



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención  
percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021

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

**AUTORA:**

Espinoza Cerna, Elizabeth Giovanna ([orcid.org/0000-0003-0195-890X](https://orcid.org/0000-0003-0195-890X))

**ASESOR:**

Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto ([orcid.org/0000-0002-8794-0972](https://orcid.org/0000-0002-8794-0972))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mi Madre por su apoyo y a todos mis maestros por sus enseñanzas durante el tiempo de mi formación por el apoyo para poder concluir con satisfacción este trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por su ayuda académica para perfeccionar mi perfil profesional.

A mi asesor Mg. Carlos Jaimes y Revisora la Dra. Janet Arévalo por su asesoramiento, tiempo y paciencia en la realización del trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	iv
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación:.....	16
3.2 Variables y operacionalización .....	17
3.3 Población, muestra y muestreo .....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos .....	22
3.6 Método de análisis de datos .....	22
3.7 Aspectos éticos .....	23
VI. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba normalidad de puntajes de variables y dimensiones .....	24
Tabla 2. Distribución de pacientes según satisfacción del usuario por calidad de atención en un hospital público durante la pandemia, 2021. ....	25
Tabla 3. Distribución de pacientes según satisfacción del usuario por dimensión fiabilidad de la calidad de atención en un hospital público durante la pandemia, 2021.....	25
Tabla 4. Distribución de pacientes según satisfacción del usuario por dimensión empatía de la calidad de atención en un hospital público durante la pandemia, 2021.....	26
Tabla 5. Distribución de pacientes según satisfacción del usuario por dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en un hospital público durante la pandemia, 2021. ...	26
Tabla 6. Distribución de pacientes según satisfacción del usuario por dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención en un hospital público durante la pandemia, 2021. ....	27
Tabla 7. Distribución de pacientes según satisfacción del usuario por dimensión seguridad de la calidad de atención en un hospital público durante la pandemia, 2021 .....	27
Tabla 8. Correlación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios de un hospital público durante la pandemia, 2021.....	28
Tabla 9. Correlación entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios de un hospital público durante la pandemia, 2021 .....	29
Tabla 10. Correlación entre empatía y satisfacción de los usuarios de un hospital público durante la pandemia, 2021.....	30
Tabla 11. Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de un hospital público durante la pandemia, 2021.....	31

## RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Metodología: Es un estudio de tipo básico, de diseño no experimental, correlacional, corte transversal y enfoque cuantitativo, estuvieron conformados por 91 pacientes que acudieron a consultorios externos en un hospital público de Lima. Se realizó dos cuestionarios debidamente validados, para la confiabilidad se utilizaron el Alfa Cronbach con un nivel de confiabilidad de 0.715 para la variable calidad de atención, y 0.721 para la variable satisfacción.

Resultados: correlacionales muestran que existió relación significativa entre el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021. ( $Rho=0.521$ ), ( $p= 0.000 < 0.01$ ). Así mismo se encontró en las dimensiones fiabilidad ( $Rho=0.520$ ), empatía ( $Rho= 0.315$ ), capacidad de respuesta ( $Rho=0.409$ ), aspectos tangibles ( $p= 0.138 > 0.05$ ), seguridad ( $p= 0.115 > 0.05$ ), se concluyó relación significativa entre ambas variables y las dimensiones a excepción con la dimensión aspectos tangibles y seguridad no hay relación significativa.

**Palabras clave:** Satisfacción, Calidad de atención, SERVQUAL.

## ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between the level of external user satisfaction and the perceived quality of care in a public hospital during the pandemic, 2021.

**Methodology:** It is a study of a basic type, with a non-experimental, correlational, cross-sectional and quantitative approach. It was made up of 91 patients who attended outpatient clinics in a public hospital in Lima. Two questionnaires were duly validated, for reliability the Cronbach Alpha was used with a level of reliability of 0.715 for the quality of care variable, and 0.721 for the satisfaction variable.

**Results:** correlational shows that there was a significant relationship between the level of user satisfaction and the quality of care perceived in a public hospital during the pandemic, 2021. ( $Rho = 0.521$ ), ( $p = 0.000 < 0.01$ ). Likewise, it was found in the dimensions reliability ( $Rho = 0.520$ ), empathy ( $Rho = 0.315$ ), response capacity ( $Rho = 0.409$ ), tangible aspects ( $p = 0.138 > 0.05$ ), security ( $p = 0.115 > 0.05$ ), concluded a significant relationship between both variables and the dimensions, except for the tangible aspects and security dimension, there is no significant relationship.

**Keywords:** Satisfaction, Quality of care, SERVQUAL

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización mundial salud propuso un marco de referencia en el año 2000 para la evaluación del desempeño de los diferentes sistemas de salud, afirmando que el objetivo no solamente es mejorar y conservar la salud de la población sino también satisfacer las necesidades de los pacientes de acuerdo a sus expectativas que reciben en atención de la salud. (Hernández et al., 2019)

El Covid 19 fue clasificado por la OMS el 30 de enero del 2020 como una emergencia de salud global a nivel internacional en donde se confirmó el primer caso en américa el 20 de enero del mismo año en los Estados Unidos desde entonces la enfermedad se ha propagado a los 54 países en la región las Américas. (OMS, 2020)

De acuerdo a estudios realizados en América Latina han demostrado que los servicios que se brinda en salud, especialmente en la parte publica, son calificados por los usuarios en un porcentaje de 20% y 30% como calidad media o mala, específicamente en el campo de las consultas externas. (Infantes, 2017)

Es así que el gobierno peruano se vio en la necesidad de declarar emergencia el 15 de marzo del mismo año en todo el territorio y es así que el ministerio de salud decidió suspender de manera temporal la atención en el primer nivel, este hecho aumento la presión de atención a nivel Hospitalario. (Infantes, 2017) por tanto quedo restringida las actividades que corresponde a promoción de la salud y prevención, al igual que las actividades en consulta externa. (Villanueva et, al 2020)

En el Perú, es necesario considerar políticas de salud pública para brindar un adecuado servicio y atención de calidad a nivel de todos los hospitales públicos. Esta enorme necesidad, que se refleja en la pandemia de COVID-19, nos muestra que no puede haber desarrollo si se descuida la salud. (Salas, 2021)

En nuestro país estudios realizados en el distrito de lima reportan altos porcentajes de insatisfacción donde solamente el 23% de pacientes tuvieron una adecuada relación médico paciente donde se evaluó las características y actitudes del profesional percibido en consulta respecto a cortesía, comprensión, sensibilidad humana y confianza en su capacidad y explicación de su enfermedad. También en Es salud, Ica se encontró 60,77% de insatisfacción en empatía. (Becerra et al., 2020)

Es así que a pesar de las mejoras en cobertura los usuarios han reportado insatisfacción. Por otro lado, en 2016 Su Salud realizó una encuesta de satisfacción en consulta externa donde se reportó satisfacción del 73,9% evidenciando aumento de 3,8% respecto al 2014, de acuerdo a la satisfacción de los usuarios en el Ministerio de Salud y los gobiernos regionales fue 66,7% menor al promedio nacional y otras instituciones de salud. Si bien se han descrito factores asociados a la satisfacción de usuarios en establecimientos de salud, estos estudios corresponden a experiencias específicas, por lo que se requieren más investigaciones, estos factores se encuentran a nivel nacional o del sistema de salud. (Hernández et al., 2019)

Por tal efecto se requiere contar con evaluaciones de calidad brindada en los servicios de salud cuyo resultado permitirán planteamiento de estrategias y posteriormente la mejora en la satisfacción del usuario, por tal efecto, SUSALUD ha desarrollado durante el 2014, 2015 y 2016, la Encuesta sobre satisfacción del paciente a nivel nacional con el objetivo de realizar seguimiento, verificar el funcionamiento y desempeño del Sistema de Salud Peruano. (Murillo et al., 2019)

En un hospital de Lima, se observó problemas con la calidad del servicio lo cual se reflejó por los reclamos que hacen los pacientes, en cuanto a la atención que reciben por eso la importancia de realizar esta investigación en relación con las variables en un hospital público de lima. Lo cual contribuirá a la mejora de los usuarios.

De acuerdo con el contexto señalado se planteó como problema general, ¿Cuál es la relación que existe entre nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021? De la misma forma las preguntas específicas son ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción

del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021?, ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021?, ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021?, ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021?, ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021?

La justificación se sustenta con varias teorías actuales y fiables los cuales explican la satisfacción en los pacientes y la atención de calidad recibida en tiempos de pandemia con el fin de establecer estrategias para mejorar la gestión de atención como la calidad del servicio brindado para lograr su recuperación y bienestar en un tiempo adecuado. Metodológicamente el estudio se caracteriza porque enmarca un estudio descriptivo transversal con enfoque cuantitativo no experimental, la investigación estará basada en el objeto de indagación a través de la encuesta usando como instrumento el cuestionario.

Desde la práctica debido a un tema de actualidad, desde el sector salud los resultados sirvieron para la realización del diseño de mejora y los procesos de atención, el cual es un punto clave porque va permitir identificar el diagnóstico de la satisfacción y calidad de atención en un hospital público durante el 2021, realizando una descripción real y fija, es fundamental conocer la opinión de los usuarios con el fin de detectar las ventajas e inconvenientes y poder así corregir los errores y determinar puntos de mejora.

El objetivo general fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021. De tal manera tenemos los objetivos específicos los cuales fueron

identificar la relación de la fiabilidad en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital público durante la pandemia, 2021. Identificar la relación de la empatía en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital público durante la pandemia, 2021. Identificar la relación de la capacidad de respuesta en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital público durante la pandemia, 2021. Identificar la relación de los aspectos tangibles en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital público durante la pandemia, 2021. Identificar la relación de seguridad en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Asimismo, la hipótesis general de nuestro estudio fue existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021. Las hipótesis específicas fueron existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión Seguridad de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En el estudio se revisaron diferentes trabajos de investigación con respecto a las variables y a nivel internacional se cuentan con estudios de Tu Quyen (2021) en su estudio realizó la evaluación de la satisfacción en atención primaria, donde se aplicó tres niveles para examinar la satisfacción del paciente ambulatorio y tres variables explicativas, donde los pacientes ambulatorios estuvieron satisfechos con su centro de salud con proporciones altas de 85% y 73%, mientras que la edad, ocupación y características individuales estuvieron satisfechos significativamente. Asimismo, Deji Dada et al. (2021). En su estudio realizado en emergencia del hospital de Nigeria para medir la satisfacción de los pacientes obtuvo como resultado que la recepción fue muy buena con 51,3%, la velocidad del control del dolor la calificaron como excelente con 9,0%, el tiempo transcurrido hasta la intervención quirúrgica se calificó muy bueno y excelente con 57,3% y un 9,5%, en general, el 90,5% de los pacientes estaban satisfechos con el servicio y la experiencias en Emergencia del hospital, pero se sugirió algunas mejoras incluyendo el empleo de más personal en un 51,8%, la provisión de más equipos en un 41,2% y el 27,6% solicitado por disponibilidad de más instalaciones. También Asamrew (2020). En su estudio sobre la satisfacción realizada en un hospital de Etiopia obtuvo que el 46,2% de los usuarios estaban satisfechos con el servicio que recibieron, donde la interacción entre el paciente y médico fue de 96,4% de satisfacción y los servicios de buena calidad del servicio de farmacia hospitalaria tuvo una gran influencia en la satisfacción; ( $p \leq 0,001$ ). De acuerdo a Sisalema (2019) en su trabajo realizado en el Hospital Sur de Guayaquil, muestran que los resultados presentaron relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de usuarios ( $\rho = 0.516$ ). Por otro lado, Karaca y Durna (2019) según este estudio los pacientes estaban más satisfechos con la preocupación y el cuidado de las enfermeras y menos satisfechos con la Información que se le proporcionó, por ello la satisfacción del paciente fue excelente en un 63,9% para la a calidad de atención. Por su parte Maggi (2018) en su estudio realizado en un entorno de urgencias en el Hospital General de Milagro, la insatisfacción del usuario, expresada en dimensiones tangibles de 0.1575 de diferencia en la expectativa y percepción y en comparación con la diferencia de dimensión de confianza de 0.5675, en la dimensión de amplitud de la respuesta de

satisfacción parcial con una calificación de -0.162, se reflejó en el aspecto de seguridad expresan su insatisfacción con el valor del precio de 0.5933, y finalmente la dimensión empatía siendo el valor de la insatisfacción de 0,054. También Vásquez et al. (2018) en su investigación obtuvo como resultado satisfacción con el médico de familia en un 65%, en cuanto a atención de enfermería fue 74%, el personal no médico 59%, de acuerdo a aspectos tangibles 82%, facilidad de acceso organizaciones 65%, espera en el laboratorio, consultorio, orden y remisión fue de 49%, concluyendo que la satisfacción global en la unidad médica fue superior al 60%. De acuerdo Ibarra y Rúa (2017) al evaluar la calidad que los pacientes reciben en urgencias del Hospital Yopal en Casanare, Colombia, los autores concluyeron, el hospital no tiene la capacidad suficiente en emergencia para responder a las fuertes demandas de los pacientes de Yopal y alrededores de la ciudad, quejas persistentes de los usuarios que dicen recibir mala atención, presuntos incumplimientos en el trabajo con los pacientes y sus familias en la mayoría de los servicios del hospital, hay escasez de profesionales en atención de emergencia y los pacientes tienen que esperar días. Así mismo Alvarez (2017) en su investigación realizada en un Hospital privado del Dr. Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, obtuvo como resultado para cada uno de las magnitudes siendo 5 el grado mayor, con el paciente sintiéndose completamente satisfecho con la atención que recibió presenta índice de puntuación de 0,08. Otro resultado fue de Ros (2016) concluye que dos variables en usuarios se apoyan en los servicios realizados a pacientes con discapacidad intelectual, cuyo valor representa un buen ajuste del modelo ( $Rho = 0,767$ ). También tenemos a Wasie (2014) en su investigación calidad de atención médica en emergencia de referencia en Gondar, noroeste de Etiopía, a 963 pacientes donde el 51,7% estaban satisfechos con el servicio mientras que el 48,3% no estaban satisfechos. De Setecientos seis (73,3%) pacientes refirieron haber sido discriminados en la prestación del servicio en el hospital. Sitio OPD visitado ( $p < 0,0001$ ), días de visita de la semana ( $P < 0,049$ ), condición médica a la llegada ( $P < 0,0001$ ). Por otro lado, Ortiz et al. (2004) en su estudio realizado en 15 hospitales de México para calificar el grado de satisfacción de los pacientes, obtuvo como resultado insatisfacción de los usuarios con un 15,06%, en donde la percepción de mala calidad

fue de 10,8% ( $p>0,05$ ) y la renuncia a regresar por un tratamiento fue 18,5% el de los cuales el 65% tuvo una relación de mala calidad ( $p<0,05$ ).

