



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario en
consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.

AUTORA:

Campos Hernani, Claudia Luz (orcid.org/0000-0002-5402-2825)

ASESOR:

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre Luz Amparo, quien fue y siempre será mi mayor ejemplo para seguir, mi motivación y fuerza para lograr todos mis objetivos trazados.

Agradecimiento

A Dios y a cada persona que estuvo a mi lado apoyando, alentándome y motivando en continuar con la maestría.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 - Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención percibida y dimensiones.	16
Tabla 2 - Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario y dimensiones.	16
Tabla 3 - Grado de Correlación de las variables calidad de atención percibida y satisfacción del usuario.	18
Tabla 4 - Grado de Correlación entre la calidad técnica de atención percibida y satisfacción del usuario.	19
Tabla 5 - Grado de Correlación entre la calidad interpersonal de atención percibida y satisfacción del usuario.	20
Tabla 6 - Grado de Correlación entre la calidad infraestructural de atención percibida y satisfacción del usuario.	21
Tabla 7– Matriz de consistencia.	42
Tabla 8 - Matriz de operacionalización de variable: Calidad de atención percibida.	44
Tabla 9 - <i>Matriz de operacionalización de variable: Satisfacción del usuario..</i>	45
Tabla 11 - Confiabilidad del cuestionario de la variable Calidad de atención percibida	71
Tabla 12 - Estadística de total de elemento	71
Tabla 13 - Confiabilidad del cuestionario de la variable Satisfacción del usuario.	73
Tabla 14 - Estadística de total de elemento de la variable Satisfacción del usuario	73

Tabla 14 - Interpretación del Alfa de Cronbach	75
Tabla 15 - Prueba de normalidad de la variable Calidad de atención percibida y calidad técnica	77
Tabla 16 - Prueba de normalidad de la variable Calidad de atención percibida y calidad interpersonal	77
Tabla 17 - Prueba de normalidad de la variable Calidad de atención percibida y calidad infraestructura.	77
Tabla 18 - Prueba de normalidad de la variable Satisfacción del usuario y satisfacción humana	78
Tabla 19- Prueba de normalidad de la variable Satisfacción del usuario y satisfacción técnico-científica	78
Tabla 20 - Prueba de normalidad de la variable Satisfacción del usuario y satisfacción entorno a la calidad	78
Tabla 21 - Interpretación del coeficiente de Spearman	89

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1 - Diseño metodológico	9
Gráfico 2 - Distribución de frecuencias de la variable Calidad de atención percibida	85
Gráfico 3 - Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad técnica	85
Gráfico 4 - Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad interpersonal	86
Gráfico 5 - Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad infraestructural	86
Gráfico 6 - Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario	87
Gráfico 7 - Distribución de frecuencias de la dimensión Satisfacción humana.	87
Gráfico 8 - Distribución de frecuencias de la dimensión Satisfacción técnico-científico	88
Gráfico 9 - Distribución de frecuencias de la dimensión Satisfacción entorno a la calidad	88

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022. Se ha propuesto un estudio de tipo básico con enfoque cuantitativo y diseño observacional, analítico, transversal y prospectivo. La población fueron 153 pacientes; la muestra fue de 110 pacientes. La técnica utilizada es la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios con escala tipo Likert. En los hallazgos principales se observa que el 73,6% indicó una calidad de atención percibida buena y referente a sus dimensiones fue principalmente buena en la calidad técnica (79,1%), buena en la calidad interpersonal (72,7%) y buena en la calidad infraestructural (69,1%); en cuanto a la satisfacción del usuario fue buena en el 84,5% y en sus dimensiones fue buena en la satisfacción humana (82,7%), buena en la satisfacción técnico-científico (84,5%) y buena en la satisfacción entorno a la calidad (84,5%). El análisis bivariado mostró un Rho de Spearman de 0,582 ($p = 0,000$) entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario. Se concluye que existe una correlación significativa entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad de la atención de salud, Percepción, satisfacción del paciente (DeCS).

