir de forma cercana y efectiva (Cavenago et al., 2019).

Estas diferencias en el estado tienen impacto en la actividad diaria de los ciudadanos, trabajos empresariales, bienestar para las personas así también la capacidad de competencia y gobernabilidad democrática del país, por lo que se necesita una estrategia de modernización siendo articulada y consistente en mejorar los servicios públicos.

La gestión pública en las últimas décadas ha evolucionado de estar bajo un modelo burocrático, es así llegar al modelo de gestión por resultados creando un vínculo entre la sociedad y gobierno acordando resultados por acción del agente e influencia sobre el principal, de esta manera creando valor.

Por todo ello, el presente estudio planteó como problema general ¿Cuál es el nivel del valor público del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018? y como específicos ¿Cuál es el nivel tanto de satisfacción, de confianza, de eficiencia y eficacia del servicio de consulta externa, para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018?

Se justifica teóricamente, porque servirá como una contribución teórica para el valor público, a considerarse como un tema de gran importancia para crear

conciencia y de esta manera incentivar a los actores públicos para mejorar la calidad y transparencia en las entidades públicas. En relación con lo metodológico, se justifica, por su valor científico, y aporte de instrumento para el recojo de información referente al valor público.

En cuanto a la justificación práctica, porque se sustenta en que la Sistema Integral de Salud en los establecimientos de salud precisamente se encargan de proporcionar información pública sobre diversos trámites de los usuarios de seguro, lo cual va a permitir mejorar la relación de los establecimientos de salud y el usuario final.

El estado tiene entre sus funciones ser gobierno y también administrador, dentro de una estructura con un conjuntos de técnicas y procesos con la cual funciona (gestión pública), la administración pública y todas las instituciones así como organismos públicos, tanto gobierno central, regional y local, tienen un conjunto de acciones para cumplir tanto de sus fines, objetivos y metas, sin embargo, los niveles de desconfianza, no solo en el Perú sino en América Latina, está aumentando, donde tres de cada cuatro ciudadanos tiene poca o ninguna confianza en sus gobiernos seguida por la corrupción donde un 80% cree que está propagada en las instituciones públicas, es por ello sumamente importante conectar las instituciones con los ciudadanos para poder lograr en medida que se pueda atender sus demandas y aspiraciones para convertirlas en instituciones más confiables, más capaces y abiertas.

Se consideró como objetivo general: Describir el valor público del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018. y como objetivos específicos: Analizar el nivel de satisfacción del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018, Diagnosticar el nivel de confianza del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018, Determinar el nivel de eficiencia y eficacia del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018.

## II. Marco teórico

Respecto a los antecedentes se consideraron a Suárez y Chumacero (2017) en su estudio referente a la coyuntura de los sistemas de gestión pública y la generación de valor público tuvo como objetivo analizar el problema, sus efectos y propuestas de solución, identificando los factores que impiden trabajar en términos de valor público.

Montalvo (2016), en su estudio sobre determinar los niveles descriptivos de valor público del servicio de atenciones de salud al asegurado en Lima y Callao. Estudio cuantitativo descriptivo que concluyó que los usuarios califican predominantemente con un nivel alto referente al servicio brindado.

Ames (2016) en su estudio sobre comprender el servicio de atención al usuario directo en las audiencias vecinales de una municipalidad para la generación de valor público. Estudio descriptivo y explicativo, en donde se concluyó que la política de atención consiste en los procedimientos sistematizados que permiten ser efectivos y eficientes, aportando a la generación de valor público (Migliorato, 2015).

Es así que si en las entidades públicas no se trabaja de forma integrada sino se continúa trabajando en forma aislada, es complicado generar valor público. Cada área de una organización debe estar orientada a un mismo propósito para lograr la satisfacción del servicio del usuario directo.

García Reátegui (2015), sobre gestión pública y valor público, define el concepto del valor público en la gestión pública, al igual ha evolucionado como lo hace la economía y la sociedad, es por ello que el modelo (NGP), que incorpora aspectos del sector privado hasta llegar al modelo de GPR, que incorpora vínculo entre sociedad y gobierno.

Antonio y Wong (2013), en su estudio sobre gestión estratégica y creación de valor en el sector público, estudio cualitativo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano de un quinquenio desde el 2008, procura comprender la complejidad de la gestión pública, teniendo como soporte teórico la creación de valor público de Moore (1995), así mismo se analiza la creación del valor público y consideraciones para su continuidad.

Uruburu (2013) en su estudio sobre la identificación y evaluación de la creación de valor a través de programas de responsabilidad social corporativa estratégica, se concluyó que no basta con enfocarse desde la perspectiva interna

de las organizaciones, sino también hacia los usuarios de la ciudadanía quienes requieren calidad, eficiencia y eficacia en los servicios recibidos.

González (2009) en su estudio referido a la incorporación del valor público para el sistema de protección social en la gestión de municipalidades. Se concluyó que se debe asumir el desafío de gestionar y articular su organización y recursos buscando maximizar la creación de valor público, a través de dar atención a los usuarios y ciudadanos, lo cual se refleja en atributos de calidad, que son legítimos y transparentes.

Entre los modelos de administración pública que se conocen se puede mencionar a la Administración Pública Tradicional (APT) y la Nueva Gerencia Pública (NGP), sostenidos en teorías sociales y económicas como el fabianismo y el neoliberalismo. Además, se presenta un tercer modelo de desarrollo económico que tiene como su correspondiente modelo administrativo en la Gobernanza Mediante Redes Comunitarias (Fernández-Santillán, 2018).

En lo que se refiere al trabajo realizado en el HDDM hay una orientación en gestionar mediante redes comunitarias; sin embargo, aún falta trabajar la sistematización del sector salud a nivel geográfico y a nivel administrativo; en donde existe una brecha digital que no permite conseguir que la información tenga una mirada como un todo y poder identificar cuales son los intereses y necesidades prioritarias de los usuarios directos, para poder implementar una reingeniería de los procesos y sostener con el tiempo una gestión del cambio respaldada en la información que puedan brindar los sistemas informáticos de las necesidades que se recogen de los usuarios por medio de las diferentes interacciones que se tienen usuarios y las áreas de atención directa.

Martelo (2011) en su investigación referente a la creación de valor, identificando las capacidades dinámicas dan lugar a una serie de procesos y capacidades dentro de la empresa para entender lo que requieren los clientes para mejorar las relaciones con ellos.

Medina (2003) en su investigación referido al análisis del valor público y las estrategias de construcción de valores, en base a las mediciones se concluyó que existe incoherencia entre el concepto de valor y su puesta en práctica.

En cuanto al marco teórico para la variable valor público, se consideró a Moore (1998), quien creó y desarrolló este concepto que en el año 1995 introdujo el enfoque de valor público, resaltado el rol de los directivos públicos, cuya

actuación se basa en tres aspectos: la definición de valor público de su proceder, la gestión política y la gestión operativa. La creación de valor público, consiste en comprender que necesitan los ciudadanos, es un concepto subjetivo, porque se toma en cuenta, los deseos y percepciones de los ciudadanos, por ello, el actuar del directivo público debe responder atenciones en la medida que su organización pública produzca bienes o servicios de manera efectiva, orientados a resolver los problemas públicos, lo cual se vincula a la efectividad de dichas intervenciones con el ciudadano (Aschhoff et al., 2019).

Así también, el directivo público debe garantizar que su contribución sea eficiente, evidenciándose en el buen manejo de los recursos públicos; garantizando los mismos derechos a los ciudadanos; respetando las normativas administrativas, actuando con transparencia mediante mecanismos tales como rendir cuentas, entre otros. Por otro lado, un indicador, para medir el valor público es el nivel de la capacidad de la gestión pública para atender al ciudadano, las gestiones públicas que generen mejoras en los procesos tanto en aspectos técnicos como operativos crean valor público. Las entidades públicas no sólo deben satisfacer necesidades de usuarios directos de los servicios ofrecidos sino también debe existir preocupación en satisfacer a los beneficiarios que no son directos pero que autorizan la continuidad de la entidad, es por ello que Moore ha definido a este proceso como dual a la generación de valor público.