A nivel nacional se cuentan con estudios de Flores (2020) en su investigación obtuvo como resultado que el 92.4% presentaron insatisfacción y 7.6% estuvieron satisfechos, de acuerdo a cada una de las dimensiones presentaron insatisfacción siendo un 94.95% fiabilidad, 96.58% respuesta, 83.68% seguridad, 91,8% empatía, 94,5% aspectos tangibles, llegaron a concluir que los pacientes están insatisfechos con la atención que recibieron en la IPRESS los delfines San Juan Bautista en tiempo de Covid 19. De acuerdo a Riva (2020) en su investigación del Hospital II en Loreto a los usuarios hospitalizados del servicio de medicina, concluyendo que el 59,8% presentaron satisfacción media, y el 33,8% presentaron satisfacción baja al igual que el 18,6%. Asimismo, Becerra et al. (2020) en su estudio para determinar la satisfacción durante la pandemia Covid 19, el 38,3% del número total de usuarios estaba satisfecho con la mitad y 61,7% estaban insatisfechos con los servicios de salud, de acuerdo a la dimensión fiabilidad 69,2%, capacidad de respuesta 76,7%, seguridad 58,3%; empatía 60,8% y aspecto tangible 87,5% están insatisfechos, en cambio, el 75,8% no están satisfechos por el trato recibido en el servicio de salud. Por otro lado, Napa (2019) en su investigación realizado para determinar la satisfacción que esperan los pacientes en emergencia del Hospital regional de Ica según análisis de las dimensiones se llegó a un resultado global donde el 23,82% estuvieron satisfechos y el 76,18% estuvieron insatisfechos. Así mismo Tapia (2018) En su estudio realizado en el puesto de salud en Tacna, tuvo como resultado de acuerdo a las dimensiones utilizadas mayor satisfacción, en relación a la satisfacción obtuvo que un 50,50% se manifestó indiferente y el 42,00% satisfecho y en la calidad el 65.00% regular y el 31.00% mala donde se obtuvo relación entre calidad y satisfacción con un valor  $P<0,05$ . También Pérez (2018) en su investigación realizada en el Hospital Víctor Larco Herrera con usuarios, concluyo que existe relación estrecha y significativa entre calidad y satisfacción del paciente y un valor,  $Rho = 0,750$ . Así mismo Morí (2017) en su investigación en el Hospital de Loreto a usuarias púérperas en el departamento de obstetricia, demostró que la calidad fue buena en

83% y excelente 17%, para la satisfacción el 91,8% estuvieron satisfechas y el 8.2% muy satisfechas, donde se muestra relación significativa, entre ambas variables se encuentran la conveniencia en los servicios, la duración de la atención y orientación del tratamiento, ( $p=<0,01$ ). En un estudio Castro (2018) en su estudio realizado en Es Salud de Tingo María, concluyo que la efectividad de calidad en los servicios de salud es efectiva, ( $p=0,009$ ). También tenemos a Julcamoro y Terán (2017) en su estudio de satisfacción, en emergencia del Hospital Regional Cajamarca los resultados que se obtuvieron fue satisfechos llegando a 33,4% en términos de confiabilidad; 24,6% en términos de respuesta; 37,5% en término de seguridad; 25,1% en términos de empatía y 36,7% en términos aspectos tangibles, también dieron un nivel de insatisfacción de 66,6% de confianza; 75,4% capacidad de respuesta; 62,5% de seguridad; 74,9% de empatía y 63,3% de aspectos tangibles. Asimismo, De acuerdo a León (2017) en su estudio en el hospital de Chiclayo, el resultado de la calidad de atención fue buena con 48.2%, y excelente 28.6%, de acuerdo a la satisfacción general, en términos de calidad según su dimensión fue buena y excelente, donde resalta el trato recibido con valor 48,2%, empatía 46%, información del paciente 47.3% y confiabilidad 46.2%. En términos de satisfacción tenemos que el 85% recibió tratamiento, el 82,8% hubo empatía, 80,5% el paciente recibió información y 79,6% mostraron confianza. Concluyendo satisfacción por parte de los usuarios de acuerdo a los niveles de calidad.

En la revisión de las bases teóricas, se encontró que la variable 1 satisfacción del usuario su origen se remite al tema de evaluación según Lancaster (1995) La evaluación empieza en los sesenta del siglo XX, y tiene sus inicios con estudios que están estrechamente relacionados con la evaluación de colecciones, es así que en la década 1970 aparece la frase satisfacción del usuario el cual se ha ido abriendo paso hasta ser reconocida como una forma básica para la evaluación de la información.

Existen conceptos de la satisfacción del usuario donde se cumple totalmente una necesidad o logro con un fin. también podemos mencionar que la satisfacción de la información del usuario es un estado mental el cual representa a sus respuestas tanto intelectuales, materiales y emocionales para satisfacer la necesidad de información es decir es un estado de constructo y juicio para la evaluación,

comparando objetivos y expectativas de acuerdo a los resultados obtenidos. (Hernández, 2011)

También podemos mencionar que la satisfacción es la comparación entre la experiencia de un paciente con alto grado de subjetividad después de una atención médica y también se considera la respuesta primaria. Este es uno de los términos relacionados con el servicio en salud y calidad de atención que ha considerado al campo de salud pública como objeto de evaluación en salud. (Seclén, 2005)

La medición de satisfacción del usuario su principal objetivo permite que las personas escuchen directamente sobre los servicios que reciben. Donabedian considera la satisfacción del paciente como un resultado humano y acepta a la calidad capaz de satisfacer las necesidades del usuario. (Massip et al., 2008)

Un concepto multidimensional en el que la satisfacción del usuario se evalúa de forma individual y se definen diversos aspectos relacionados con la atención médica como el nivel de respuesta en la atención y los resultados de salud. (Ribeiro, 2003)

De la misma forma estar satisfecho con algo tiene que ver con lo que quieres, y lo que entras tiene que ver con la expectativa efectiva. Se puede decir que es el resultado de un proceso que comienza con un sujeto concreto y real, culminando en un fenómeno que es subjetivo en su naturaleza, desde su naturaleza hasta su medición e interpretación. a menudo al menos con la intención de realizar una acción que provoque un resultado de valor positivo o no. (Salazar,2007)

Por otro lado, satisfacer al usuario externo es importante para evaluar la calidad y lograr a través de mediciones basadas en encuestas y obtener la mejora continua de calidad, durante nuestro desempeño de seguimiento notamos una diferencia entre la calidad deseada y observada. (Ministerio de salud, 2021)

Podemos mencionar que la satisfacción es la complacencia de los usuarios por parte del personal médico en virtud de las condiciones proporcionadas por el servicio, dividido en tres grados: una completa satisfacción, que espera que los clientes estén incluidos. La satisfacción intermedia, son las expectativas de un cliente cubierto

parcial. Insatisfacción, las expectativas de los clientes no están cubiertas. La satisfacción es el valor y el rango promedio a los comentarios de los clientes, según la escala Likert. (Castro et al., 2003)

Es así que la satisfacción se considera como una variable mixta y compleja. por lo cual en los últimos años las investigaciones han estado dirigidas a resolver dichos obstáculos donde algunos autores abordan la satisfacción desde la perspectiva psicológica planteando como dimensiones afectivas, cognitivas y conductuales en la asistencia médica y otros autores consideran que la evaluación que el paciente realiza implica a las dimensiones de carácter organizacional. (Feldman et al., 2007)

El Modelo teórico de Ley y Spelman (1967) refiere el valor que tiene como la confianza del paciente al profesional para la enseñanza y promoción de la salud, enfatizando la necesidad de conseguir una comunicación correcta con el paciente, al tiempo que entiende que la satisfacción del cliente es un procedimiento que asegura un medio propicio para el desarrollo del trabajo del profesional sanitario.

Zastowny, Roghmann y Hengst, 1983 concluyeron que el gasto médico, la ineficacia de los procedimientos, falta de comunicación, desconocimiento de la experiencia situacional y la citación de una serie de pruebas complementarias desordenadas, como ejemplos, son los principales determinantes de la insatisfacción del paciente.

Fishbein y Ajzen (1974) sobre las reacciones, para conceptualizar la satisfacción del paciente como, una reacción positiva un individuo a varios aspectos de los servicios de salud. (Mira et al., sf)

Para el Ministerio de Salud existen muchas propuestas analíticas, donde consideran más a la presentada por Avedis Donabedian debido a que tiene mayor aceptación el cual propone tres dimensiones:

La primera dimensión técnica científico, se refiere a las características y disponibilidad de recursos humanos y materiales en las entidades prestadoras de salud; y en algunos

casos la calidad del rendimiento de atención es medida desde los recursos que estos disponen para ellos. (Nieto y Yllú, 2019)

Esta dimensión está dedicada a las perspectivas científicas y técnicas del cuidado de la salud, su característica es la eficacia, que tiene como objetivo lograr cambios adecuados (impactos) en la salud de la población. Eficaz, cuyo objetivo es alcanzar las metas para una correcta prestación de servicios de salud mediante aplicación de normas técnicas y administrativas. (Ramírez, 2015)

En la segunda dimensión humana, se refiere al aspecto básico donde el motivo de prestar servicios médicos es garantizar el cuidado adecuado de salud a la población. En los sistemas de salud se debe respetar al sujeto, respetar sus decisiones, cultura, contexto tanto social y familiar, la formación de sus propias preferencias y necesidades, con apoyo individual, información, respeto a la privacidad y presentando al paciente un sujeto de propiedad. para cambiar, actuará de acuerdo con las condiciones psicológicas, fisiológicas y emocionales de su área, resultando en diferentes necesidades en cuanto a servicios de salud se refiere. (Huiza, 2006)

En cuanto al cuidado personal, en su ética, respetamos los derechos humanos, la cultura y la propiedad privada de las personas. La justificación es completa, precisa, oportuna y comprensible para el usuario. Amabilidad, trato amable, cálida preocupación y empatía. Ética, siguiendo valores socialmente aceptados y principios éticos que guían el comportamiento de los profesionales y empleados que laboran en salud. (Ramírez, 2015)

Respecto a la dimensión entorno, hace referencia al ambiente físico donde se realiza la atención el cual tendrá mejor infraestructura dependiendo al grado socioeconómico del paciente debido a que va a poder presentarse a una entidad privada la cual tiene más grande presupuesto comparada con una entidad pública. (Nieto y Yllú, 2019)

El entorno tiene como objetivo brindar facilidades para que la organización brinde el mejor servicio y genere costos adicionales para el cliente a un precio razonable y

sustentable. Implica la necesidad de limpieza, orden, privacidad y la confianza percibida por el cliente dentro del servicio. (Ministerio de salud, 2007)

Con respecto a la variable 2 calidad de atención, existen varios conceptos, la calidad tiene su origen griego Kalos el cual fue trasladado al latín Qualitas que significa la cualidad que distingue a la persona, bien y servicio. (Molina et al., 2004). De acuerdo a la evolución la calidad ha ido evolucionando a través del tiempo desde su planteamiento de inspección su propósito es medir las características de un producto o servicio, pasando por el control de calidad identificando y eliminando causas que generen defectos, de igual forma llegando al aseguramiento de la calidad donde la aptitud determina las características del producto que el usuario considera beneficiosa para él, llegando a la etapa de gestión de calidad total donde cada fase del proceso debe verificar las necesidades del usuario, finalmente la excelencia donde el cliente establece si el servicio es de calidad o no. (Torres, 2012)

La OMS dice que, para brindar calidad en salud, se debe garantizar al usuario que reciba un conjunto correcto de servicios para su diagnóstico y tratamiento. Dar cuenta de los componentes y conocimientos del usuario y del servicio médico, obteniendo los mejores resultados con el menor riesgo de eventos adversos y obtener mayor satisfacción del paciente durante el procedimiento. (Esan, 2016)

La definición de la Real Academia sobre calidad refiere un conjunto de características que permite juzgarlo de igual, peor o mejor que el resto de especies. Kaoru Ishikawa afirmó que la calidad total una vez que se logra el producto es económico, eficiente y satisfactorio para el cliente, el producto o servicio tiene calidad una vez que cumple con la necesidad o expectativas de los clientes, WE Deming (1982) explica que es el nivel de consistencia y confiabilidad que se puede ver a bajo costo y adaptado a las necesidades de los clientes. (Crespo, 2011)

Calidad significa brindar respuesta eficaz a los problemas o situaciones de salud que afecten a la población y sus miembros y que se relacionan con la satisfacción del paciente, la familia y comunidad con este servicio. (Forellat, 2014)

Asimismo, la calidad es aplicar la ciencia y tecnología médica para ampliar los beneficios de la salud y de esta forma evitar incrementar algún riesgo. El nivel de calidad es el punto donde la atención prestada debe lograr un equilibrio mucho más adecuado entre riesgo y beneficio. (Gonzales, 2011)