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between perceived quality of care and user satisfaction in an outpatient clinic in a hospital in Los Olivos, Lima 2022. A basic study with a quantitative approach and an observational, analytical, cross-sectional design has been proposed. and prospective. The population was 153 patients; the sample was 110 patients. The technique used is the survey and the instruments were two questionnaires with a Likert-type scale. In the main findings, it is observed that 73.6% showed a good perceived good quality of care and reference to its dimensions was mainly in technical quality (79.1%), good in interpersonal quality (72.7%) and good in infrastructure quality (69.1%); In terms of user satisfaction, it was good in 84.5% and in its dimensions it was good in human satisfaction (82.7%), good in technical-scientific satisfaction (84.5%) and good in satisfaction. around quality (84.5%). The bivariate analysis showed a Spearman's Rho of 0.582 ($p = 0.000$) between perceived quality of care and user satisfaction. It is concluded that there is a significant correlation between the perceived quality of care and user satisfaction.

Keywords: Quality health care, Perception. Patient Satisfaction (MeSH).

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en los servicios de salud según la (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020) es descrita como premisa para diagnosticar demandas colectivas con el fin de brindar soluciones sanitarias satisfactorias hacia el usuario. En Australia, un estudio describió que la calidad de atención tiene como objeto la optimización de servicios y recursos, la mejora activa ocupacional y la descenso de la tasa de errores que pueden surgir durante la práctica clínica (McEwen et al., 2021). En Pakistán, identificaron que la percepción nace en base de las experiencias documentadas y necesidades, sean de buen o bajo impacto, que el paciente tiene sobre la atención recibida y es traducida mediante la satisfacción (Khan et al., 2021). Es así que un estudio comparativo en Estados Unidos, identificó que la satisfacción y la percepción del usuario eran altos indicadores de calidad en el servicio de atención, donde las mejoras en el tiempo de atención y respuestas rápidas fueron los principales parámetros que generaban satisfacción en el usuario (Vitulo et al., 2020).

Uno de los grandes desafíos que sigue afectando a los servicios de atención a nivel internacional es el alcance a la accesibilidad médica donde se han visto afectados grandes grupos poblacionales; en Tanzania se reportó un 15% de muertes registradas en países de bajos recursos donde el 60% de las causas es debido a la calidad deficiente en los servicios de atención (Mboineki y Chen, 2019). En esa misma línea, los Estados Unidos de América reportan precios y costos descontrolados, calidad inaceptable, disparidades e inequidades generalizadas y marginación en la salud pública (Geyman, 2021).

En Ecuador, se registró una satisfacción con respecto a la calidad del atención del profesional sanitario en 81% y respecto a la infraestructura en 77% (Fariño Cortez et al., 2018); en Colombia se reportó que el 50% de usuarios tuvieron percepciones bajas en dimensiones de calidad del servicio, catalogándola como “ineficiente” (Oswaldo et al., 2018); en Cuba, se identificó que por lo menos el 90% de los encuestados catalogó el servicio de atención satisfactoria, sin embargo, el tiempo de espera para la recepción y el dominio de idiomas mostraron insatisfacción en este sector poblacional (González et al., 2022).

En el departamento de Lambayeque, señalaron que el 45,9% de los usuarios evidencian que la calidad de servicio está en proceso de mejora y solo el 7,4% de ellos manifestaron satisfacción en la atención (Paredes, 2020); en Huancayo se informó que el 55,5% de los pobladores estuvo insatisfecho con la capacidad de respuesta de los servicios sanitarios (Febres et al., 2020); En Lima se registraron 54% de usuarios con un rango medio respecto hacia la percepción de la calidad del servicio (Podestá y Maceda, 2018).

Por lo expuesto, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022? Los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre la calidad técnica de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022?, ¿Cuál es la relación entre la calidad interpersonal de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022?, ¿Cuál es la relación entre la calidad de infraestructura de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022?