En el Hospital Dos de Mayo (HDDM), se observan esfuerzos en la administración pública, evidenciados en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad (SGC); sin embargo, aún hay mucho que trabajar y a su vez sensibilizar a los funcionarios y directivos públicos en continuar trabajando en conseguir la mejora de los procesos y por ende generar valor público. Cuando la asignación de las actividades involucradas a la puesta en marcha del SGC está dirigidas a una comisión de trabajo, la cual no se encuentra preparada o no se ha capacitado, además de no contar con un monitoreo permanente del trabajo que realiza, es cuando, hay mayor probabilidad de no generar valor público; porque no se conoce como preparar al personal de la entidad para llegar a finalmente conseguir un usuario satisfecho con el servicio brindado por el HDDM-

Según Ibáñez (1976) reafirma que valor público responde a tendencias de necesidades presentadas por el hombre. Otra definición de valores es la que

nos da Pascual Acosta (1992) quien define a los valores como ideales para formar parte de lo que pone en marcha la acción, a la búsqueda de alcanzar las metas, es por ello que los valores son finalidades y no medios. Los valores están involucrados a las creencias. La cultura es determinante en este proceso (Pastrana-Valls, 2018).

Sobre ello se puede mencionar que, en el HDDM, se tiene un área encargada de velar por la calidad, en esta se avocan a los aspectos normativos, de acreditación y procedimientos administrativos; sin embargo, no se toma en cuantos aspectos subjetivos; que la teoría menciona que también son importantes. Tales como la cultura, las creencias, las expectativas del usuario, entre otras.

Laniado (2002) señaló que crear valor compromete a una serie de actividades que debe realizar el dueño o accionista para alcanzar un rédito que sea positivo y superior a los que conseguiría de otra manera. Cuando se genera riqueza o utilidad en una empresa es porque de alguna manera se ha generado valor. La creación de valor se convierte, en un componente de supervivencia para cualquier organismo del Estado o entidad privada y para ello se requiere medir el rendimiento financiero, lo que comprueba que el mantener al usuario del servicio o el consumidor de producto satisfecho por no sólo la calidad de producto sino por la atención brindada y otros aspectos subjetivos es generar valor (Vera, 2000).

En el escenario de estudio, se puede observar que para solucionar una necesidad no cubierta; sólo se actúa si esta precedida de una acción de reclamo de parte del usuario a la entidad pública; y no se percibe en la gran mayoría de casos que se trabajen mecanismos de acción para generar valor antes de los reclamos de usuarios del servicio.

A pesar de ser un concepto perteneciente a la nueva gestión pública de reciente uso existen información referente al concepto y a la generación de valor y su impacto en la gestión pública, para ello presentaremos los antecedentes encontrados:

El Valor público juega un factor importante en la nueva gestión pública, pues es el componente que valida y vincula el proceder del Estado en cubrir requerimientos de la ciudadanía.

Moore (1998), el enfoque de valor público establece una guía para el

sector público, la que reformula el modelo tradicional de la gestión pública donde su eficiencia y eficacia tenía que estar acorde a los mandatos políticos y los gestores públicos carecen de liderazgo, este nuevo enfoque genera una filosofía proactiva y un innovador forma de creación de valor donde los recursos públicos deben ser reconocidos y valorados por los ciudadanos.

En sociedades democráticas se promueve a los ciudadanos se organicen y planteen sus necesidades y que a los directivos públicos no solo le basta con resultados positivos, sino resultados rentables frente a costos para obtenerlos. Actualmente, esto se podría lograr utilizando mecanismos de recolección de información utilizando medios digitales como minería de datos para poder conocer e identificar las necesidades del usuario y cuáles serían las prioridades a implementar de parte de las entidades públicas y hacerlo en forma oportuna, y no como se acostumbra hacerlo; solo en respuesta solucionar un escándalo público, una queja o reclamo del usuario (Andersson et al., 2019).

Surgieron otras definiciones respecto de la forma de crear valor y su utilidad en el accionar gubernamental, como es aquello que el público valora a la cual la administración pública debe tomar como referencia, estudia de ellos, sus opiniones, intereses, experiencias y conocimiento colectivo (Ingrams, 2019).

El valor creado por el estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones, que en una democracia será valorado por el público mismo. El concepto de valor público brinda medida de evaluación a las políticas públicas e instituciones públicas, toman decisiones, distribuye los recursos y selecciona los procedimientos adecuados para crear los bienes.

El valor público es lo que el público valora que los ciudadanos consiguen de las funciones de los organismos públicos, estos tienen un fin y un valor que han sido autorizados, acordados y aprobados al pueblo. Por eso deben ser proveídos eficientemente, confiable y sobre todo responder a una necesidad.

Moore en el año 2005 hace algunas apreciaciones, el valor público es valioso cuando está focalizada en el bienestar material y con un grado de aprobación y avanzases colectivos. Es así que el valor público puede no ser lo que comúnmente se presume, sacar el máximo bienestar para un gran número de individuos, puede ser aquello que nosotros como individuos deseamos en las condiciones públicas, donde nos gustaría vivir y que colectivamente hayamos acordado y logrado juntos, utilizado el poder del estado.

Para crear el valor público se requiere contar con apoyo político, obteniendo autoridad y recursos financieros donde la institución funcione favorablemente. Se debe: Cuantificar los costos en la marcha de las políticas públicas y tener definido plenamente los procesos internos, la que permita cumplir con su trabajo y obtención y buenos resultados

La creación de valor significa producir el máximo valor posible hacia la población a partir de los recursos financieros, humanos, físico y tecnológico, teniendo una mentalidad gerencial obteniendo resultados con la máxima efectividad y eficiencia.

Para producir valor público, los directivos y gestores públicos deben responder las siguientes preguntas: ¿Para qué sirve este servicio público?, ¿A quién se le rinde cuentas?, ¿Cómo sabemos que hemos tenido éxito?

Es así que en el HDDM existe una preocupación en dar cumplimiento a los objetivos funcionales de cada área a través de su oficina de calidad quienes desempeñan acciones de monitoreo, análisis e interpretación en forma permanente.

Según Kelly (2003) señaló que la imaginación gerencial influye en dar cumplimiento a los objetivos establecidos y a conseguir la eficacia y la eficiencia; así como también recalcó la importancia de tomar en cuenta la creación del valor público.

Si el gobierno desconoce qué es lo que quieren los ciudadanos no podrá conseguir la satisfacción a sus necesidades, por ello la importancia de preservar la legitimidad de un gobierno basándose en crear valor público y la transparencia de su actuar.

Los aspectos claves como servicios, resultados y confianza son los que los ciudadanos les gusta otorgar valor.

Valor creado por los servicios, donde los ciudadanos sacan beneficios del uso personal de los servicios públicos y donde la satisfacción es crítica en cuanto al valor público, la mayor satisfacción está en los servicios considerados importantes por los usuarios, el ciudadano siempre hace la equiparación entre el servicio recibido y el costo del servicio.

Para Atalaya (1998) la satisfacción es un factor no del todo subjetivo, sino que se encuentra influenciado por aspectos de calidad que directamente afectan la percepción del usuario final. Es conocer, identificar expectativas,

experiencias del consumidor y el entorno en donde se encuentra involucrado el usuario a quien se tiene en la mira obtener que se encuentre satisfecho. Esto demanda una dependencia del desempeño que tengan los usuarios internos (gerentes, equipo médico, trabajadores de los diferentes niveles, limpieza, mantenimiento, personal administrativo); y por ello es importante desarrollar programas en que los usuarios internos mejoren sus habilidades profesionales y técnicas, tengan cubierto sus expectativas personales. (Robins y Coulter, 2005)

Según Moore (1999) el valor privado se logra con la venta de productos o servicios lo cual genera ganancias, esto no corresponde a una entidad pública que se debe a satisfacer necesidades de los ciudadanos.

Bachelet (1995) consideró que las emociones que se vivenciaron en una experiencia anterior del consumidor son importantes para lograr la satisfacción del usuario directo de un servicio y no sólo desde el momento de la adquisición.

Valor creado por los impactos, el valor más deseado en la sociedad en un gobierno, por ejemplo, en la disminución del desempeño sería el impacto esperado por la sociedad, pero es el gobierno con sus decisiones y los efectos serán los que determina el grado de valor o no dependiendo el caso.

Eficiencia "la forma adecuada y asertiva de usar los insumos brindados para realizar una labor de producción. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$  Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (Chiavenato, 2010).

La eficiencia es "lograr alcanzar con lo propuesto con la mínima cantidad de insumos." (Weihrich, 2010).

La eficiencia es " conseguir mayor beneficio con mínimo de inversión" (Coulter, 2010).

La eficiencia significa " trabajar utilizando los insumos de la forma más correcta posible " (Da Silva, 2010).

Es la relación de los recursos utilizados y la forma en que se aprovechan los recursos minimizando gastos para obtener mayor ganancia o producción.