La atención es brindar un conjunto de servicios a los usuarios como parte del proceso de aseguramiento, a las actividades, procedimientos e intervenciones de apoyo durante la promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento. Donde el diagnóstico, tratamiento y la rehabilitación están disponibles para todos los residentes. Incluye las actividades desarrolladas por los órganos de supervisión, fiscalización y control a nivel nacional, sectorial y municipal, teniendo en cuenta el desempeño de los profesionales de salud en sus funciones de manera autónoma. (Ríos y Barreto, 2015)

Consideramos el modelo teórico de Philips Crosby estableció su modelo de dirección menciona tres mitos de la calidad primero calidad es intangible, segundo la calidad cuesta y tercero los efectos y errores son inevitables. desarrollo el concepto los absolutos de la calidad total cuyo principio es definir cumplir los requisitos. (Cubillos y rozo, 2009)

Edwards Deming ha señalado muchos puntos, se debe considerar como filosofía de vida en una empresa pequeña, mediana o grande, logrando así una mejor calidad de vida, recomienda 14 puntos, establecer metas de estabilidad, optar por nuevas filosofías, terminar pruebas basados en la práctica, poner fin la práctica de decisiones comerciales basadas en precios, mejorar los sistemas de producción y servicio, y formar profesionales. Adopte y demuestre liderazgo, elimine el miedo, derribe las barreras entre los departamentos y elimine los lemas. Elimine las normas y elimine las barreras que impiden que los trabajadores se sientan orgullosos. Cree un programa educativo activo que involucre a todos los empleados en el proceso de transición. Joseph Juran señaló que la calidad incluye aquellas características según las necesidades de los clientes y, por lo tanto, brindan satisfacción, y también incluye la ausencia de defectos. (Fernández, 2018)

Joseph M. Juran conocido por agregar la dimensión humana, de donde proviene los orígenes estadísticos de la calidad, su principal aportación la trilogía de procesos donde se encuentra interrelacionados la planeación para cumplir metas, el control de calidad permite comparar metas con las operaciones y su resultado para la mejora de calidad. (Cubillos y rozo, 2009)

De acuerdo a las dimensiones de la calidad, Drucker (1990, p. 41) identifica cinco niveles de evaluación del desempeño de la organización.

Fiabilidad es la primera dimensión se refiere a la capacidad que debe tener la organización de un proveedor de servicios para brindar ese servicio de manera confiable, segura y prudente. En este criterio encontramos recursos que permiten al cliente determinar la competencia y conocimiento de los profesionales en una organización, donde confiabilidad significa brindar un servicio de manera fija desde el primer instante. (Duque, 2005)

Confiabilidad es la capacidad del centro médico para realizar el servicio brindado de manera confiable y prudente. (Gerónimo, 2017)

La confidencialidad en la segunda dimensión se refiere al sentimiento que sienten los clientes cuando ponen los problemas en manos de la organización y confían que se resolverán de manera adecuada. Esto significa que no solo deben tener en cuenta el interés del cliente, sino la organización también debe mostrar preocupación para lograr un mayor nivel de satisfacción del cliente. (Duque, 2005)

La seguridad es un aspecto del cuidado relacionado por los trabajadores que aplican su conocimiento y habilidades a los usuarios los cuales perciben la atención de forma segura. (Gerónimo, 2017)

La tercera dimensión capacidad de respuesta es la actitud contrastada para brindar ayuda a usuarios con un servicio oportuno, que es parte de cumplir con los compromisos de tiempo y que una organización puede llegar a los clientes, brindar la capacidad de comunicarse con ellos y la viabilidad de acceso a ellos. (Duque, 2005)

La capacidad de Respuesta son habilidades, actitudes, aptitudes, es la prontitud frente a una respuesta o situación, de igual forma hace referencia a la disposición para resolver las inquietudes por parte de usuario, Simplificar para agilizar los trámites de la atención. (Paredes, 2020)

La dimensión capacidad de respuesta se refiere a la velocidad con la que se presta el servicio al usuario. (Gerónimo, 2017)

La cuarta dimensión Empatía es el deseo de la organización de brindar a los clientes atención y cuidados personalizados. Más que cortesía con los clientes, aunque el tacto es en gran medida una cuestión de empatía, requiere un profundo compromiso con los clientes, conocer las características y requisitos del cliente. (Duque, 2005)

La empatía está relacionada con el trato personal que los usuarios ven por parte de los empleados. (Gerónimo, 2017)

La quinta dimensión aspectos tangibles se refiere a que, si bien existe un intangible en el servicio, éste es en sí mismo invisible, por lo que es necesario mencionar algunos aspectos derivados de este intangible, el servicio no se puede mantener en stock si en su totalidad no se utiliza la capacidad de producción este se pierde para siempre. (Duque, 2005)

Podemos mencionar que los aspectos tangibles presentan las características físicas de las instalaciones, equipos, personas y materiales. (Gerónimo, 2017)

Un aspecto esencial de los servicios de calidad, reconocida por varios autores respecto a las dimensiones es la encuesta SERVQUAL el cual fue diseñado por Parasuraman por su validez y confiabilidad, esta herramienta es aceptada y utilizada para medir la calidad del usuario es multidimensional. (Cabello y chirinos, 2012)

Parasuraman, Zeithaml y Berry crearon el instrumento SERVQUAL para medir la calidad brindada por el servicio calculando la diferencia entre percepciones y expectativas y traduciéndolas en indicadores oportunos para incorporar mejoras continuas en la gestión de estas operaciones. (Mendoza y Placencia, 2020)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación:

El estudio fue Básica también conocida como investigación pura que se distingue porque encuentra sus raíces en un marco teórico y permanece allí, siendo su objetivo el desarrollo del conocimiento científico, pero sin contradecir ningún aspecto de la realidad. (Muntane, 2010)

El diseño fue no experimental, no modifican variables, no presentan cambios intencionales para medir su efecto sobre otra, los fenómenos se observaron de la misma manera que se observan en su entorno natural. Corte transversal recoge los datos en un determinado momento, su propósito fue explicar el fenómeno en términos de variables durante un tiempo determinado es un método económico y no se afecta por fugas o muerte ni los resultados se ven afectados por cambios de madurez o edad. (Mousalli, 2015)

Es correlacional porque fue un procedimiento para evaluar la agrupación entre dos variables sucesivas, la correlación se mide por medio de una estadística y las variables en cuestión. (Mukaka, 2012)

El objetivo fue evaluar la asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales se mide primero cada uno, luego se identifican, analizan y establecen los vínculos. Las hipótesis probadas apoyan tales asociaciones. (Hernández et al., 2014, p. 166).

Enfoque cuantitativo, su principal aspecto observar y medir los fenómenos en estudio, usa métodos analíticos empíricos y utiliza pruebas estadísticas para analizar los datos. Con limitaciones y objetivos claramente definidos, utiliza herramientas y técnicas de recolección de datos para controlar y medir variables bien organizadas, para asegurar la confiabilidad y validez de los datos. (Villegas et al., 2014, pp. 91 y 92)

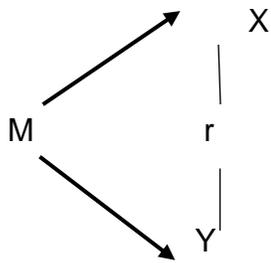


Diagrama del diseño correlacional

Dónde:

M = Muestra

X= variable satisfacción

Y= variable calidad

r= relación de las variables

### 3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Nivel de satisfacción

Donde el ánimo de un individuo expresado por niveles surge de la relación entre el desempeño percibido de un servicio y sus expectativas. (Kotler, 2013)

Si el resultado es menor de lo esperado, el usuario no está satisfecho y si el resultado es el esperado, el resultado está satisfecho y si el resultado supera las expectativas, está muy satisfecho. (Alpizar y Hernández, 2015)

Definición operacional.

La satisfacción es la comparación realizada por el sujeto entre sus expectativas y los resultados de desempeño percibidos. (Morales y Hernández, 2004)

Variable 2: Calidad de atención

Donde el servicio es el grado de los atributos y características de un servicio se corresponden con las expectativas del cliente que el cliente espera que ocurran en una

situación. Es el resultado de las evaluaciones de los usuarios al comparar cómo se sienten los clientes sobre el servicio que se ofrece y lo que esperan. (Morillo, 2016)

Definición operacional:

La calidad son las características que dependen de las necesidades del usuario y por tanto de su satisfacción. (Duque, 2005)

### 3.3 Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por la totalidad de pacientes que acudieron a los consultorios externos en un hospital público durante la pandemia, 2021. Se consideró a todos aquellos que recibieron atención entre los meses de setiembre hasta diciembre haciendo un total de 150.

Se refiere al conjunto de elementos que conforman el universo para el estudio y se clasifica según la cantidad de individuos. (Zita, 2020)

La muestra

Viene hacer la selección de una parte de la población los cuales comparten características similares y estarán sujetos al estudio. (Zita, 2020)

Fue calculado utilizando la fórmula:

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

	Definición	valor
N=	Población	150
E=	Error de estimación	0.05
p=	Proporción de éxito	0.5
1-alfa=	Nivel de confianza	0.95

Z=	Valor de la normal estándar	1.96
n=	Tamaño de muestra	

Reemplazando:

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

$$n = \frac{1.96^2 0.5(1-0.5)150}{0.05^2(150-1) + 1.96^2 0.5(1-0.5)}$$

$$n = 91$$

Muestreo: En el estudio se utilizó el método, aleatorio simple, donde todos los pacientes tienen la misma probabilidad de selección, el método más simple consiste en extraer los individuos uno por uno aleatoriamente de una lista o encuesta. (Romo, 2003)

Considerándose los siguientes:

Criterios de inclusión:

- Todos los usuarios que acuden a un hospital público de Lima.
- Todos los usuarios ambos sexos, entre 18 a 70 años.
- Todos los usuarios que brinden su consentimiento de forma voluntaria.

Criterios de exclusión:

- Todos los usuarios que acuden a una clínica privada.
- Todos los pacientes ambos sexos, menor de 18 años y mayor de 70. años.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta se realizó la recolección de datos a través de dos cuestionarios como instrumento para medir las variables. A su vez se registraron la edad, sexo y tipo de seguro.

La variable calidad de atención fue evaluada mediante el cuestionario (Anexo 2) estructurado según el modelo SERVQUAL elaborado por (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1988). Considera 5 dimensiones distribuidas en 22 preguntas, se evalúa la dimensión fiabilidad está conformada por las preguntas del 1 al 5, la capacidad de respuesta de 6 a 9 preguntas, la dimensión seguridad de 10 a 13 preguntas, la empatía de 14 a 18 preguntas y los elementos tangibles de 19 a 22 preguntas.

El cuestionario fue de tipo escala Likert y su calificación se realizó mediante números que va en siguiente orden 1 es totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo.

Para la variable satisfacción del usuario el instrumento fue evaluado mediante un cuestionario, está basado en el trabajo de investigación de Pérez (2018). El cuestionario consta de 24 ítems, donde se evalúa la dimensión técnico científico por las preguntas del 1 al 7, la dimensión humana por preguntas 8 al 17 y la dimensión entorno por las preguntas 18 al 24. de la misma forma fue de tipo escala Likert y su calificación se realizó con 05 alternativas de respuesta: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 Siempre. Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, las preguntas se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre Satisfacción del usuario. (Anexo 2)

La validación de un instrumento consiste en medir la autenticidad, por el cual es importante saber a ciencia cierta las características que se desean estudiar de la variable en criterio. (Corral, 2009)

La validez y confiabilidad de la encuesta Servqual ha sido elaborada por el MINSA y se utilizó como instrumento oficial para establecer la satisfacción y calidad de la

atención del usuario hospitalizado según la Resolución Ministerial número 527 – 2011 MINSA. (Alarcón, 2014)

El instrumento fue validado por expertos integrados por Maestros, quienes calificaron sobre su la aplicabilidad de los cuestionarios de la investigación. Los cuales fueron validados por 3 expertos en el tema de investigación que cuenten con grados de maestría y/o doctor. (Anexo 04)

Los resultados son los siguientes:

Validez del cuestionario sobre la Variable 1:

Maestros	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Mg. Carlos Alberto Jaimes Velásquez	100%	100%	100%
Mg. Vanesa del Carmen Barreto Juscamaita	100%	100%	100%
Dellyburka Huamani Alata	100%	100%	100%

Validez del cuestionario sobre la Variable 2:

Maestros	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Mg. Carlos Alberto Jaimes Velásquez	100%	100%	100%
Mg. Vanesa del Carmen Barreto Juscamaita	100%	100%	100%
Dellyburka Huamani Alata	100%	100%	100%

La confiabilidad de la prueba se refiere al grado en que las diferencias individuales en los resultados de la prueba son atribuibles a errores de medición aleatorios y en qué grado son atribuibles a diferencias reales en la característica o variable medida. (Reidl, 2013)

Para verificar la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, y se realizó una muestra piloto con 20 pacientes. posteriormente se procesaron los datos, en el Programa Estadístico SPSS versión 23.0.

Posteriormente los resultados indicaron que los instrumentos tienen validez de contenido; por lo cual se aplicaron a una muestra piloto para realizar el análisis de confiabilidad, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.715 para la calidad y 0.721 para satisfacción (ver anexo 5); estos valores indican que los instrumentos tienen alta confiabilidad para la aplicación en el estudio.

### 3.5. Procedimientos

En la investigación para la ejecución del proyecto se realizó la revisión bibliográfica y se procedió a su redacción. Después de haber aprobado el instrumento se aplicó el cuestionario, se informó a los pacientes que participaron del estudio de investigación en que consiste el instrumento y que los resultados son de manera confidencial y anónima, dando su autorización mediante el consentimiento informado.

Después de recolectar la información solicitada a los usuarios en consulta externa de un hospital público se procedió a pasar todas las respuestas obtenidas al Excel para realizar el análisis, interpretación de resultados, elaboración de cuadros y la conclusión.