Mejía, (2013), señala es la efectividad es la forma en que se realiza una acumulación de resultados provechosos para la empresa, esto muestra la eficacia, en tanto que la manera como se van a utilizar los insumos va a ser la eficiencia.

Kootz y Weihrich, (2001), es la vinculación que existe de las respuestas

que se van a lograr y los resultados que han sido propuestos, ello permite calcular valores sobre el éxito de la producción que han sido planificados. Se considera al número como la forma específica de medir, se peca en caer en modos efectivos, en los cuales lo que más importa es el resultado, a cualquier precio. La efectividad está relacionada con la productividad en mérito de causar un impacto importante en el éxito los resultados.

Valor creado por la confianza y la legitimidad, la confianza es el cambio de relación entre gobierno y el ciudadano y pueden ser de tres posiciones generales resultado del servicio y confianza: Por el nivel general de confianza social a las instituciones. Por la efectividad en el manejo de la economía y generación de servicios. Por cómo los políticos y las instituciones como se conduce.

En los últimos años se ha perdido en gran medida la confianza en las entidades pública, el ejecutivo, el parlamento y poder judicial por lo que todas carecen de confianza y legitimidad del ciudadano, ni aun cumpliendo con su servicio formal y metas de resultados, con solo la falla de confianza destruye el valor público.

Mayer, Davis y Schoorman (1995) señalan como la aptitud que tienen los servidores públicos, evidenciándose a través de la buena atención, de la vocación de estar al servicio de otros genera acciones positivas y justas; por lo cual generan valor público; además de un soporte a las habilidades de dirigir o controlar la acción en el momento que se interactúa con el usuario directo.

Luhmann (2002) especifica que “es la creencia de una persona en otras personas en que después se comportarán de manera predecible y que está basada en una relación circular de riesgo y acción” (p. 33).

Las entidades públicas dentro de su asignación de funciones se perciben que están orientadas a las metas institucionales internas más no en función de lo que se espera obtener finalmente después de toda la gestión de la entidad, su razón de ser y su importancia de preservar su continuidad, que es, el conseguir la satisfacción de usuario directo durante las interacciones que tiene la entidad con el usuario; es decir, generar valor público (Del Campo et al., 2017).

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Se utilizó un enfoque cuantitativo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que en base a los datos recogidos se comprueba la hipótesis empleando la estadística. Corresponde la investigación a un tipo básico, según Ñaupas *et al.* (2014) se debe a que está orientado a comprobar la teoría a través de situaciones prácticas. Se considera transversal porque Carrasco (2009) señala que las observaciones hechas a estos fenómenos o casos fueron tomadas en un tiempo determinado.

La investigación es de naturaleza descriptiva, la cual se refiere a caracterizar los constructos en las que se ocupa la investigación (Ñaupas *et al.*, 2014). Según Tamayo (2012) se basa en ocurrencias, para trabajar interpretaciones correctas del objeto de estudio.

Figura 1

*Diagrama de nivel descriptivo*

#### ESQUEMA



Donde:

**M** = Muestra

**O** = Observación de la muestra

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

La variable del presente estudio se denomina valor público, la cual se describe en las matrices de consistencia y operacionalización. (Anexos 2)

#### ***Definición conceptual de la variable valor público***

Giopp (2005), señala “como la mejora de las condiciones de bienestar de la población que recibe (directa o indirectamente) los beneficios derivados de los bienes y/o servicios de los programas y proyectos que materializan la acción de la Administración pública” (p.21).

#### ***Definición operacional de la variable valor público***

El valor público se evalúa mediante las dimensiones estructuradas en 36 ítems de acuerdo a la escala de Likert (Anexo 6)

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

La población según Hernández et al. (2010) señala que son características de sujetos que permite analizarlos para un estudio en un determinado contexto.

La población para la investigación estuvo conformada por los usuarios del Hospital Nacional Dos de Mayo, ubicado en Av. Miguel Grau 13, Cercado de Lima, de los cuales se aplicó la encuesta a aquellos usuarios en edad de 30-59 años a quienes se atendió por el sistema integrado de aseguramiento del SIS (SIASIS).

Se aplicaron los siguientes criterios de selección:

#### **Criterios de inclusión**

- Usuarios de ambos sexos de edades entre 30 y 59 años, que sean del servicio de consulta externa del sistema integral de salud en el Hospital Nacional Dos de Mayo, con libre voluntad de participar en el estudio y que no presentaron trastornos de salud mental.

#### **Criterios de exclusión**

- Usuarios de ambos sexos cuyas edades fueron menores de 30 y mayores de 59 años, que no utilizan el servicio de consulta externa del sistema integral de salud en el Hospital Nacional Dos de Mayo, que no desearon participar en el estudio y que presentaron trastornos de salud mental.

El tamaño de la muestra fue determinado mediante el tipo de muestreo por conveniencia, en ese sentido fue no probabilístico, el criterio que se utilizó fue por la facilidad de aplicar en un día el instrumento en diferentes áreas y así recopilar la información, la cantidad de cuestionarios recogidos fue de 100, por ese motivo es

que se tomó como muestra de 100 usuarios del servicio de consulta externa del sistema integral de salud en el Hospital Nacional Dos de Mayo.

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

Se empleó la técnica de la encuesta según Arias (1999) y a través de un instrumento que recogió información, según las indicaciones que se encuentran en la Ficha de instrumento (Ver el Anexo 3)

#### **Instrumento**

El instrumento según Arias (1999) son medios físicos que se utilizan para recolectar información. El instrumento utilizado fue el cuestionario (Hurtado, 2010) con 36 preguntas.

#### **Validez**

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, tal como se puede observar en el Anexo 4.

El proceso de validación de los instrumentos se utilizó la guía de técnica para la evaluación de la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en los servicios de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, RM N° 527 – 2011/MINSA, cuyo objetivo es de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Así mismo se utilizó el trabajo de investigación tesis para optar el grado académico de maestro cuya autora Srta. Sandra Montalvo Castro, quien mide el valor público de los servicios de las oficinas de atención al asegurado de EsSalud en lima y callao, donde desarrolla un cuestionario para el proceso de validación con la opinión de juicio de expertos (critica de jueces), de tres expertos en la materia:

Para desarrollar el cuestionario para la presente investigación se desarrolló un cuadro comparativo de los dos instrumentos mencionados anteriormente y se plantea nuestra propuesta de encuesta, como se muestra en la Anexo 4.

#### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad Alfa de Cronbach Carrasco (2009). A través del software SPSS se realizaron los calculos, obteniéndose un Alfa = 0, 974.

### **3.5. Procedimiento**

El desarrollo de este estudio inició con formular el problema; luego se

realizó la búsqueda bibliográfica en los repositorios, con lo cual se consideraron las fuentes del marco teórico del estudio. Para el desarrollo de la parte metodológica, se cumplió con la validación y confiabilidad del instrumento, obteniéndose la recogida de datos de los usuarios del Hospital previo su consentimiento voluntario; fueron analizados con el Excel para luego representar los resultados en tablas y gráficos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se procesaron los datos haciendo un análisis descriptivo utilizando el Excel. Primero se ingresó la información recogida organizándola en una matriz de datos, se respetaron los baremos para su categorización.

El análisis de la información se procesó con el software SPSS, en el cual se ingresaron los valores, con los resultados se elaboraron la parte descriptiva e inferencial dando respuesta a los objetivos planteados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se procedió a respetar el anonimato y solicitando la participación voluntaria en el estudio a cada uno de los usuarios; así también, se utilizaron citas respetando la autoría de las fuentes utilizando el APA sexta edición.

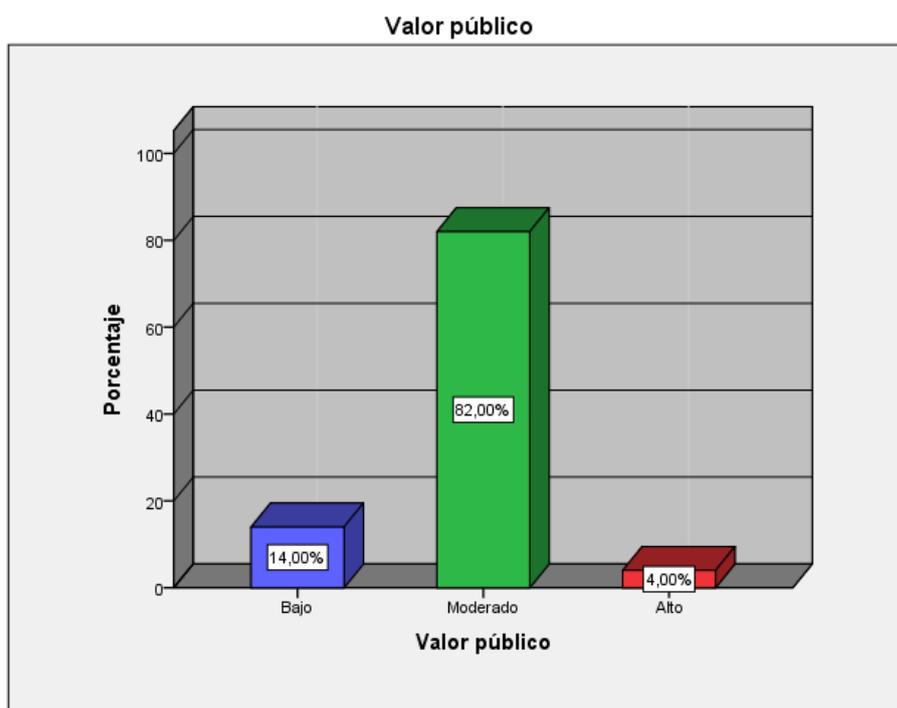
## IV. Resultados

### 4.1 Resultados descriptivos de la primera variable

Tabla 1  
*Niveles de valor público*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	14,0
Moderado	82	82,0
Alto	4	4,0
Total	100	100

Figura 2  
*Frecuencia de valor público*

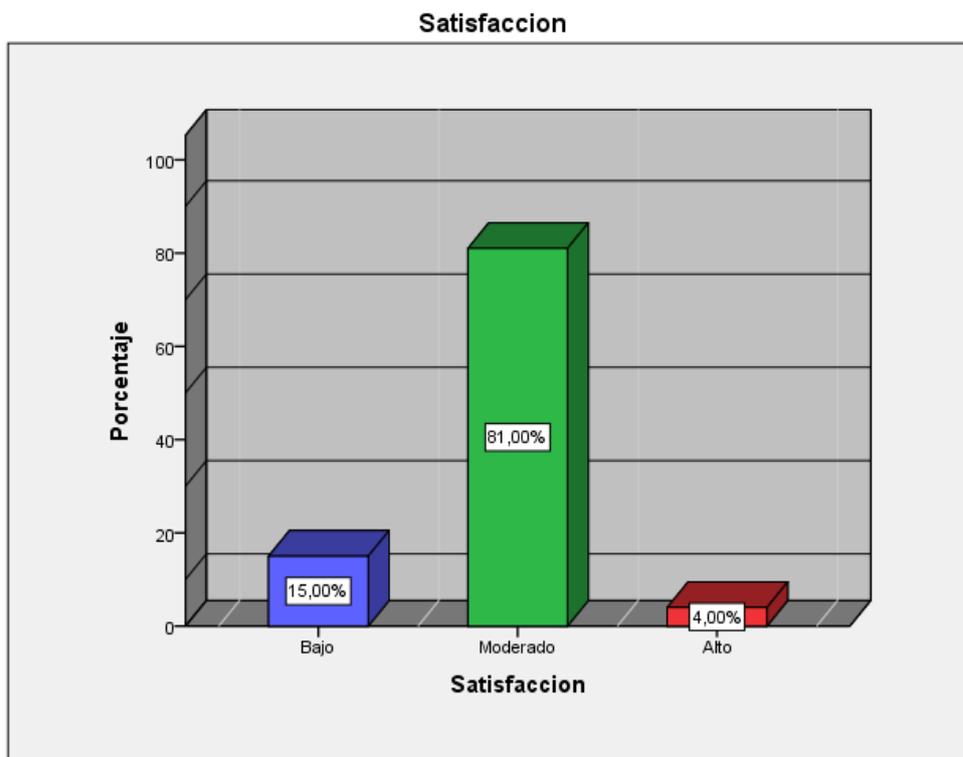


En la figura 2, se aprecia la distribución porcentual de frecuencia de los niveles de la variable valor público en el que el 82% de los encuestados lo califican de moderado, mientras que el 14% con un nivel bajo y un 4% con un nivel alto el valor público en el servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018.

Tabla 2  
Niveles de dimensión satisfacción

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	15,0
Moderado	81	81,0
Alto	4	4,0
Total	100	100

Figura 3  
Frecuencia de la dimensión satisfacción

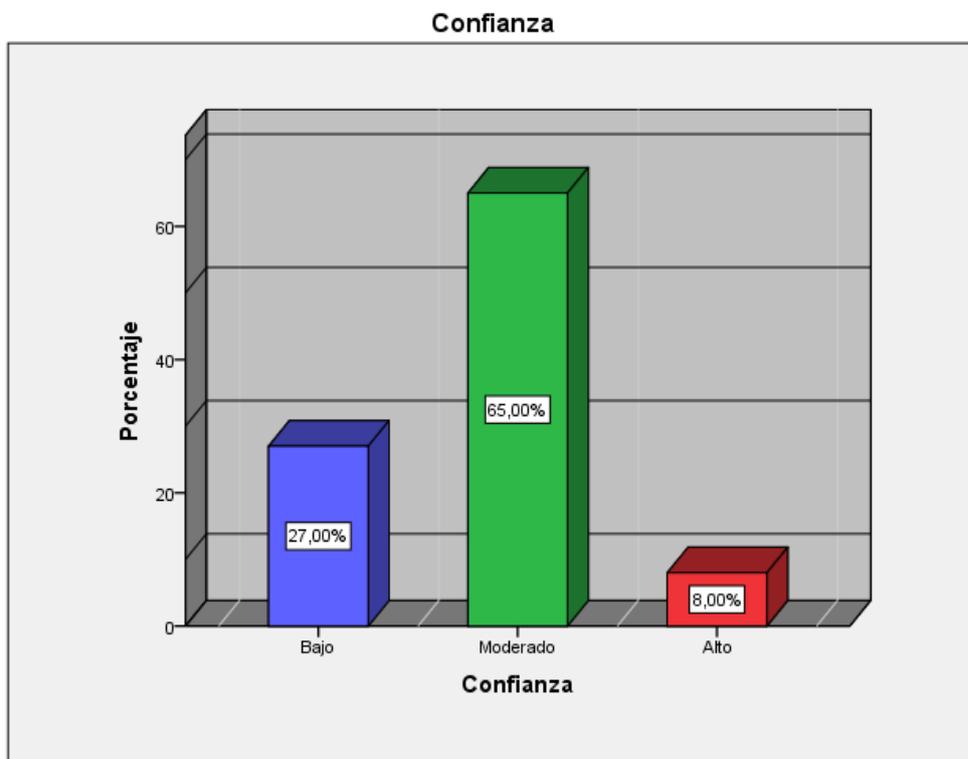


En figura 3, podemos apreciar la distribución porcentual de los niveles de la dimensión satisfacción de la variable valor público en el que el 81% de los encuestados lo califican de moderado, mientras que el 15% con un nivel bajo y un 4% con un nivel alto al valor público en el servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018.

Tabla 3  
Niveles de dimensión Confianza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	27,0
Moderado	65	65,0
Alto	8	8,0
Total	100	100