### 3.6 Método de análisis de datos

Durante la realización del análisis de esta tesis se usó la técnica estadística tanto descriptiva como inferencial. El programa informático que se usó fue el SPSS, se realizaron tablas para analizar la parte estadística. En el estudio se usó la correlación de Spearman que determinó si existe un grado de variación entre las variables, en un grupo de personas. (Cabrera.2009).

Los datos que se obtuvieron en la entrevista serán evaluados a través de: Tablas de frecuencia: La información se desagregó en frecuencias absolutas y porcentuales.

### 3.7 Aspectos éticos

El estudio tuvo en cuenta los lineamientos de ética previo consentimiento del usuario respetando la privacidad y derechos de los enfermos.

En la ejecución de la encuesta se explicó a los pacientes en consultorios externos los motivos y razones del estudio y se garantizó mantener en confidencialidad total los datos que serán obtenidos a través de la encuesta. Los resultados fueron manejados por la investigadora y se respetaron los principios éticos: Autonomía donde se respetaron la privacidad del paciente y se obtuvieron información de la encuesta con consentimiento informado y voluntario del paciente. Beneficencia porque se cuidarán el bienestar de los usuarios que participaron en el estudio. Justicia porque trabajaron con equidad sin distinción alguna priorizando primero al paciente y buscando las necesidades de acuerdo al estudio.

## VI. RESULTADOS

### Prueba de normalidad

**Tabla 1.** Prueba normalidad de puntajes de variables y dimensiones

Dimensiones / variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	.107	91	.012
Capacidad de respuesta	.149	91	.000
Seguridad	.232	91	.000
Empatía	.251	91	.000
Aspectos tangibles	.130	91	.001
<b>Calidad de atención</b>	<b>.101</b>	<b>91</b>	<b>.022</b>
Humana	.097	91	.034
Técnico-Científica	.094	91	.046
Entorno	.133	91	.000
<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>.064</b>	<b>91</b>	<b>,200*</b>

En la tabla 1 se verifica que en la variable satisfacción el valor  $p= 0.200$ , entonces el puntaje de esta variable presenta distribución normal.

En caso de la variable calidad de atención el valor  $p= 0.022 (<0.05)$ , entonces los puntajes no tienen distribución normal.

En cuanto a las dimensiones de ambas variables el valor  $p<0.05$ , entonces los puntajes no tienen distribución normal.

Los resultados del análisis se realizaron mediante el coeficiente de Correlación de Spearman.

## Tablas cruzadas.

**Tabla 2.** Distribución de pacientes según satisfacción del usuario por calidad de atención en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Calidad de atención	Satisfacción del usuario							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	13	59.1%	9	40.9%	0	0.0%	22	100.0%
Regular	13	23.6%	28	50.9%	14	25.5%	55	100.0%
Bueno	1	7.1%	6	42.9%	7	50.0%	14	100.0%

En la tabla 2 se observa que, en los pacientes con nivel de calidad de atención malo, el 59.1% se encuentra insatisfecho; en los pacientes con calidad regular, el 50.9% están satisfechos; mientras que, en los pacientes con calidad buena, el 50% se encuentran muy satisfechos.

**Tabla 3.** Distribución de pacientes según satisfacción del usuario por dimensión fiabilidad de la calidad de atención en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Fiabilidad	Satisfacción del usuario							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	10	66.7%	4	26.7%	1	6.7%	15	100.0%
Regular	14	30.4%	27	58.7%	5	10.9%	46	100.0%
Bueno	3	10.0%	12	40.0%	15	50.0%	30	100.0%

En la tabla 3 se observa distribución de pacientes según satisfacción que tienen por cada nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención. En los pacientes con fiabilidad mala, el 66.7% están insatisfechos; en los pacientes con fiabilidad regular, el

58.7% están satisfechos; mientras que, en los pacientes con fiabilidad buena, el 50% se encuentran muy satisfechos.

**Tabla 4.** Distribución de pacientes según satisfacción del usuario por dimensión empatía de la calidad de atención en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Empatía	Satisfacción del usuario							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	13	50.0%	11	42.3%	2	7.7%	26	100.0%
Regular	12	29.3%	16	39.0%	13	31.7%	41	100.0%
Bueno	2	8.3%	16	66.7%	6	25.0%	24	100.0%

En la tabla 4 se observa distribución de pacientes según satisfacción que tienen por cada nivel de la dimensión empatía de la calidad de atención. Los pacientes con empatía mala, el 50% están insatisfechos; en los pacientes con empatía regular, el 39% están satisfechos; mientras que, en los pacientes con empatía buena, el 66.7% se encuentran satisfechos.

**Tabla 5.** Distribución de pacientes según satisfacción del usuario por dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	3	37.5%	5	62.5%	0	0.0%	8	100.0%
Regular	16	38.1%	21	50.0%	5	11.9%	42	100.0%
Bueno	8	19.5%	17	41.5%	16	39.0%	41	100.0%

En la tabla 5 se observa distribución de pacientes según satisfacción que tienen por cada nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención. Los

pacientes con capacidad mala, el 62.5% están insatisfechos; en los pacientes con capacidad regular, el 50% están satisfechos; mientras que, en los pacientes con capacidad buena, el 41.5% se encuentran muy satisfechos.

**Tabla 6.** Distribución de pacientes según satisfacción del usuario por dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	7	63.6%	4	36.4%	0	0.0%	11	100.0%
Regular	14	24.6%	28	49.1%	15	26.3%	57	100.0%
Bueno	6	26.1%	11	47.8%	6	26.1%	23	100.0%

En la tabla 6 se observa distribución de pacientes según satisfacción que tienen por cada nivel de la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención. Los pacientes con nivel mala, el 63.6% están insatisfechos; en los pacientes con nivel regular, el 49.1% están satisfechos; mientras que, en los pacientes con nivel buena, el 47.8% se encuentran satisfechos.

**Tabla 7.** Distribución de pacientes según satisfacción del usuario por dimensión seguridad de la calidad de atención en un hospital público durante la pandemia, 2021

Seguridad	Satisfacción del usuario							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	6	54.5%	5	45.5%	0	0.0%	11	100.0%
Regular	11	22.4%	25	51.0%	13	26.5%	49	100.0%
Bueno	10	32.3%	13	41.9%	8	25.8%	31	100.0%

En la tabla 7 se observa distribución de pacientes según satisfacción que tienen por cada nivel de la dimensión seguridad de la calidad de atención. Los pacientes con seguridad mala, el 54.5% están insatisfechos; en los pacientes con seguridad regular, el 51% están satisfechos; mientras que, en los pacientes con seguridad buena, el 41.9% se encuentran satisfechos.

### Correlación.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

H1: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

**Tabla 8.** *Correlación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios de un hospital público durante la pandemia, 2021*

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,521**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	91	91
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,521**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	91	91

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

En la tabla 8 se observa el análisis de correlación entre los puntajes de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

El valor  $p= 0.000 < 0.01$ , entonces rechaza la hipótesis nula; por tanto, existe relación significativa entre las variables; además el valor del coeficiente de Correlación de Spearman es 0.521, de acuerdo a Hernandez et al. (2010) entonces existe relación directa y moderada entre las variables; donde los puntajes altos de calidad de atención se corresponden con puntajes altos de satisfacción.

**Objetivo específico 1:** Identificar la relación de la fiabilidad en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

H1: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

**Tabla 9.** Correlación entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios de un hospital público durante la pandemia, 2021

			<b>Fiabilidad</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,520**
		Sig. (bilateral)		.000
	N		91	91
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,520**	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		91	91	

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

En la tabla 9 se observa el análisis de correlación entre puntajes de la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario.

El valor  $p = 0.000 < 0.01$ , entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión y variable; además el valor del coeficiente de Spearman es 0.520, de acuerdo a Hernandez et al. (2010) entonces existe relación directa y moderada entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción; donde puntajes altos de fiabilidad de la calidad de atención se corresponden con puntajes altos de satisfacción.

**Objetivo específico 2:** Identificar la relación de la empatía en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

H1: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

**Tabla 10.** Correlación entre empatía y satisfacción de los usuarios de un hospital público durante la pandemia, 2021.

			<b>Empatía</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	,315**
		Sig. (bilateral)		.002
		N	91	91
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,315**	1.000
Sig. (bilateral)		.002		
N		91	91	

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

En la tabla 10 se observa el análisis de correlación entre los puntajes de la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario.

El valor  $p = 0.002 < 0.01$ , entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión y variable; además el valor del coeficiente de Correlación de Spearman es 0.315, de acuerdo a Hernandez et al. (2010) entonces existe relación directa y débil entre la dimensión empatía y la variable satisfacción; donde los puntajes altos de la dimensión empatía de calidad de atención se corresponden con puntajes altos de satisfacción.

**Objetivo específico 3:** Identificar la relación de la capacidad de respuesta en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

H1: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

**Tabla 11.** Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de un hospital público durante la pandemia, 2021.

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,409**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	91	91
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,409**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	91	91

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

En la tabla 11 se observa el análisis de correlación entre puntajes de la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario.

El valor  $p= 0.000 < 0.01$ , entonces rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión y variable; además el valor del coeficiente de Spearman es 0.409, de acuerdo a Hernandez et al. (2010) entonces existe relación directa y moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción; donde puntajes altos de la dimensión capacidad de respuesta de calidad de atención se corresponden con puntajes altos de satisfacción.

**Objetivo específico 4:** Identificar la relación de aspectos tangibles en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

H1: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

**Tabla 12.** Correlación entre aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios de un hospital público durante la pandemia, 2021

			Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	.157
		Sig. (bilateral)		.138
	N		91	91
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.157	1.000
Sig. (bilateral)		.138		
N		91	91	

En la tabla 12 se observa correlación entre los puntajes de la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción del usuario.

El valor  $p= 0.138 > 0.05$ , de acuerdo a Hernandez et al. (2010) entonces no se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, no existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles de calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

**Objetivo específico 5:** Identificar la relación de seguridad en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión Seguridad de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

H1: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión Seguridad de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

**Tabla 13.** Correlación entre Seguridad y satisfacción de los usuarios de un hospital público durante la pandemia, 2021.

			<b>Seguridad</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	.166
		Sig. (bilateral)		.115
		N	91	91
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.166	1.000
		Sig. (bilateral)	.115	
		N	91	91

En la tabla 11 se observa correlación entre los puntajes de la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario.

El valor  $p = 0.115 > 0.05$  de acuerdo a Hernandez et al. (2010) entonces no se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, no existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión Seguridad de calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021

## V. DISCUSIÓN

En la investigación realizada sobre la satisfacción del usuario y calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021 para alcanzar los objetivos se determinará la relación de las variables.

De acuerdo con la hipótesis general se determinó que existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención ( $Rho = 0.521$ ), donde los puntajes altos de calidad de atención se corresponden con puntajes altos de satisfacción; un resultado similar es de Pérez, (2018), donde encontró relación estrecha y significativa entre calidad y satisfacción del paciente ( $Rho = 0,750$ ); otro estudio de revisión similar es de Sisalema (2019) quien encontró relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes ( $Rho = 0.516$ ). Contradictoriamente tenemos a de Flores, (2020) en su investigación obtuvo como resultado que el 92.4% presentaron insatisfacción y 7.6% estuvieron satisfechos esto se debió porque los pacientes perciben un trato malo por parte del personal de salud. Para el Ministerio de salud (2021) satisfacer al usuario externo es importante para evaluar la calidad y lograr a través de mediciones basadas en encuestas y obtener la mejora continua de calidad, durante nuestro desempeño de seguimiento notamos una diferencia entre la calidad deseada y observada.

Este resultado muestra que hay relación con las variables esto indica que los pacientes que acuden a consulta externa reciben un trato moderado por parte de los profesionales de la salud donde las necesidades de los pacientes serán atendidas adecuadamente y de esta forma generar en los pacientes satisfacción en cuanto al servicio recibido.

Con respecto a las dimensiones en la primera hipótesis específica se evidencia una relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención ( $R=0.520$ ), entonces existe relación directa y moderada, es así que, en una revisión realizada por León (2017) en su estudio según

su dimensión fue buena y excelente en términos de confiabilidad en un 46.2%. por otro lado, en su revisión realizada por Castro, (2018) concluyo que la efectividad de la calidad en salud es efectiva, ( $p=0,009$ ). por otro lado, Tapia (2018) tuvo como resultado de acuerdo a las dimensiones utilizadas mayor satisfacción con un valor ( $P<0,05$ ) contradictoriamente en su investigación de Flores (2020) quien de acuerdo a las dimensiones presentaron insatisfacción de 94.95% en fiabilidad. de acuerdo al concepto tenemos a Duque (2005). La fiabilidad es la primera dimensión se refiere a la capacidad que debe tener la organización de un proveedor de servicios para brindar ese servicio de manera confiable, segura y prudente. En este criterio encontramos a diferentes recursos que permitirán al cliente determinar la competencia y conocimiento de los profesionales de una organización, donde confiabilidad significaría en brindar un servicio de manera fija desde el primer momento.

Este resultado significa que el personal muestra interés en la atención del paciente brindando información clara y comprensible de los procedimientos y tratamiento a realizar, respetando su orden de llegada, el horario de atención, transmitiendo al paciente satisfacción.