Figura 4  
Frecuencia de la dimensión confianza

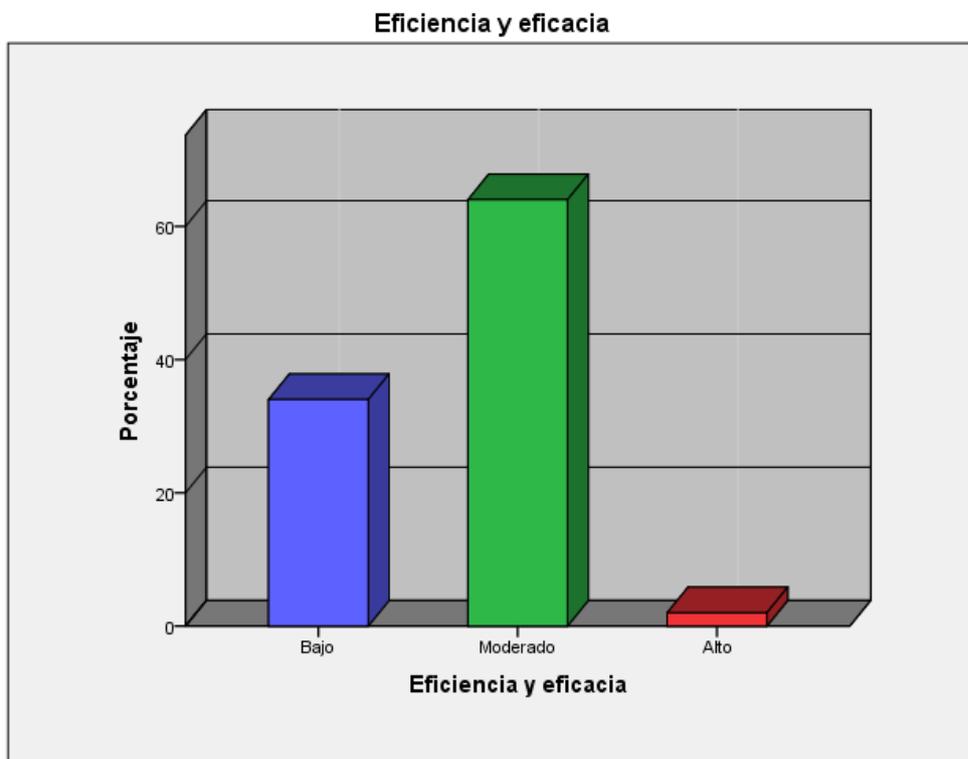


En la figura 4, podemos apreciar la distribución porcentual de los niveles de la dimensión confianza de la variable valor público en el que el 65% de los encuestados lo califican de moderado, mientras que el 27% con un nivel bajo y un 8% con un nivel alto al valor público en el servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018.

Tabla 4  
Niveles de dimensión eficiencia y eficacia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	34,0
Moderado	64	64,0
Alto	2	2,0
Total	100	100

Figura 5  
Frecuencia de la dimensión eficiencia y eficacia



En la figura 5, se observa que, podemos apreciar la distribución porcentual de los niveles de la dimensión satisfacción de la variable valor público en el que el 64% de los encuestados lo califican de moderado, mientras que el 34% con un nivel bajo y un 2% con un nivel alto al valor público en el servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018.

## V. Discusión

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general conocer el nivel del valor público del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018, situación considerada importante para los organismos públicos porque tiene que ver con la apreciación del usuario de esta institución, con lo que espera de la institución y lo que va obtener de ella, es en ese sentido que se crea un valor público.

Se crea valor público cuando se ofrece servicios para cubrir con la necesidad de solucionar problemas públicos demandados por los ciudadanos.

El objetivo general planteó la descripción de la variable valor público, los resultados del autor indican un nivel moderado (82%) en el valor público, sin embargo, Montalvo (2016) halló que el 63,55% de los usuarios del servicio de las Oficinas de Atención al Asegurado de Essalud califican con un nivel alto el valor público.

Moore (2005) indica que el valor público es valioso cuando está focalizada en el bienestar material y con un grado de aprobación y avances colectivos. Es así que el valor público puede no ser lo que comúnmente se presume, sacar el máximo bienestar para un gran número de individuos, puede ser aquello que nosotros como individuos deseamos en las condiciones públicas, donde nos gustaría vivir y que colectivamente hayamos acordado y logrado juntos, utilizando el poder del estado.

La creación de valor significa producir el máximo valor posible hacia la población a partir de los recursos financieros, humanos, físico y tecnológico, teniendo una mentalidad gerencial obteniendo resultados con la máxima efectividad y eficiencia.

Con respecto al objetivo específico 1, analizar el nivel de satisfacción del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018, se encontró que el 81% de los encuestados califican de moderado el nivel de satisfacción, mientras que el 15%

lo califican con un nivel bajo y un 4% con un nivel alto al valor público en el servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima. El resultado hallado por Montalvo (2016) difiere puesto que sus resultados arrojaron un nivel alto de satisfacción (86,62%) para los usuarios del servicio de las Oficinas de Atención al Asegurado de Essalud.

La satisfacción está relacionada con el cumplimiento de las expectativas, depende principalmente de los usuarios internos que brindan los servicios, por ende depende de las habilidades, en el ámbito en que se desenvuelven. (Robins y Coulter, 2005)

En ese aspecto la satisfacción del servicio de consulta externa relacionado a la atención médica difiere a la satisfacción lograda en el servicio de atención al asegurado en Essalud, en el primer caso está relacionada a la atención médica en el SIS, en la atención médica que recibe el asegurado, en todo el proceso, desde la cita, la espera del turno, la atención del médico, la explicación, las medicinas, etc.

En relación al objetivo específico 2, diagnosticar el nivel de confianza del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018, el autor halló que el 65% de los encuestados califican la confianza con un nivel moderado, mientras que el 27% lo califican con un nivel bajo y un 8% con un nivel alto al valor público en el servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima. El autor Luhmann (2002) señala que la confianza “es la creencia de una persona en otras personas en que después se comportarán de manera predecible y que está basada en una relación circular de riesgo y acción” (p. 33).

Al respecto, Montalvo (2016) encuentra un nivel alto de confianza (56,52%) para los usuarios del servicio de las Oficinas de Atención al Asegurado de Essalud. La diferencia se da en el sentido de la atención de consulta externa es un servicio de atención de la salud mientras que el autor Montalvo explora el servicio de atención al asegurado, en ese sentido las expectativas son diferentes en cuanto al nivel de confianza, uno es la confianza sobre el médico que atiende una enfermedad y el otro es la confianza en cuanto a la atención a un requerimiento administrativo, es decir las expectativas son diferentes.

Finalmente en el objetivo específico 3, determinar el nivel de eficiencia y eficacia del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, el autor encontró que el 64% de los encuestados califican de moderado la eficiencia y eficacia del servicio de consulta externa, mientras que el 34% lo califican con un nivel bajo y un 2% con un nivel alto al valor público en el servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018.

Montalvo (2016), encuentra un nivel alto de eficacia y eficiencia (74,92%) para los usuarios del servicio de las Oficinas de Atención al Asegurado de Essalud.

La eficacia está referida a lograr los objetivos, mientras que la eficiencia mide el rendimiento en el logro de dichos objetivos, es por ello que los resultados de Montalvo son mejores, pues como señalan los usuarios del SIS, no siempre alcanzan la eficiencia en la atención en el servicio de consulta externa en un establecimiento de salud de Lima, 2018.

## VI. Conclusiones

- Primera: La variable valor público de los usuarios del Sistema Integral de Salud evidencia que el 82% de los encuestados lo califican con un nivel moderado, el 14% con un nivel bajo y un 4% con un nivel alto el valor público en el servicio de consulta externa en un establecimiento de salud de Lima, 2018.
- Segunda: En la dimensión satisfacción de la variable valor público de los usuarios del Sistema Integral de Salud el 81% de los encuestados lo califican como un nivel moderado, el 15% con un nivel bajo y un 4% con un nivel alto al valor público en el servicio de consulta externa en un establecimiento de salud de Lima, 2018.
- Tercera: Para la dimensión confianza de la variable valor público de los usuarios del Sistema Integral de Salud, el 65% de los encuestados lo califican como un nivel moderado, el 27% con un nivel bajo y un 8% con un nivel alto al valor público en el servicio de consulta externa en un establecimiento de salud de Lima, 2018.
- Cuarta: En cuanto a la dimensión eficiencia y eficacia, de los usuarios del Sistema Integral de Salud, el 64% de los encuestados lo califican como un nivel moderado, el 34% con un nivel bajo y un 2% con un nivel alto al valor público en el servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018.

## **VII. Recomendaciones**

Primera: Se recomienda sensibilizar a los usuarios pues por lo general la atención en los Hospitales es un caos, con ese pensamiento el usuario está predispuesto hacia una mala actitud, por ello charlas de sensibilización, para demostrar que no es cierto, pues a veces malas experiencias se dan por la coyuntura del momento.

Segunda: Se recomienda poner servicio de agua como bebederos para que las personas se refresquen, que los consultorios repartan caramelos, globitos para los niños de tal manera que se sientan acogidos dentro del hospital.

Tercera: Se recomienda a los médicos un trato cálido, de mayor comunicación con el objetivo de hacer sentir que lo que manifiesta el especialista es lo mejor para el usuario.

Cuarta: Se recomienda a los especialistas en recetar el medicamento correcto pues muchas veces los visitantes inciden en determinada medicina, ofrecen incentivos.

## Referencias

- Ames (2016). El servicio de atención al ciudadano en las audiencias vecinales de la municipalidad de Miraflores para la generación de valor público. Lima; Pontificia Universidad católica del Perú.
- Andersson, A., y Twizeyimana, J. (2019). The public value of e-government – A literatura review. *Government Information Quarterly*, 36(1), 167-178.
- Antonio y Wong (2013), Gestión estratégica y creación de valor en el sector público: estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano (2008-2012),
- Arias, F. (1999). El proyecto de Investigación. Caracas: Editorial Episteme.
- Aschhoff, N., y Vogel, R. (2018). Value conflicts in co-production: governing public values in multi-actor settings. *International Journal of Public Sector Management*, 31(7), 775-793.
- Bachelet, D. (1995). Measuring satisfaction; or the chain, the tree and the nest, In Brookes: Customer satisfaction
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. 1ra ed. Lima, Perú: Editorial San Marcos. ISBN: 9972-34-242-5.
- Cavenago, D., Mariani, L., Martini, M., y Trivallato. (2019). Leading knowledge mobilization for public value: The case of the congestion charge zone (Area C) in Milan. *Public Administration*, 97(2), 311-324.
- Del Campo, E., Güemes, M., y Paramio, L. (2017). «I can't get no satisfaction». Public services, democracy and middle class in Latin America. *America Latina Hoy*, 77(1), 161-187, ISSN 1130-2887.
- Fernández-Santillán, J. (2018). Valor público, gobernanza y tercera vía. *Convergencia Revista De Ciencias Sociales*, 175-193. doi:10.29101/crcs.v25i78.10373
- García Reátegui (2015), Gestión pública y valor público
- Gonzáles (2009). Plan de agregación de valor público para el sistema de protección social en las municipalidades. Chile; Universidad de Chile.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación. México: McGrawHill.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). Guía para la comprensión holística de la ciencia.

- Tercera Edición, Caracas: Fundación Sypal.
- Ingrams, A. (2019). Public values in the age of big data: A public information perspective. *Policy and internet*, 11(2), 128-148.
- Kelly, G. (2003). *Creando valor público; un marco analítico para la reforma del servicio público*. México; Pearson Educación S.A.
- Martelo, S. (2011) *Análisis de la creación de valor, un enfoque de capacidades*. Lima; Universidad del pacífico.
- Medina, P. (2003). Estudio de la conceptualización de valor y las estrategias de transmisión y/o construcción de valores utilizadas por los maestros en centros públicos y privados del primer ciclo del Nivel Básico. Santo Domingo 2003. *Rev. Ciencia y Sociedad*. Volumen XXXII, Número 3. Julio-septiembre 2007.
- Migliorato, M. (2015). *Governos eficientes e serviços públicos efetivos: contribuições a partir da Teoria do Valor Público (Tesis Magistral)*. Escola de Administração de Empresas de São Paulo.
- Montalvo, J. (2016). *Valor Público del servicio de las oficinas de Atención al Asegurado de EsSalud en Lima y Callao año 2015*.
- Moore (1998). *Gestión estratégica y creación de valor*. Cambridge: Harvard University Press.
- Ñaupas, H; Mejía, E; Novoa, L. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. 4ta edición. Bogotá: Ediciones de la Universidad de Bogotá.
- Pastrana-Valls, A. (2018). Values, attitudes, and political participation in MEXICO. *Palabra-clave*, 21(3), 673-709.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *La administración*. (8va ed.). México; Edit. Pearson
- Suárez, M. y Chumacero, E. (2017). *La articulación de los SAE y la generación de valor público*. Lima, Universidad del Pacífico.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta ed.). México: Editorial Limusa
- Uruburu, A. (2013). *Identificación y evaluación de la creación de valor mediante la implantación y desarrollo de políticas de responsabilidad social corporativa estratégica*, Madrid; Universidad Politécnica de Madrid.

Anexos

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: "Valor público del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018"						
Autor: Molina Macha, Ronald Pier						
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Niveles de medición y rangos	
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es el nivel del valor público del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018?</p> <p><b>Problema específico 1.</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018?</p> <p><b>Problema específico 2.</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de confianza del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018?</p> <p><b>Problema específico 3.</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de eficiencia y eficacia del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Objetivo general: Conocer el nivel del valor público del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 1.</b></p> <p>Conocer el nivel de satisfacción del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 2.</b></p> <p>Conocer el nivel de confianza del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 3.</b></p> <p>Conocer el nivel de eficiencia y eficacia del servicio de consulta externa para los usuarios del Sistema Integral de Salud en un establecimiento de salud de Lima, 2018.</p>	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Atención</li> <li>• Privacidad</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Ambientación</li> </ul>	Del 1- 27	<p>Escala: ordinal</p> <p>Siempre (5)</p> <p>Frecuentemente (4)</p>	<p>Alto</p> <p>(87 - 115)</p> <p>Medio</p>
		Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia</li> <li>• atención</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	Del 28 al 31	<p>Algunas veces (3)</p> <p>Rara vez (2)</p> <p>Nunca (1)</p>	<p>(55 - 86)</p> <p>Bajo</p> <p>(23 – 54)</p>
		Eficiencia y eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Resultado</li> <li>•</li> </ul>	Del 32 al 36		

Fuente: Elaboración propia

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANALISIS
<p>PARADIGMA: Positivista</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO: Básico</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>DISEÑO: No experimental, descriptivo</p> <p><b>M</b> → <b>O</b></p> <p>M= Muestra de usuarios.</p> <p>O<sub>x</sub> = Observaciones de la variable autoevaluación</p> <p>MÉTODO: Inductivo</p>	<p>POBLACIÓN: 299 usuarios del servicio de consulta externa del sistema integral de salud en el Hospital Nacional Dos de Mayo.</p> <p>TIPO DE MUESTREO: Muestreo no probabilístico.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 100 usuarios del servicio de consulta externa del sistema integral de salud en el Hospital Nacional Dos de Mayo</p>	<p>Variable X: Valor público</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de valor público.</p> <p>Adaptación de Montalvo, J. (2016)</p> <p>Estructura. Está conformada por 36 ítems.</p> <p>Las dimensiones que mide el inventario son: 3</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráficos de barras.</p> <p>INDUCTIVO:</p> <p>Para el análisis estadístico se utilizará el software SPSS versión 25 y el Excel 2016</p>

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2

### Operacionalización de la variable valor público

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES
Valor público	Satisfacción / resultados / servicio	Calidad	1- 27	Siempre
		Accesibilidad		
		Atención		Frecuentemente
		Privacidad		
		Comunicación		
		Limpieza		
	Confianza	Ambientación	28-31	Rara vez
		Experiencia		
	Eficiencia y eficacia	Comunicación	32-36	Nunca
		Tiempo		
	Resultado			

*Fuente:* Elaboración propia

## Anexo 3

### Ficha técnica de la variable Valor público

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de valor público

**Adaptación:** Br. Ronald Molina Macha

**Año:** 2018.

**Institución:** Hospital 2 de Mayo

**Universo de estudio:** Usuarios del servicio de consulta externa del sistema integral de salud, equivalentes a 24,266 atenciones

**Tipo de técnica:** Encuesta

**Tipo de instrumento:** Cuestionario

**Fecha de trabajo de campo:** 18 de diciembre de 2018

**Escala de medición:** Nunca, Rara vez, Algunas veces, Casi siempre, Siempre

**Niveles y rangos:** Deficiente, regular, eficiente

**Tiempo de duración:** 15 minutos aproximadamente.

**Tipo de aplicación:** Individual.

## Anexo 4

N°	Validador	Dictamen
1	Mg. Segundo Cruz Bejarano	Aplicable
2	Dr. Cristian Avalos Johnston	Aplicable
3	Mg. Edgar Falero Sánchez	Aplicable