Con respecto a la segunda dimensión de la hipótesis específica se evidencia relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención ( $R=0.315$ ), entonces existe relación directa y débil, asimismo, en su investigación realizada por León (2017) según su dimensión fue buena y excelente, donde el 82,8% hubo empatía. por otro lado, Asamrew (2020). obtuvo que el 46.2% de los pacientes estaban satisfechos con el servicio que recibieron; ( $p \leq 0,001$ ). Así mismo, Napa (2019) llegó a un resultado global donde el 23,82% estuvieron satisfechos y el 76,18% estuvieron insatisfechos. De acuerdo a Duque (2005) se refiere al deseo de la organización de brindar a los clientes atención y cuidados personalizados. Más que cortesía con los clientes, aunque el tacto es en gran medida una cuestión de empatía, además de ser parte de la seguridad, requiere un profundo compromiso con los clientes, conocer las características y requisitos del cliente. (Duque, 2005)

Esto se debe al trato de personal hacia los usuarios mostrando respeto y paciencia, el interés que brindan los profesionales de salud al problema que presenta el paciente mostrando múltiples opciones de solución para su salud el cual garantiza confianza y satisfacción de manera óptima.

Con respecto a la tercera dimensión se evidencia una relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención ( $R=0.409$ ), entonces existe relación directa y moderada, este resultado guarda concordancia con la investigación Tapia, (2018) tuvo como resultado de acuerdo a las dimensiones utilizadas mayor satisfacción con un valor  $P<0,05$ . Del mismo modo Asamrew (2020) obtuvo que el 46.2% de los pacientes estaban satisfechos con el servicio que recibieron; ( $p \leq 0,001$ ). Es así que Duque (2005) refiere que es la actitud contrastada para dar ayuda a los pacientes con un servicio oportuno, que es parte de cumplir con los compromisos de tiempo y que una organización puede llegar a los clientes, brindar la capacidad de comunicarse con ellos y la viabilidad de acceso a ellos.

Estos resultados se deben al servicio rápido y oportuno a la alta demanda de pacientes por parte del profesional de la salud y de esta forma cumplir y satisfacer sus necesidades del paciente.

Con respecto a la cuarta dimensión se evidencia que no hay relación significativa ( $p=0.138 > 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención. Así mismo según las investigaciones de Julcamoro y Terán, (2017) presentaron un nivel de insatisfacción de 63,3% de aspectos tangibles. Asimismo, Becerra et al. (2020) en su estudio, el 61,7% estaban insatisfechos con los servicios de salud, de acuerdo a la dimensión aspecto tangible 87,5% están insatisfechos. Es así que Gerónimo (2017) menciona que los aspectos tangibles se refieren a las características físicas de las instalaciones, equipos, personas y materiales.

Esto es debido a que el paciente no percibió de manera favorable la falta de equipos que estén disponibles y los materiales necesarios que usan en la atención al paciente, también la comodidad en las instalaciones que el usuario busca.

Con respecto a la quinta dimensión se evidencia que no hay relación significativa ( $p=0.115 > 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión Seguridad de la calidad de atención. y comparando con otras investigaciones tenemos Julcamoro y Terán (2017) presentaron un nivel de insatisfacción de 62,5% de seguridad. así mismo tenemos a Flores (2020) en su investigación obtuvo como resultado que el 92.4% presentaron insatisfacción y 7.6% estuvieron satisfechos. del mismo modo Gerónimo (2017). La seguridad es un aspecto del cuidado relacionado por los trabajadores que aplican su conocimiento y habilidades a los usuarios los cuales perciben la atención de forma segura.

Esto es debido a que los pacientes percibían desconfianza al momento de su atención ya que también es porque el personal de salud demuestra poca educación y confianza al momento de transferir el mensaje acerca de sus dudas que el paciente refiere y no se sienten tranquilos.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: En conclusión, existe relación directa, moderada ( $Rho=0.521$ ) y significativa ( $p= 0.000 <0.01$ ) con el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Segunda: En conclusión, la primera dimensión existe relación directa, moderada ( $Rho=0.520$ ) y significativa ( $p= 0.000 <0.01$ ) con la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción; donde los puntajes altos de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención se corresponden con puntajes altos de satisfacción.

Tercera: En conclusión, la segunda dimensión existe relación directa, débil ( $Rho= 0.315$ ) y significativa ( $p= 0.002 <0.01$ ) entre la dimensión empatía y la variable satisfacción; donde los puntajes altos de la dimensión empatía de calidad se corresponden con puntajes altos de satisfacción.

Cuarta: En conclusión, la tercera dimensión existe relación directa, moderada es ( $Rho=0.409$ ) y significativa ( $p= 0.000 <0.01$ ) entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción; donde los puntajes altos de la dimensión capacidad de respuesta de calidad se corresponden con puntajes altos de satisfacción.

Quinta: En conclusión, la cuarta dimensión no existe relación significativa ( $p= 0.138 > 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles de calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

Sexta: En conclusión, la quinta dimensión no existe relación significativa ( $p= 0.115 > 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión Seguridad de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Teniendo como resultado relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención al usuario se propone realizar estudios comparativos con otros hospitales.

Segunda: Se recomienda implementar un proyecto de mejora en los servicios de mantenimiento de infraestructura.

Tercera: Se recomienda capacitar al personal en temas relacionados a la calidad y el servicio al usuario para fomentar la cultura y humanización al paciente de acuerdo a la ética profesional.

Cuarta: Implementar estrategias de mejora en los servicios de salud para brindar una atención adecuada y oportuna atención a los pacientes.

## REFERENCIAS

- Alvarez R. A. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, Febrero- Marzo 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Obtenido por: <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Asamrew, N., A. Endris, A. Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health* 2473469. doi: 10.1155/2020/2473469. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32855641/>
- Alpizar Domínguez A., J. Hernández jaimes L. (2015). *Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en estelaris mueblerías*. [Tesis para obtener título. Universidad Autónoma del estado de México]. obtenido por. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/tesis%20ya%20al%201.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Alarcón vega, K., E. (2014). Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el hospital regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013". obtenido por: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/134/T%20610.73%20A321%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Becerra Canales, B., Pecho Chávez, L., Gómez León, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. *Rev. méd panacea*, Vol. 9(3): 165-170.
- Castro Prieto, M., R. Villagarcia Zecerada., H. Saco Méndez, S. (2003). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003. *Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana – UNSAAC*.

- Crespo Giraldo O. (2011). Una definición de calidad. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/>
- Corral, Y.2009. validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de dato. *Rev. ciencias de la educación*, Vol. 19 N° 33.
- Cabrera, E. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Rev haban cienc méd* v.8 n.2
- Cubillos Rodríguez, M., C. Roza Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, (48), 80-99
- Deji Dada, O. O. Ayokunle Dada S. Dare Ogunlusi, J. Abidemi Solomon, O. (2021). Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. *Afr J Emerg Med*.Vol. 11(2):321-324. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33996423/>
- Duque Oliva, E., J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 15, núm. 25, pp. 64- 80.
- Emilio Cabello<sup>1</sup>, Jesús L. Chirinos<sup>2</sup>. 2012. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev. Med Hered*, v.23 n.2 Lima abr./jun. 2012. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2012000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003)
- Fernández Delgado, B., G. (2018). *calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud characato, Arequipa, 2018*. [ Tesis para optar Bachiller, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. obtenido por. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores Murayari, M. A. (2020). *Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempo de Covid 19, Ipress I-2 los delfines, san juan bautista- 2020*. [ tesis

para título, Universidad Privada de la Selva Peruana]. Obtenido de  
<http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/181>

Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Rev. Cubana Hematol Inmunol Hemoter*, vol.30 no.2.

Feldman L. Vivasa E. Luglia Z. Alviarez V. Pérez M., G. Simonelli Bustamante S. (2007). Satisfaction among hospital inpatients: a proposal for evaluation. *Rev. calidad asistencial*. Vol. 22. Núm. 3. p 133-140

Gerónimo Carrillo, R. Guzmán Cejas, L., Magaña Olán, L. Ramos Rendón, K., C. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista salud quintana roo*, vol.9. N° 35

González Díaz, H., E. (2011). Calidad de la atención. Obtenido por.  
<https://www.aiu.edu/spanish/publications/student/spanish/180207/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCIÓN.html>

Hernández Vásquez, A. Rojas Roque, C. Prado Galbarro, F.J. Bendezu Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú Med Exp Salud Pública*, vol.36 no.4, 36(4):620-8.

Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*. vol. 34, p. 349-368. México

Huiza Guardia G., A. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. callao. octubre a diciembre 2003*. [Tesis para optar Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. obtenido por.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1891/Huiza\\_g.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1891/Huiza_g.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. *Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736*.  
<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20F>

ernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P (2010).

*Metodología de la investigación*. 5ª edición. pp312

[https://www.academia.edu/23889615/\\_Hern%C3%A1ndez\\_Sampieri\\_R\\_Fern%C3%A1ndez\\_Collado\\_C\\_y\\_Baptista\\_Lucio\\_M\\_P\\_2010\\_](https://www.academia.edu/23889615/_Hern%C3%A1ndez_Sampieri_R_Fern%C3%A1ndez_Collado_C_y_Baptista_Lucio_M_P_2010_)

Ibarra Picón, A. Rúa Ramirez, E. (2017). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *nova*, 16 (29): 21-31.

Infantes Gómez F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev. Perú Med integrativa*, 2(2):133-9.

Julcamoro Alcántara, M., A. Terán Nuova, A., M. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de emergencia del hospital regional docente de Cajamarca. 2017*. [Tesis para optar título, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Obtenido por <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/436/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Karaca A, Durna Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*.6(2): p. 535-545. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.237>

Lancaster, F.W. (1995). The evaluation of library services: a concise review of the existing literature. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 9 (18): 25-37

León Namuche, A. (2017). *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. obtenido por:

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7593/BC-TES-TMP-315%20LEON%20NAMUCHE.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Massip Pérez, C. Ortiz Reyes, R., M. Llantá Abreull, M. Peña Fortes, M. Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev. Cubana Salud Pública* v.34 n.4 Ciudad de La Habana.

Ministerio de salud. (2021). Plan de satisfacción del usuario externo. Obtenido por <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>

Murillo, J.P. Bellido Boza, L. Huamani Ñahuinlla, P. Garnica-Pinazo, G. Munares-García, O. Del Carmen, J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de en Su Salud 2014-2016. *An. Fac. med*, vol.80 no.3. 80(3):288-97.

Maggi Vera, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General del Milagro*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Obtenido por: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Mira, J., J. J. Vitaller, J. Aranaz, J. Herrero, J. Buil, J., A. Patient satisfaction: Concept and methodological aspects. *Rev. Health Psychology*, 4 (1), 1992.

Ministerio de salud. (2007). Sistema de gestión de la calidad. Obtenido por: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)

Morí Tuesta M. L. (2017). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto, en puérperas atendidas en servicio de obstetricia del hospital regional de Loreto, junio-julio 2017*. [ Tesis para optar el título, Universidad científica del Peru]. Obtenido por <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/313/MORI-1-Trabajo-Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Masgo Castro, W., H. (2018). *Efectividad del sistema de gestión de la calidad nivel de los servicios de salud en el hospital Es salud - tingo María 2016*. [ Tesis para optar doctorado, Universidad de Huánuco]. Recuperado por <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1699/MASGO%20CASTRO%2c%20Walter%20Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza N., B. (2020). Satisfaction levels in patients attending an ophthalmology service in a level II hospital between 2014 and 2018, and their relationship with overall quality. *Acta méd. Peru*, vol.37 no.1.
- Muntane Relat, J. (2010). Introducción a la investigación. RAPD online vol. N° 3. Pp. 221.
- Mousalli Kayat, G. (2015). Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa. Mérida. obtenido por. [https://www.researchgate.net/publication/303895876\\_Metodos\\_y\\_Disenos\\_de\\_Investigacion\\_Cuantitativa](https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa)
- Morillo Moreno, M., C. Morillo Moreno, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXII, núm. 2, pp. 111-131.
- Morales Sánchez, V. Hernández Mendo, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Revista Digital - Buenos Aires* - Año 10 - N° 73.
- Molina Astúa M. Quesada Mena L., D. Ulate Gómez D. Vargas S. (2004). La calidad en la atención médica. *Med. leg. Costa Rica* vol.21 n.1.
- Mukaka MM. (2012). Statistics Corner: A guide to appropriate use of Correlation coefficient in medical research. *Malawi Medical Journal*. V. 24(3): 69-71.
- Napa Pisconte, A., S. (2019). Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del hospital regional de Ica. año 2018. *Rev. enferm. vanguard*, 7(1):49- 58.
- Nieto Perea, P. Yllú Ponce, N., J. (2019). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario externo en el servicio de ortodoncia y ortopedia maxilar de la clínica docente asistencial de la universidad norbert Wiener 2018*. [Tesis para optar Maestría, Universidad Privada Norbert Wiener]. Obtenido por.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3133/TESIS%20Nieto%20Patricia%20%20YII%c3%ba%20Nancy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ortiz et, al, (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Rev. Esp. Salud Publica*, vol.78, n.4, pp.527-537.

Organización mundial de la salud. (2020). Informes de situación de la COVID-19. Recuperado. <https://www.paho.org/es/informes-situacion-covid-19>

Parasuraman A, Zeithaml VA, Bery LL. (1988). SERVQUAL; a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*. 1988; 64(1): 12-40.

Pérez - Soto, A. C. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. [ Tesis para Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>

Ramírez Palomino, R., J. (2015). *Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2014*. [Tesis para optar Maestría, Universidad Nacional Jose María Arguedas]. Obtenido por <https://1library.co/document/zkegwj1z-calidad-atencion-relacion-satisfaccion-consulta-hospital-pescetto-andahuaylas.html>

Riva Correa, D. K. (2020). *Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto. Mayo-octubre 2019*. [Tesis para optar el título, Universidad Nacional de San Martín]. Obtenido por <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3779/ENFERMER%c3%8dA%20n%20D%c3%a1maris%20Keycosofia%20Riva%20Correa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ribeiro, A. L. A. (2003). Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem - Construção de um instrumento de medida. Optenido por:

[https://www.researchgate.net/profile/Ana-Ribeiro/61/publication/273704774\\_Satisfacao\\_dos\\_utentes\\_com\\_os\\_cuidados\\_de\\_enfermagem\\_\\_Construcao\\_de\\_um\\_instrumento\\_de\\_medida/links/55098e340cf26ff55f85e8a9/Satisfacao-dos-utentes-com-os-cuidados-de-enfermagem-Construcao-de-um-instrumento-de-medida.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ana-Ribeiro/61/publication/273704774_Satisfacao_dos_utentes_com_os_cuidados_de_enfermagem__Construcao_de_um_instrumento_de_medida/links/55098e340cf26ff55f85e8a9/Satisfacao-dos-utentes-com-os-cuidados-de-enfermagem-Construcao-de-um-instrumento-de-medida.pdf)

Ríos Cáceres, A., M. Barreto Galeano, A., F. (2015). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016.*

[ Tesis para optar Maestría, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales] Obtenido por.