### Desarrollo del Instrumento

Dimensiones	Encuesta valor público del servicio de la oficina de atención del asegurado Essalud de Lima y Callao	Guía de técnica para evaluación usuarios atendidos en el servicio de consulta externa RM N° 527 – 2011/MINSA	Propuestas de preguntas para encuesta
Satisfacción / resultados / servicio	Según su percepción, el tiempo que tuvo que esperar desde que ingreso a la oficina para ser atendido y presentar su caso al funcionario y/o empleado fue corto.		¿El tiempo que tuvo que esperar desde que ingreso al hospital hasta ser atendido por el medico fue corto? (siempre o nunca es corto el tiempo)
	El personal de esa oficina demostraba tener competencias para desarrollar su labor		¿El médico que le atendió demostró tener competencia para desarrollar su labor?
		¿El medico u otro profesional que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?	¿El medico u otro profesional que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?
		¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?
		¿Usted comprendido la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	¿Usted comprendido la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?
		¿Usted comprendido la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibía y los cuidados para su salud?	¿Usted comprendido la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibía y los cuidados para su salud?
	La oficina cuenta con el número de personas suficientes para la recepción de casos.		¿Considera que el consultorio cuenta con el número de personal suficiente para atenderlo?
		¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?
		¿La farmacia conto con medicamentos que receto el medico?	¿La farmacia conto con medicamentos que receto el medico?
		¿El medico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	¿El medico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?
	El horario de atención de esa oficina es adecuado para la atención al público.		¿Considera que el horario de atención a consulta externa es adecuado para la atención al público?
	El personal que lo atención le brindo un trato amable.	¿El personal de caja, /farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	¿El personal que lo atendió le brindo un trato amable?
		¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?
		¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?
		¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?
	¿El medico u otro profesional que le	¿El medico u otro profesional que le atendió	

		atendió le inspiró confianza?	le inspiró confianza?
	La persona encargada de su caso, mantuvo comunicación con Ud. para brindarle información del avance de las gestiones realizadas durante y antes de la solución de su caso.		
		¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	¿Su atención se realiza según el horario publicado en el establecimiento de salud?
		¿La atención en caja/farmacia fue rápida?	¿La atención en caja/farmacia fue rápida?
		¿La atención en el área de admisión fue rápida?	¿La atención en el área de admisión fue rápida?
		¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?	¿El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido en el consultorio fue corto?
		¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?
		¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?
		¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?
			¿El establecimiento de salud conto suficientes baños para los pacientes?
		¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?
		¿Cuándo quiso presentar una queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?	¿Cuándo quiso presentar una queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?
		¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?
Confianza	Detecto que en general había una buena disposición del personal de la oficina de atención al asegurado para la atención de su caso.		¿Detecta que en general había una buena disposición del personal en el servicio de consulta externa para los usuarios del SIS para la atención de su problema de salud?
	El personal de la oficina de atención al asegurado se comportó como esperaba		¿El personal del servicio de consulta externa para los usuarios SIS se comporta como esperaba?
	Volvería a recurrir a esta oficina si tuviera algún problema con la atención en EsSalud.		¿Volvería a recurrir a los servicios de consulta externa de este establecimiento de salud si tuviera algún problema de salud?
	Le agradaría participar como voluntario o apoyar alguna actividad de la oficina de atención al asegurado donde presento su caso.		¿En qué medida le agradaría participar como voluntario o apoyar alguna actividad en el servicio de consulta externa de este establecimiento de salud?
	Tenía conocimiento de otros medios para presentar reclamos como el suyo.		
Eficiencia y eficacia	la intervención de la oficina de atención al asegurado dio solución a su problema		¿En qué medida la atención medica le soluciona su problema de salud?
	Luego de la recepción de su caso, la primera comunicación de la oficina de atención al asegurado ocurrió antes de transcurrida una semana.		
	El tiempo que tuvo que esperar desde el ingreso y recepción de su caso hasta la solución o respuesta final del mismo fue menor a 30 días hábiles.		¿El tiempo que tiene que esperar desde el ingreso y atención medica hasta su curación de su enfermedad de salud, es corta?
	La solución de su caso implicó la participación de más de dos funcionarios (o empleados) de la oficina al asegurado.		¿La solución a su problema le implica la participación de otro especialista?
	Luego de la solución brindada o la respuesta final a su caso, ya no retorno por el mismo problema		¿Luego de la atención brindada, ya no retorna por el mismo problema?
	La intervención brindada soluciona su problema		¿En qué medida la atención brindada le soluciona su problema?

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 5 Certificado de validez

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL VALOR PÚBLICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>COMPROMISO I. SATISFACCIÓN</b>							
1	¿El tiempo que tuvo que esperar, desde que ingreso al hospital hasta ser atendido por el médico, es corto?	X		X		X		
2	¿El médico que le atendió demostró tener competencia para desarrollar su labor?	X		X		X		
3	¿El medico u otro profesional que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?	X		X		X		
4	¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
5	¿Usted comprendido la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X		
6	¿Usted comprendido la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibía y los cuidados para su salud?	X		X		X		
7	¿Considera que el consultorio cuenta con el número de personal suficiente para atenderlo?	X		X		X		
8	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada	X		X		X		
9	¿La farmacia conto con medicamentos que receto el medico?	X		X		X		
10	¿El medico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
11	¿Considera que el horario de atención a consulta externa es adecuado para la atención al público?	X		X		X		
12	¿El personal que lo atendió le brindo un trato amable?	X		X		X		
13	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
14	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
15	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		
16	¿El medico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?	X		X		X		
17	¿Su atención se realiza según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
18	¿La atención en caja/farmacia fue rápida?	X		X		X		
19	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		
20	¿El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		

21	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		
23	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
24	¿El establecimiento de salud conto suficientes baños para los pacientes?	X		X		X		
25	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
26	¿Cuándo quiso presentar una queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?	X		X		X		
27	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
	<b>COMPROMISO 2. CONFIANZA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
28	¿Detecta que en general había una buena disposición del personal en el servicio de consulta externa para los usuarios del SIS para la atención de su problema de salud?	X		X		X		
29	¿El personal del servicio de consulta externa para los usuarios SIS se comporta como esperaba?	X		X		X		
30	¿Volvería a recurrir a los servicios de consulta externa de este establecimiento de salud si tuviera algún problema de salud?	X		X		X		
31	¿En qué medida le agradaría participar como voluntario o apoyar alguna actividad en le servicio de consulta externa de este establecimiento de salud?	X		X		X		
	<b>COMPROMISO 3. EFICIENCIA Y EFICACIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
32	¿En qué medida la atención medica le soluciona su problema de salud?	X		X		X		
33	¿El tiempo que tiene que esperar desde el ingreso y atención medica hasta su curación de su enfermedad de salud, es corta?	X		X		X		
34	¿La solución a su problema le implica la participación de otro especialista?	X		X		X		
35	¿Luego de la atención brindada, ya no retorna por el mismo problema?	X		X		X		
36	¿En qué medida la atención brindada le soluciono su problema?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. FREDDY ANTONIO OCHOA TATAJE.....

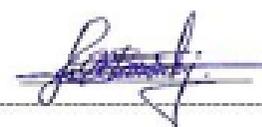
DNI: .....07015123.....

Especialidad del validador: .....METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....

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

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

Ate, 12 de octubre del 2018



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL VALOR PÚBLICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>COMPROMISO 1. SATISFACCIÓN</b>							
1	¿El tiempo que tuvo que esperar, desde que ingreso al hospital hasta ser atendido por el médico, es corto?	X		X		X		
2	¿El médico que le atendió demostró tener competencia para desarrollar su labor?	X		X		X		
3	¿El medico u otro profesional que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?	X		X		X		
4	¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
5	¿Usted comprendido la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X		
6	¿Usted comprendido la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibía y los cuidados para su salud?	X		X		X		
7	¿Considera que el consultorio cuenta con el número de personal suficiente para atenderlo?	X		X		X		
8	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada	X		X		X		
9	¿La farmacia conto con medicamentos que receto el medico?	X		X		X		
10	¿El medico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
11	¿Considera que el horario de atención a consulta externa es adecuado para la atención al público?	X		X		X		
12	¿El personal que lo atendió le brindo un trato amable?	X		X		X		
13	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
14	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
15	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		
16	¿El medico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?	X		X		X		
17	¿Su atención se realiza según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
18	¿La atención en caja/farmacia fue rápida?	X		X		X		
19	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		
20	¿El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		

21	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		
23	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
24	¿El establecimiento de salud conto suficientes baños para los pacientes?	X		X		X		
25	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
26	¿Cuándo quiso presentar una queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?	X		X		X		
27	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
	<b>COMPROMISO 2. CONFIANZA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
28	¿Detecta que en general había una buena disposición del personal en el servicio de consulta externa para los usuarios del SIS para la atención de su problema de salud?	X		X		X		
29	¿El personal del servicio de consulta externa para los usuarios SIS se comporta como esperaba?	X		X		X		
30	¿Volvería a recurrir a los servicios de consulta externa de este establecimiento de salud si tuviera algún problema de salud?	X		X		X		
31	¿En qué medida le agradaría participar como voluntario o apoyar alguna actividad en <u>le</u> servicio de consulta externa de este establecimiento de salud?	X		X		X		
	<b>COMPROMISO 3. EFICIENCIA Y EFICACIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
32	¿En qué medida la atención medica le soluciona su problema de salud?	X		X		X		
33	¿El tiempo que tiene que esperar desde el ingreso y atención medica hasta su curación de su enfermedad de salud, es corta?	X		X		X		
34	¿La solución a su problema le implica la participación de otro especialista?	X		X		X		
35	¿Luego de la atención brindada, ya no retorna por el mismo problema?	X		X		X		
36	¿En qué medida la atención brindada le soluciono su problema?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Calla Vasquez, Kriss Melody.....