<https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/639/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion,%20Tenjo.pdf;jsessionid=C35E787FBED3F4BBC49F43CA0B522108?sequence=1>

Rosh Galvez, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a persona con discapacidad intelectual.* [Tesis de Doctorado, Universidad Católica San Antonio]. Obtenido por.

<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Romo, M. (2003). Tipos de muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev.* (2003), pp. 5

Reidl Martínez, L., M. (2013). Confiabilidad en la medición Investigación. *Rev. educ. médica* vol.2 no.6 Ciudad de México.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000200007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000200007)

Salazar, F., V. Nelson Ardón Centeno, N., A. María Inés Jara Navarro, M., I. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Rev. Gerenc. Polit. Salud* vol.6 no.13 Bogota.

- Sisalema Rivera, K. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
Obtenido de. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42685>
- S.A. (2016). Los diferentes conceptos de calidad en salud.  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- Tapia Condori, V. (2018). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de noviembre de Tacna, año 2018*. [ tesis para Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29813>
- Torres Saumeth K., M. Ruiz Afanador T., S. Solís Ospino L. (2012). Quality and its evolution: a review. *Dimens. empres.* Vol. 10 No. 2, págs. 100-107.
- Villanueva Carrasco R., Dominguez R., Salazar M., Cuba Fuentes M. (2020) Respuesta del primer nivel de atención de salud del Perú a la pandemia COVID-19. *An Fac med*, 81(3):337-41.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v81n3/1025-5583-afm-81-03-00337.pdf>
- Vázquez Cruz E. Sotomayor Tapia J, González López A., M, Montiel Jarquín Á., J. Gutiérrez Gabriel I. Romero Figueroa M., S. Loría Castellanos J. Campos Navarro L., A. (2018). Patient satisfaction in primary medical care in Mexico. *Rev Salud Publica (Bogotá)*, Vol. 20(2):254-257.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30570011/>
- Villegas, L.; Marroquín, R.; Del Castillo, V. y Sánchez, R. (2014). *Teoría y praxis de la investigación científica*. [Tesis de maestría y doctorado]. Lima: Editorial San Marcos.
- Wasie Taye, B. Ousman Yassin, M. Tigabu Kebede, Z. (204). Quality of emergency medical care in Gondar University Referral Hospital, Northwest Ethiopia: a

survey of patients' perspectives. BMC Emerg Med. 23; 14:2. doi: 10.1186/1471-227X-14-2.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24456203/>

Zafra Tanaka<sup>1</sup>, J., H. Veramendi Espinoza, L. Villa Santiago, N. (2015). problems' en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. An. Fac. Med. vol.76 no.1. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832015000200017](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000200017)

Zita, A. (2020). población y muestra. obtenido por.

<https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Calidad de atención</b>	La calidad del servicio es el grado de conformidad de los atributos y características de un servicio respecto a las expectativas del cliente, el cliente espera que va a suceder ante una situación. Es el resultado de la evaluación realizada por el usuario mediante la comparación entre lo que los clientes perciben de la prestación del servicio y lo que éstos esperaban. (morillo moreno, 2016)	La calidad son aquellas características de se basan en las necesidades del usuario y que por eso brindan satisfacción. (duque, 2005)	Fiabilidad	-Orientación sobre trámites administrativos - Respeto a programación de la hora de atención - Manejo adecuado de la documentación del paciente - Obtención de citas	1-=Totalmente en desacuerdo,  2=En desacuerdo,  3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo,  4=De acuerdo,  5=Totalmente de acuerdo
			Capacidad de respuesta	- Atención rápida - Predisposición para la atención - Tratamiento oportuno para el problema de salud - Calidad de la atención - Tiempo de espera	
			Seguridad	- Conocimiento profesional - Respeto a la privacidad - Cortesía - Habilidad para comunicarse - Confianza - Efectividad del tratamiento	
			Empatía	- Trato respetuoso y amable de los profesionales de la salud - Interés en solucionar el problema de salud - Atención con calidez humana - Disposición a responder preguntas - Explicaciones comprensibles del profesional médico	
			Aspectos tangibles	- Infraestructura adecuada - Equipamiento suficiente - Limpieza de los equipos - Limpieza del personal - Comodidad de las instalaciones - Señalización y material de orientación	
<b>Satisfacción del usuario</b>	La satisfacción del usuario es el estado de ánimo de un individuo representado por niveles que surge al vincular la productividad percibida de un servicio con sus expectativas. (Kotler, 2013)	la satisfacción es el resultado de una comparación, realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido. (Sánchez – Hernández, 2004)	Humana	-Actitud e imagen -Seguridad y respeto -Atención personalizada.	Siempre=5 Casi siempre=4 A veces=3 Casi nunca=2 Nunca=1
			Técnico-Científica	-Actitud e imagen -Seguridad y respeto -Atención personalizada.	
			Entorno	-Infraestructura	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado Usuario, el presente cuestionario tiene el propósito de obtener información respecto a la calidad de atención brindado durante la pandemia 2021. Para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de atención. Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta. Mencione un número de acuerdo a su criterio.

<b>N° cuestionario:</b>		<b>Fecha:</b>				
<b>Hora de inicio:</b>		<b>Hora de termino:</b>				
<b>Edad:</b>		<b>Genero:</b>				
<b>Grado instrucción:</b>		<b>Tipo seguro:</b>				
<b>INSTRUCCIONES:</b> Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo, marque el número que refleje mejor su percepción:						
<b>N°</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?					
2	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?					
3	¿El tiempo que usted esperó para la toma de procedimientos fueron rápidos?					
4	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente					
<b>FIABILIDAD</b>						
5	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
6	¿El médico le atendió en el horario programado?					
7	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
8	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
9	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
<b>SEGURIDAD</b>						
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?					
11	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
12	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?					
13	¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?					
<b>EMPATIA</b>						
14	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?					
17	¿Usted entendió la información brindada sobre los procedimientos a realizar?					
18	¿Usted entendió la información respecto al tratamiento dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?					
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?					
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?					
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?					

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE SATISFACCIO

<b>Instrucciones:</b> Escala de Likert: Siempre=5 Casi siempre=4 A veces=3 Casi nunca=2 Nunca=1						
	<b>HUMANA</b>	1	2	3	4	5
1	¿El personal de consultorios externos lo saludó e identificó con su nombre?					
2	¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?					
3	¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para poder atenderse?					
4	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?					
5	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?					
6	¿Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relaciona a otras personas?					
7	¿El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos?					
8	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?					
	<b>TÉCNICO CIENTÍFICO</b>					
9	¿Considera Ud. Que el personal de consultorios externos tiene las competencia profesionales para atender al público?					
10	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
11	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?					
12	¿Le otorgaron en Farmacia todos los medicamentos recetados por el medico?					
13	¿El tiempo que dura su consulta es suficiente?					
14	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?					
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el hospital?					
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?					
	<b>ENTORNO</b>					
17	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?					
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?					
19	¿La sala de espera está limpia y ordenada?					
20	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?					
21	¿Había suficiente espacio en la sala de espera para todos los pacientes?					
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?					
23	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?					
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?					

## Anexo 3. Matriz de consistencia

### 2.10 Matriz de consistencia

**TÍTULO:** NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN UN HOSPITAL PÚBLICO DURANTE LA PANDEMIA, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Indicadores	Dimensiones	Ítems	Escala	Nivel
¿Cuál es la relación que existe entre nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021?	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.	Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.	<b>Satisfacción del usuario</b>	Humana	1-8	<b>Escala de Likert:</b> Siempre=5 Casi siempre=4 A veces=3 Casi nunca=2 Nunca=1	Muy satisfecho
				Técnico-Científica	9-16		
				Entorno	17-24		
<b>Problema específico</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Hipótesis específica</b>					
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021?	1) Identificar la relación de la fiabilidad en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital público durante la pandemia, 2021.	Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.					Satisfecho
							Insatisfecho
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021?	2) Identificar la relación de la empatía en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital público durante la pandemia, 2021.	Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.	<b>Calidad de atención</b>	Fiabilidad	1-4	<b>Escala de Likert:</b> 1- =Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo,	
				Capacidad de respuesta	5-9		
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de	3) Identificar la relación de la capacidad de respuesta en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital	Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de		Seguridad	10-13		

<p>respuesta de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021?</p>	<p>público durante la pandemia, 2021.</p>	<p>respuesta de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.</p>	<p>3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo,</p>
<p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021?</p>	<p>4) Identificar la relación de los aspectos tangibles en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital público durante la pandemia, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.</p>	<p>4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo</p>
<p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021?</p>	<p>5) Identificar la relación de seguridad en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción del usuario externo en un hospital público durante la pandemia, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión Seguridad de la calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021.</p>	
		<p>Empatía</p>	<p>14-18</p>
		<p>Aspectos tangibles</p>	<p>19-22</p>

---

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<p><b>Tipo de investigación:</b> Básico</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo transversal.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p>	<p><b>Población:</b> Se consideró a todos los pacientes que recibieron atención en los meses de setiembre a diciembre haciendo un total de 150.</p> <p><b>Muestra:</b> Estuvo conformado por el 91 pacientes y se halla con la fórmula.</p>	<p><b>Técnica:</b> Cuestionario</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p><b>Variable 1:</b> Satisfacción del usuario Cuestionario está basado en el trabajo de investigación de Pérez (2018).</p> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de atención Cuestionario SERVQUAL elaborado por (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1988).</p>	<p><b>Descriptiva:</b></p> <p>A través de tablas de frecuencia usando el programa SPSS versión 23</p>

## Anexo 4. Formatos validados por expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión Capacidad de respuesta</b>							
1	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?	X		X		X		
2	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?	X		X		X		
3	¿El tiempo que usted esperó para la toma de procedimientos fueron rápidos?	X		X		X		
4	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
	<b>Dimensión Fiabilidad</b>							
5	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	X		X		X		
6	¿El médico le atendió en el horario programado?	X		X		X		
7	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	X		X		X		
8	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
9	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
	<b>Dimensión Seguridad</b>							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	X		X		X		
11	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
12	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		
13	¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?	X		X		X		
	<b>Dimensión Empatía</b>							
14	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	X		X		X		
17	¿Usted entendió la información brindada sobre los procedimientos a realizar?	X		X		X		
18	¿Usted entendió la información respecto al tratamiento dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?	X		X		X		
	<b>Elementos Tangibles</b>							
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	X		X		X		
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	X		X		X		
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		

Los ítems son suficientes para medir la variable de estudio.

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ..... Dellyburka Huamani Alata ..... DNI..... 44235085 .....

Especialidad del validador..... Magister en Gestion de los Servicios de Salud .....

..... 06 de 11 del 20... 21 .....

- <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



Dellyburka Huamani Alata  
Lic. en Enfermería  
C.E.P. 59813

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DE USUARIO**

N°	DIMENSION/ Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión Humana</b>							
1	¿El personal de consultorios externos lo saludó e identificó con su nombre?	X		X		X		
2	¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	X		X		X		
3	¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para poder atenderse?	X		X		X		
4	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	X		X		X		
5	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		
6	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
7	¿ El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos?	X		X		X		
8	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	X		X		X		
	<b>Dimensión técnico científica</b>							
9	¿Considera Ud. Que el personal de consultorios externos tiene las competencia profesionales para atender al público?	X		X		X		
10	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
11	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?	X		X		X		
12	¿Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico?	X		X		X		
13	¿El tiempo que dura su consulta es suficiente?	X		X		X		
14	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	X		X		X		
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	X		X		X		
	<b>Dimensión entorno</b>							
17	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?	X		X		X		
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	X		X		X		
19	¿La sala de espera está limpia y ordenada?	X		X		X		
20	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?	X		X		X		
21	¿Había suficiente espacio en la sala de espera para todos los pacientes?	X		X		X		
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?	X		X		X		
23	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?	X		X		X		
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	X		X		X		

Los ítems son suficientes para medir la variable de estudio.

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ..... **Dellyburka Huamani Alata** .....    DNI..... **44235085** .....

Especialidad del validador..... **Magister en Gestion de los Servicios de Salud** .....

..... **06** de ..... **11** del **20**.... **21**

- <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



.....  
Dellyburka Huamani Alata  
Lic. en Enfermería  
C.E.P. 59813

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión Capacidad de respuesta</b>							
1	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?	X		X		X		
2	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?	X		X		X		
3	¿El tiempo que usted esperó para la toma de procedimientos fueron rápidos?	X		X		X		
4	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
	<b>Dimensión Fiabilidad</b>							
5	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	X		X		X		
6	¿El médico le atendió en el horario programado?	X		X		X		
7	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	X		X		X		
8	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
9	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
	<b>Dimensión Seguridad</b>							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	X		X		X		
11	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
12	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		
13	¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?	X		X		X		
	<b>Dimensión Empatía</b>							
14	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	X		X		X		
17	¿Usted entendió la información brindada sobre los procedimientos a realizar?	X		X		X		
18	¿Usted entendió la información respecto al tratamiento dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?	X		X		X		
	<b>Elementos Tangibles</b>							
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	X		X		X		
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	X		X		X		
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		

Los ítems son suficientes para medir la variable de estudio.

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ..... Barreto Juscamaita Vanessa Del Carmen ..... DNI..... 42788508

Especialidad del validador..... Magister en Gestión de Servicios de Salud .....

- <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

..... 06 de 11 del 20.... 21

VANESSA BARRIETA  
CIRILLIANO  
Mg. CD. 27/25

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DE USUARIO**

N°	DIMENSION/ Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión Humana</b>							
1	¿El personal de consultorios externos lo saludó e identificó con su nombre?	X		X		X		
2	¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	X		X		X		
3	¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para poder atenderse?	X		X		X		
4	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	X		X		X		
5	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		
6	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
7	¿El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos?	X		X		X		
8	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	X		X		X		
	<b>Dimensión técnico científica</b>							
9	¿Considera Ud. Que el personal de consultorios externos tiene las competencia profesionales para atender al público?	X		X		X		
10	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
11	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?	X		X		X		
12	¿Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico?	X		X		X		
13	¿El tiempo que dura su consulta es suficiente?	X		X		X		
14	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	X		X		X		
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	X		X		X		
	<b>Dimensión entorno</b>							
17	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?	X		X		X		
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	X		X		X		
19	¿La sala de espera está limpia y ordenada?	X		X		X		
20	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?	X		X		X		
21	¿Había suficiente espacio en la sala de espera para todos los pacientes?	X		X		X		
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?	X		X		X		
23	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?	X		X		X		
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	X		X		X		

Los ítems son suficientes para medir la variable de estudio.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ..... Barreto Juscamaita Vanessa Del Carmen ..... DNI..... 42788508 .....

Especialidad del validador..... Magister en Gestión de Servicios de Salud .....

<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

..... 06 de 11 del 2021 .....

VANESSA BARRIETA  
CIRUJANA GENERALISTA  
Méd. CD. 21/25

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión Capacidad de respuesta</b>							
1	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?	X		X		X		
2	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?	X		X		X		
3	¿El tiempo que usted esperó para la toma de procedimientos fueron rápidos?	X		X		X		
4	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
	<b>Dimensión Fiabilidad</b>							
5	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	X		X		X		
6	¿El médico le atendió en el horario programado?	X		X		X		
7	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	X		X		X		
8	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
9	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
	<b>Dimensión Seguridad</b>							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	X		X		X		
11	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
12	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		
13	¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?	X		X		X		
	<b>Dimensión Empatía</b>							
14	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?	X		X		X		
17	¿Usted entendió la información brindada sobre los procedimientos a realizar?	X		X		X		
18	¿Usted entendió la información respecto al tratamiento dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?	X		X		X		
	<b>Elementos Tangibles</b>							
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	X		X		X		
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	X		X		X		
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para medir la variable de estudio.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Carlos Alberto Jaimes Velásquez ..... DNI. 42762905 .....

Especialidad del validador. Estadístico. Magister en Salud Pública. .....

04 de 11 del 2021

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

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



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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DE USUARIO

N°	DIMENSION/ Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión Humana</b>							
1	¿El personal de consultorios externos lo saludó e identificó con su nombre?	X		X		X		
2	¿El personal de consultorios externos le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?	X		X		X		
3	¿El personal de consultorios externos se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para poder atenderse?	X		X		X		
4	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?	X		X		X		
5	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?	X		X		X		
6	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
7	¿ El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos?	X		X		X		
8	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?	X		X		X		
	<b>Dimensión técnico científica</b>							
9	¿Considera Ud. Que el personal de consultorios externos tiene las competencia profesionales para atender al público?	X		X		X		
10	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
11	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le recetó el médico?	X		X		X		
12	¿Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico?	X		X		X		
13	¿El tiempo que dura su consulta es suficiente?	X		X		X		
14	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?	X		X		X		
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?	X		X		X		
	<b>Dimensión entorno</b>							
17	¿Los materiales y equipos para la atención en consultorios externos se encuentran operativos?	X		X		X		
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?	X		X		X		
19	¿La sala de espera está limpia y ordenada?	X		X		X		
20	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?	X		X		X		
21	¿Había suficiente espacio en la sala de espera para todos los pacientes?	X		X		X		
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?	X		X		X		
23	¿La señalización es la adecuada en los consultorios externos?	X		X		X		
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para medir la variable de estudio.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Carlos Alberto Jaimes Velásquez ..... DNI..... 42762905

Especialidad del validador..... Estadístico. Magister en Salud Pública. .....

..... 04 de 11 del 20..... 21

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

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



Firma del Experto Informante.

## Anexo 5. Resultados de confiabilidad

### Análisis de fiabilidad:

#### Escala: TODAS LAS VARIABLES

##### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	22

#### Escala: TODAS LAS VARIABLES

##### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,721	24

## Anexo 6. Base de datos de la muestra

Encuesta a usuarios en consultorio externos																																																			
Datos sociodemograficos					Calidad										Satisfaccion																																				
					V1 d1		V1 d2			V1 d3			V1 d4				V1 d5			V2 d1					V2 d2				V2 d3																						
N°	Edad	Genero	Grado in	Tipo de	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8	c9	c10	c11	c12	c13	c14	c15	c16	c17	c18	c19	c20	c21	c22	c23	c24	
1	51	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	1	1	5	4	3	3	3	5	5	3	5	5	2	3	2	5	5	1	
2	24	1	3	1	4	4	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	2	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	5	5	
3	42	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	3	2	5	5	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
4	66	1	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	5	5	5	5	5	1	1	5	3	1	1	1	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	1	
5	70	2	2	1	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	1	1	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5		
6	54	2	4	1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	1	1	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3		
7	53	1	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	3	1	5	4	3	3	3	5	5	3	4	5	4	3	5	5	2	2	
8	31	2	3	1	4	4	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	5	5	
9	46	2	3	1	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	2	5	4	1	1	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	
10	62	1	4	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	5	5	5	5	1	1	5	3	1	1	1	5	5	5	5	3	2	2	5	5	5	1	
11	64	1	3	1	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	3	1	3	5	3	3	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3		
12	55	1	4	1	1	3	3	2	4	4	2	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	2	4	4	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3		
13	64	2	3	1	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	1	1	5	5	4	4	4	4	1	5	5	3	5	5	5	5	4		
14	50	1	4	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	5	3	1	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
15	33	2	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	5	5	3	
16	40	2	3	1	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	5	5	2	1	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
17	25	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4	5	5	5	2	1	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	
18	65	1	2	1	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	5	5	3	1	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	
19	54	2	2	1	3	2	3	3	3	4	4	3	1	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	1	1	5	3	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	
20	58	1	4	1	3	2	2	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	3	1	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	
21	32	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
22	41	1	5	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	
23	42	2	3	1	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	1	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	50	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	1	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	66	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY			
61	57	45	2	2	1	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	2	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
62	58	63	2	2	1	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	2	5	5	5		
63	59	55	1	3	1	4	2	2	3	3	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	5	5	5	3	2	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	
64	60	32	1	4	1	1	3	2	1	1	3	4	4	1	5	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	5	1	1	3	2	2	1	2	5	4	5	4	1	3	5	1	5	5	2			
65	61	51	1	4	1	1	2	2	1	1	3	5	4	2	5	5	2	5	4	1	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	5	3	5	1	1	3	2	1	1	2	5	4	5	4	1	3	5	1	5	5	2			
66	62	27	2	2	1	2	3	2	1	1	3	5	5	1	5	5	4	5	2	1	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	1	1	3	2	2	1	2	5	5	5	4	2	2	5	1	5	5	2			
67	63	47	2	2	1	2	3	2	1	2	3	4	4	4	5	5	3	4	3	1	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	1	3	4	2	1	2	5	4	5	4	1	2	5	1	5	5	2			
68	64	42	1	3	1	2	4	3	1	2	3	5	4	2	4	5	4	4	4	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	1	2	2	2	1	2	5	3	5	4	4	2	3	5	5	1				
69	65	68	1	4	1	1	4	2	1	1	4	5	5	1	5	4	3	5	3	1	4	4	4	4	5	4	5	1	4	4	5	3	5	2	1	1	2	2	1	2	4	4	5	1	1	3	5	1	5	5	2			
70	66	29	1	5	1	1	1	3	3	4	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	5	3	5	2	2	1	3	3	3	5	5	5	5	4	3	1	5	1	4	4	4		
71	67	34	1	4	1	4	1	2	1	2	2	2	4	2	5	4	2	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	5	3	1	3	1	1	1	4	5	5	5	3	3	5	2	4	5	5	5	5				
72	68	56	2	2	1	3	2	3	1	3	1	1	1	1	4	4	3	3	4	3	5	3	1	4	4	4	5	4	5	1	4	4	5	3	5	2	1	1	2	2	1	2	4	4	5	1	3	5	1	5	5	2		
73	69	53	1	3	1	3	1	3	2	2	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	3	1	3	1	2	2	3	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	3		
74	70	37	1	4	1	2	3	3	2	3	1	1	2	2	4	4	2	2	3	3	4	4	4	5	5	3	2	2	3	2	5	3	5	2	1	3	2	2	2	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5				
75	71	39	1	3	1	2	2	2	3	2	4	2	2	4	4	2	2	3	3	4	4	4	5	5	5	2	2	2	2	5	3	5	2	1	3	3	2	2	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5					
76	72	44	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	3	5	3	5	2	2	3	3	2	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5				
77	73	57	1	2	1	3	3	2	2	2	3	4	4	2	4	3	2	2	3	3	4	4	4	5	5	3	3	1	1	1	5	3	5	2	2	3	3	2	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5				
78	74	63	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	1	2	2	2	5	3	4	2	2	1	1	2	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5				
79	75	56	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	1	1	2	2	5	3	5	2	2	2	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
80	76	29	1	4	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	5	1	1	2	2	2	5	3	5	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5			
81	77	35	2	2	1	3	4	1	1	2	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	1	3	3	5	3	5	1	1	3	2	2	2	3	5	4	5	4	3	4	5	3	5	5	3			
82	78	32	1	4	1	4	4	2	1	2	3	4	4	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	3	5	3	5	1	1	3	1	1	1	4	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5				
83	79	39	1	2	1	3	2	4	2	3	3	4	4	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	5	3	5	2	2	3	3	2	2	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5		
84	80	47	2	2	1	3	2	3	2	2	2	4	4	2	4	3	2	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	2	3	3	5	3	5	1	1	2	2	2	2	5	5	5	5	4	3	3	5	2	5	5	5			
85	81	25	1	2	1	3	3	2	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3	3	5	3	5	2	2	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5			
86	82	33	4	2	1	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	2	1	3	3	5	3	5	2	2	2	3	3	3	4	5	4	5	3	2	2	5	5	5	5	5			
87	83	48	1	3	1	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	2	3	3	5	5	5	2	1	3	2	4	4	5	5	5	5	4	2	3	5	3	5	5	3	
88	84	47	2	2	1	1	1	1	1	3	3	4	4	1	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	2	1	2	2	3	5	1	1	1	1	1	1	3	5	5	5	5	3	3	4	5	2	5	5	3		
89	85	57	1	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	1	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	3	5	1	1	2	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3			
90	86	48	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	1	1	3	3	1	1	4	5	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	4			
91	87	28	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3			
92	88	55	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	5	5	5	1	1	5	5	5	4	5	5	1	4	2	3	5	5	5	5	4			
93	89	54	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	5	5	3	2	2	3	2	5	3	5	2	1	3	3	2	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
94	90	42	2	2	1	2	3	2	3	2	4	4	4	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	1	2	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5		
95	91	62	1	4	1	3	3	3	2	4	4	2	2	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	2	4	4	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
96																																																						

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	F
88	84	47	2	2	1	1	1	1	1	3	3	4	4	1	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	2	1	2	2	5	3	5	1</																	

## Anexo 7. Autorización para aplicación del Instrumento

### SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

**SR. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA – HOSPITAL  
CAYETANO HEREDIA**

Yo, **Elizabeth Giovanna Espinoza Cerna**, Identificado con DNI **44402410** con domicilio en **Mz A Lt 06 Urb. Las Orquideas de Naranjal San Martin de Porres** estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, con el debido respeto me presento para solicitar lo siguiente:

Que por mi formación profesional en la Maestría de Gestión de Servicios de Salud es necesaria la aplicación de una encuesta de mi trabajo de investigación **"Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en un hospital público durante la pandemia, 2021"**.

Por tal motivo me dirijo al despacho de su digno cargo para solicitar la autorización para el acceso al Hospital y aplicar dicho instrumento.

Por lo expuesto espero acceda a mi petición. Agradeciéndole anticipadamente su comprensión y apoyo.

Cordialmente.

  
  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA  
.....  
DR. ROLANDO BARRERA GARRIDO  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA  
C. PS. P. 14884

Firma del investigador

Lima 04 de noviembre 2021

## ANÁLISIS DESCRIPTIVO.

### Distribución de la variable calidad de atención.

Tabla 1. *Distribución de pacientes según nivel de calidad de atención en un hospital público durante la pandemia, 2021.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	22	24.2
Regular	55	60.4
Bueno	14	15.4
Total	91	100.0

En la tabla 1 y figura 1 se observa que el 60.4% de los pacientes perciben como regular la calidad de atención. En menores porcentajes se encontraron los niveles malos y regular con el 24.2% y 15.4% respectivamente.

**Figura 1.** Distribución de pacientes según nivel de calidad de atención en un hospital público durante la pandemia, 2021.