DNI: 41599709

Especialidad del validador: .....METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....

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

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

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

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

Ate, 12 de octubre del 2018



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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL VALOR PÚBLICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>COMPROMISO 1. SATISFACCIÓN</b>							
1	¿El tiempo que tuvo que esperar, desde que ingreso al hospital hasta ser atendido por el médico, es corto?	X		X		X		
2	¿El médico que le atendió demostró tener competencia para desarrollar su labor?	X		X		X		
3	¿El medico u otro profesional que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?	X		X		X		
4	¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
5	¿Usted comprendido la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X		
6	¿Usted comprendido la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibía y los cuidados para su salud?	X		X		X		
7	¿Considera que el consultorio cuenta con el número de personal suficiente para atenderlo?	X		X		X		
8	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada	X		X		X		
9	¿La farmacia conto con medicamentos que receto el medico?	X		X		X		
10	¿El medico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
11	¿Considera que el horario de atención a consulta externa es adecuado para la atención al público?	X		X		X		
12	¿El personal que lo atendió le brindo un trato amable?	X		X		X		
13	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
14	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
15	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		
16	¿El medico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?	X		X		X		
17	¿Su atención se realiza según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
18	¿La atención en caja/farmacia fue rápida?	X		X		X		
19	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		
20	¿El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		

21	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		
23	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
24	¿El establecimiento de salud conto suficientes baños para los pacientes?	X		X		X		
25	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
26	¿Cuándo quiso presentar una queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?	X		X		X		
27	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
	<b>COMPROMISO 2. CONFIANZA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
28	¿Detecta que en general había una buena disposición del personal en el servicio de consulta externa para los usuarios del SIS para la atención de su problema de salud?	X		X		X		
29	¿El personal del servicio de consulta externa para los usuarios SIS se comporta como esperaba?	X		X		X		
30	¿Volvería a recurrir a los servicios de consulta externa de este establecimiento de salud si tuviera algún problema de salud?	X		X		X		
31	¿En qué medida le agradaría participar como voluntario o apoyar alguna actividad en le servicio de consulta externa de este establecimiento de salud?	X		X		X		
	<b>COMPROMISO 3. EFICIENCIA Y EFICACIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
32	¿En qué medida la atención medica le soluciona su problema de salud?	X		X		X		
33	¿El tiempo que tiene que esperar desde el ingreso y atención medica hasta su curación de su enfermedad de salud, es corta?	X		X		X		
34	¿La solución a su problema le implica la participación de otro especialista?	X		X		X		
35	¿Luego de la atención brindada, ya no retorna por el mismo problema?	X		X		X		
36	¿En qué medida la atención brindada le soluciono su problema?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. María del Carmen E. Ancaya Martínez .....      DNI: .....10352960.....

Especialidad del validador: ...Metodología de la investigación.....

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

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

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

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

**Ate, 12 de octubre del 2018**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 6: Instrumento



(ESCUELA DE POSTGRADO)

Estimado(a) participante lo que tiene en manos es un cuestionario que forma parte de una investigación que busca relacionar el plan estratégico y la calidad de servicio en las entidades públicas de Chaclacayo, así como de recoger la apreciación y detalles para el mejoramiento de estas instituciones públicas. Por lo tanto, su aporte es muy valioso para las consideraciones respectivas.

### Recomendaciones:

- Este instrumento es una encuesta que colaborará a realizar una investigación, por ello la información debe aproximarse a la objetividad.
- Sus respuestas permanecerán en anonimato y se protegerá su confidencialidad.
- Las respuestas no deben prestarse a suposiciones ni abstracciones.
- Es necesario que llene los datos correspondientes y haga lo posible de responder todas las preguntas.

**Tiempo:** 10 minutos.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa la opción que crea conveniente:

Nº	Preguntas	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
01	¿El tiempo que tuvo que esperar desde que ingreso al hospital hasta ser atendido por el medico fue corto? (siempre o nunca es corto el tiempo)					
02	¿El médico que le atendió demostró tener competencia para desarrollar su labor?					
03	¿El medico u otro profesional que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?					
04	¿El medico u otro profesional que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
05	¿Usted comprendido la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					
06	¿Usted comprendido la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibía y los cuidados para su salud?					
07	¿Considera que el consultorio cuenta con el número de personal suficiente para atenderlo?					
08	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
09	¿La farmacia conto con medicamentos que receto el medico?					
10	¿El medico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
11	¿Considera que el horario de atención a consulta externa es adecuado para la atención al público?					
12	¿El personal que lo atendió le brindo un trato amable?					
13	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
14	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
15	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
16	¿El medico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?					
17	¿Su atención se realiza según el horario publicado en el establecimiento de salud?					

<b>18</b>	¿La atención en caja/farmacia fue rápida?					
<b>19</b>	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
<b>20</b>	¿El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido en el consultorio fue corto?					
<b>21</b>	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
<b>22</b>	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
<b>23</b>	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?					
<b>24</b>	¿El establecimiento de salud conto suficientes baños para los pacientes?					
<b>25</b>	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					
<b>26</b>	¿Cuándo quiso presentar una queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?					
<b>27</b>	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
<b>28</b>	¿Detecta que en general había una buena disposición del personal en el servicio de consulta externa para los usuarios del SIS para la atención de su problema de salud?					
<b>29</b>	¿El personal del servicio de consulta externa para los usuarios SIS se comporta como esperaba?					
<b>30</b>	¿Volvería a recurrir a los servicios de consulta externa de este establecimiento de salud si tuviera algún problema de salud?					
<b>31</b>	¿En qué medida le agradaría participar como voluntario o apoyar alguna actividad en el servicio de consulta externa de este establecimiento de salud?					
<b>32</b>	¿En qué medida la atención medica le soluciona su problema de salud?					
<b>33</b>	¿El tiempo que tiene que esperar desde el ingreso y atención medica hasta su curación de su enfermedad de salud, es corta?					
<b>34</b>	¿La solución a su problema le implica la participación de otro especialista?					
<b>35</b>	¿Luego de la atención brindada, ya no retorna por el mismo problema?					
<b>36</b>	¿En qué medida la atención brindada le soluciono su problema?					

## Anexo 8: Base de datos de la variable Valor público

tesis.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
5	Usuario	Numérico	8	0					Derecha	Escala	Entrada
6	Consultorio	Numérico	8	0	Consultorio	{1, Nuevo}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	p1	Numérico	8	0	¿El tiempo que...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	p2	Numérico	8	0	¿El medico que...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	p3	Numérico	8	0	¿El medico u o...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	p4	Numérico	8	0	¿El medico u o...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	p5	Numérico	8	0	¿Usted compre...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	p6	Numérico	8	0	¿Usted compre...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	p7	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	p8	Numérico	8	0	¿Su atencion s...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15	p9	Numérico	8	0	¿La farmacia c...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	p10	Numérico	8	0	¿El medico u o...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17	p11	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18	p12	Numérico	8	0	¿El personal qu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	p13	Numérico	8	0	¿El personal de...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20	p14	Numérico	8	0	¿Usted fue ate...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21	p15	Numérico	8	0	¿Durante su at...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22	p16	Numérico	8	0	¿El medico u o...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
23	p17	Numérico	8	0	¿Su atencion s...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24	p18	Numérico	8	0	¿La atencion e...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
25	p19	Numérico	8	0	¿La atencion e...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
26	p20	Numérico	8	0	¿El tiempo que...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
27	p21	Numérico	8	0	¿Los carteles, l...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
28	p22	Numérico	8	0	¿El consultorio ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
29	p23	Numérico	8	0	¿El establecimi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
30	p24	Numérico	8	0	¿El establecimi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
31	p25	Numérico	8	0	¿El consultorio ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
32	p26	Numérico	8	0	¿Cuando quiso ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
33	p27	Numérico	8	0	¿Cuando usted...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
34	p28	Numérico	8	0	¿Detecta que e...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
35	p29	Numérico	8	0	¿El personal de...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
36	p30	Numérico	8	0	Volvería a recur...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
37	p31	Numérico	8	0	¿En que medid...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
38	p32	Numérico	8	0	¿En que medid...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
39	p33	Numérico	8	0	¿El tiempo que...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
40	p34	Numérico	8	0	¿La solucion a ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
41	p35	Numérico	8	0	¿Luego de la at...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
42	p36	Numérico	8	0	¿En que medid...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**