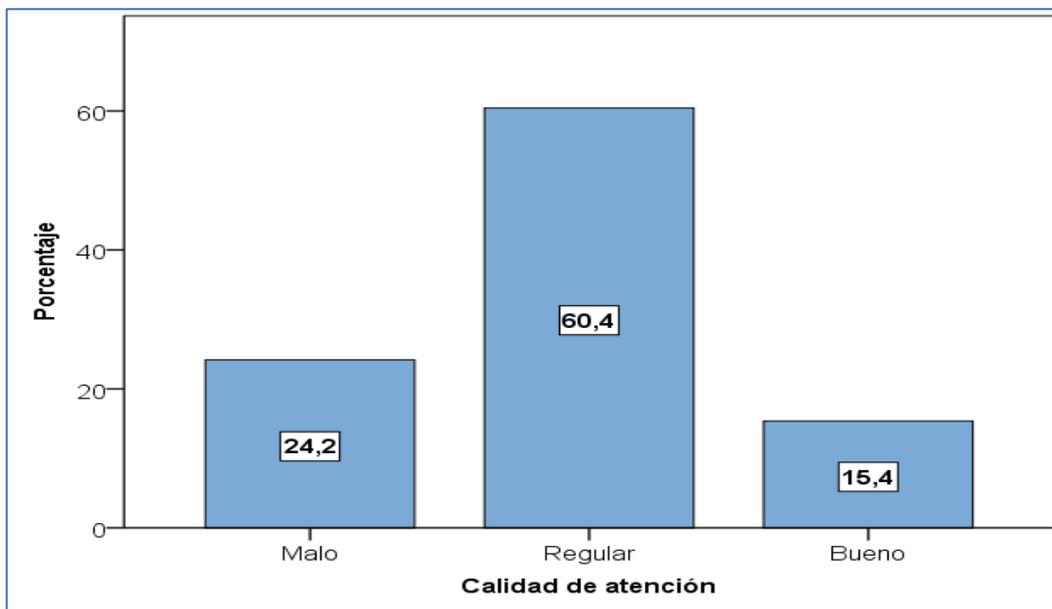


Tabla 2. *Distribución de pacientes según nivel de calidad de atención por características sociodemográficas en un hospital público durante la pandemia, 2021.*

Calidad de atención
---------------------

		Malo		Regular		Bueno		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Edad	De 24 a 39 años	8	33.3%	10	41.7%	6	25.0%	24	100.0%
	De 40 a 55 años	8	23.5%	22	64.7%	4	11.8%	34	100.0%
	De 56 a 70 años	6	18.2%	23	69.7%	4	12.1%	33	100.0%
Género	Masculino	10	23.3%	27	62.8%	6	14.0%	43	100.0%
	Femenino	12	25.0%	28	58.3%	8	16.7%	48	100.0%
Grado de instrucción	Primaria	12	37.5%	17	53.1%	3	9.4%	32	100.0%
	Secundaria	3	10.0%	21	70.0%	6	20.0%	30	100.0%
	Técnico superior	7	25.9%	16	59.3%	4	14.8%	27	100.0%
	Superior universitario	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	2	100.0%
Tipo de seguro	SIS	22	24.4%	55	61.1%	13	14.4%	90	100.0%
	Ninguno	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%

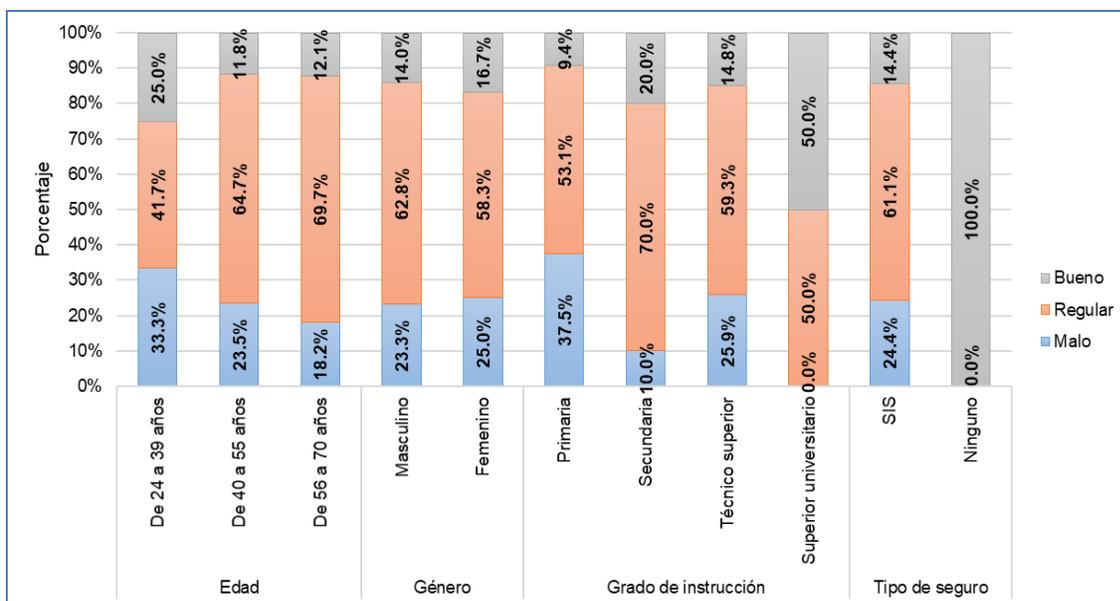
En la tabla 2 y figura 2 se observa que el nivel regular es mayor en el grupo de 56 a 70 años con un 69.7% de pacientes; asimismo, el nivel bueno es mayor en el grupo de 24 a 39 años con un 25% de pacientes.

En los pacientes del género masculino, el 62.8% perciben como regular la calidad de atención, seguido del nivel malo con un 23.3%. En las mujeres, el 58.3% perciben como regular la calidad de atención.

En cuanto al grado de instrucción, el nivel regular es mayor en los pacientes con secundaria con un 70%; seguido del grado técnico superior con el 59.3%. El nivel malo es mayor en los pacientes con primaria con un 37.5%, seguido del grado técnico superior con un 25.9% de pacientes.

De los 91 pacientes en la muestra, 90 tienen seguro SIS, de ellos, el 61.1% perciben como regular la calidad de atención, seguido de un 24.4% con nivel malo. Solo el 14.4% perciben como bueno la calidad de atención.

**Figura 2.** Distribución de pacientes según nivel de calidad de atención por características sociodemográficas en un hospital público durante la pandemia, 2021.



### Distribución de la variable satisfacción.

Tabla 3. *Distribución de pacientes según nivel de satisfacción en un hospital público durante la pandemia, 2021.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	27	29.7
Satisfecho	43	47.3
Muy satisfecho	21	23.1
Total	91	100.0

En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 47.3% de los pacientes están satisfechos, seguido de un 29.7% en el nivel insatisfecho. Solo el 23.1% de los pacientes se encuentran en el nivel muy satisfecho.

**Figura 3.** Distribución de pacientes según nivel de satisfacción en un hospital público durante la pandemia, 2021.

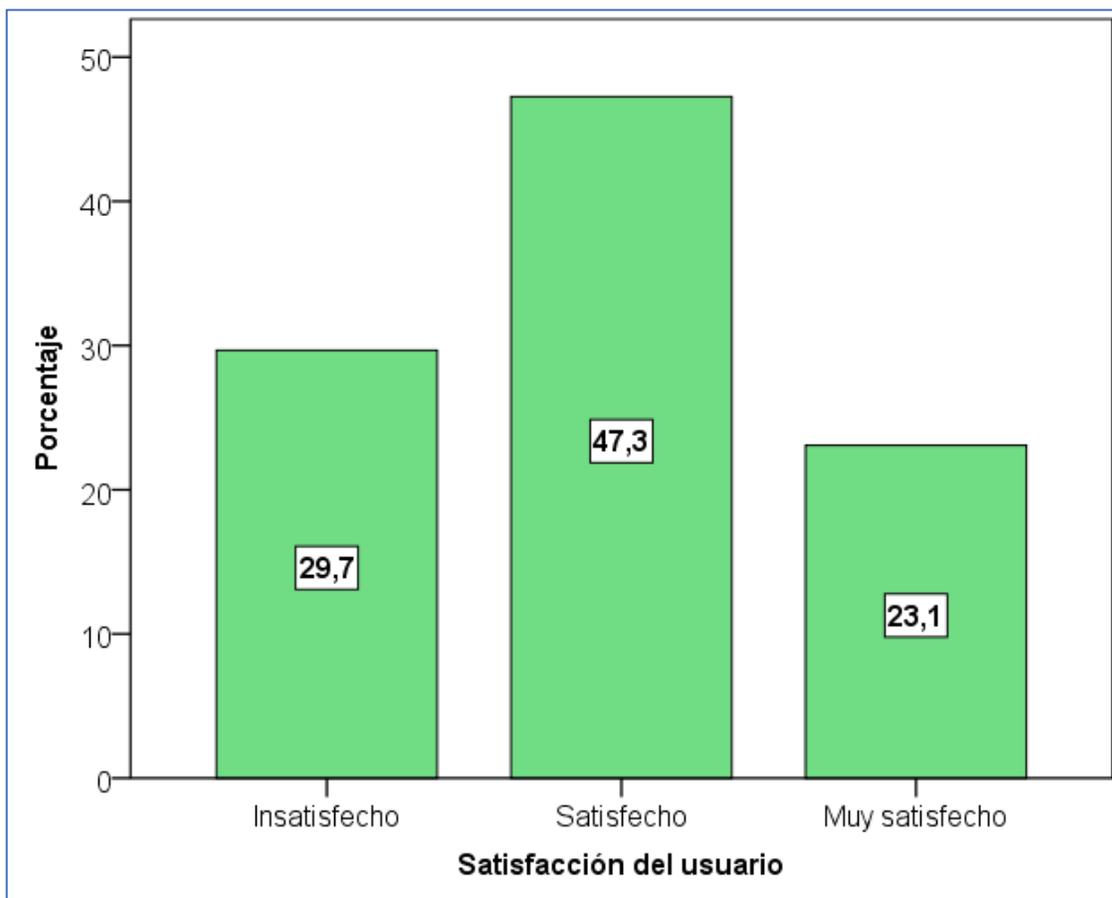


Tabla 4. Distribución de pacientes según nivel de satisfacción por características sociodemográficas en un hospital público durante la pandemia, 2021.

		Satisfacción del usuario							
		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Edad	De 24 a 39 años	11	45.8%	8	33.3%	5	20.8%	24	100.0%
	De 40 a 55 años	7	20.6%	18	52.9%	9	26.5%	34	100.0%
	De 56 a 70 años	9	27.3%	17	51.5%	7	21.2%	33	100.0%
Género	Masculino	14	32.6%	21	48.8%	8	18.6%	43	100.0%
	Femenino	13	27.1%	22	45.8%	13	27.1%	48	100.0%
Grado de instrucción	Primaria	14	43.8%	16	50.0%	2	6.3%	32	100.0%
	Secundaria	3	10.0%	16	53.3%	11	36.7%	30	100.0%
	Técnico superior	9	33.3%	11	40.7%	7	25.9%	27	100.0%
	Superior universitario	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%	2	100.0%
Tipo de seguro	SIS	26	28.9%	43	47.8%	21	23.3%	90	100.0%
	Ninguno	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%

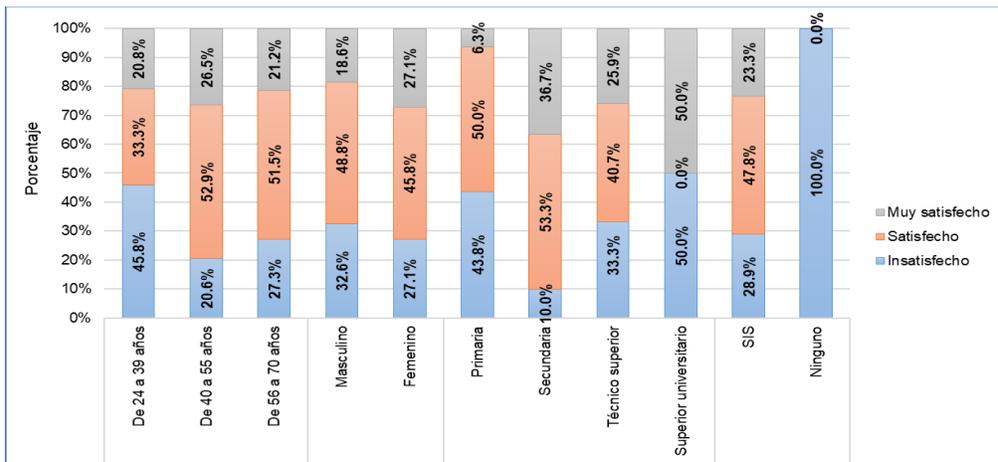
En la tabla 4 y figura 4 se observa que los niveles satisfecho y muy satisfecho es mayor en los pacientes de 40 a 55 años con el 52.9% y 26.5% respectivamente; el nivel insatisfecho es mayor en los pacientes de 24 a 39 años con un 45.8%.

En los pacientes del género femenino se observa que el 27.1% están muy satisfechos, seguido de un 45.8% en el nivel satisfecho. En los pacientes del género masculino se encontró que el 48.8% están satisfechos.

En cuanto al grado de instrucción, el 43.8% de los pacientes con primaria están insatisfechos, sin embargo, el 50% están satisfechos. En el grado secundaria prevalece el nivel satisfecho con un 53.3%, seguido de un 36.7% en nivel muy satisfecho.

En los pacientes con seguro SIS, el 47.8% están satisfechos, seguido de un 23.3% con nivel muy satisfecho; contrario a estos, el 28.9% de los pacientes están insatisfechos.

**Figura 4.** Distribución de pacientes según nivel de satisfacción por características sociodemográficas en un hospital público durante la pandemia, 2021.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA EN UN HOSPITAL PÚBLICO DURANTE LA PANDEMIA, 2021", cuyo autor es ESPINOZA CERNA ELIZABETH GIOVANNA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 16 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO <b>DNI:</b> 42762905 <b>ORCID</b> 0000-0002-8794-0972	Firmado digitalmente por: CJAIMESVE el 17-01- 2022 18:31:31

Código documento Trilce: TRI - 0275861