El estudio se justificó de manera teórica, bajo resultados obtenidos que permitieron evidenciar las deficiencias que posee la institución a nivel de calidad, teniendo en cuenta que, actualmente no se encuentran descritas las variables en cuestión a este hospital lo que establece nueva evidencia científica al respecto, además del aporte a nuevos conocimientos sobre la calidad del servicio y acciones que inducen en la satisfacción del cliente. En la justificación práctica, mediante las conclusiones esta investigación aportó a la implementación de estrategias que promoverán el perfeccionamiento en la calidad de atención. Por otra parte, en la justificación metodológica, debido al componente analítico de la investigación se puede generar herramientas de medición que identifique la calidad de atención. La justificación social permite a los pacientes un beneficio importante respecto a la calidad de atención percibida y las medidas a corto o media plazo para impactar de manera positiva en la satisfacción del usuario que acuda a un hospital de Los Olivos.

Por lo tanto, el objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022, mientras que los objetivos específicos fueron determinar la relación entre la calidad técnica de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022; determinar la relación entre la calidad interpersonal de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022 y determinar la relación entre la calidad de infraestructura de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.

En la investigación, se planteó como hipótesis general que existe relación entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022. Las hipótesis específicas fueron que existe relación entre la calidad técnica de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022; existe relación entre la calidad interpersonal de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022 y existe relación entre la calidad de infraestructura de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Lin et al. (2021), tuvo como fin “determinar los factores que influyen en la calidad de atención percibida en pacientes de un hospital”; utilizó como muestra a 567 pacientes, cuyo diseño fue descriptivo, cuantitativo de corte transversal; se concluyó que los pacientes refirieron niveles moderados de calidad de atención percibida, donde la dimensión “encuentro” fue la que obtuvo puntajes más altos, sin embargo, la dimensión de “ambiente seguro” y “Dar de alta” fueron las que tuvieron puntajes más bajos. Asimismo, Lin et al., recomienda fortalecer la relación del profesional sanitario con el usuario para aumentar la confianza entre ellos y las decisiones que se tome.

Vaca (2021), tuvo como finalidad “evaluar la relación entre satisfacción del usuario con la atención externa”; utilizó una muestra de 140 usuarios, cuyo diseño fue descriptivo de corte transversal; se concluyó que la mayoría de usuarios refiere que la atención de consulta externa es ideal y adecuada, además, no hay porqué mejorar más cosas en ella, sin embargo, un mínimo porcentaje refiere incomodidad por las grandes filas para ingresar al establecimiento, sacar citas médicas y cambios de horario de último minuto. Asimismo, Vaca recomendó diseñar un plan que mejore el proceso de atención, principalmente, resolviendo el problema de las grandes filas y cambios inesperados de horario.

Ogaza (2021), tuvo como objetivo “evaluar la percepción de los usuarios sobre la consulta externa”; utilizó una muestra de 80 usuarios; cuyo diseño fue descriptivo, no probabilístico de corte transversal; se concluyó que 97,5% de usuarios refiere buena satisfacción con respecto de acceso a la atención, 95,0% refiere buena satisfacción con respecto al trato del personal de salud para con los usuarios de consulta externa. Asimismo, Ogaza recomienda capacitar de manera constante al personal de salud para evitar perder ese buen trato que tienen con los usuarios de consulta externa.

Panchana Gómez (2021), tuvieron como objetivo “evaluar la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa”; utilizó una muestra de 348 usuarios; cuyo diseño fue descriptivo, cuantitativo correlacional;

se concluyó que hubo relación entre la satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del personal, se puede afirmar que a mayor calidad de atención mayores usuarios reportaron niveles más altos de satisfacción. Asimismo, Panchana y Guillén recomendaron que se deben desarrollar propuestas para eliminar deficiencias en la calidad de atención en consulta externa.

Al-Harajin et al. (2019), tuvieron como finalidad “examinar la relación entre satisfacción de usuario externo con tiempo de espera hasta el ingreso al establecimiento de salud”; utilizó una muestra de 406 participantes; cuyo diseño fue descriptivo de corte transversal; se concluyó que la mayoría de participantes no estaban insatisfechos con el tiempo de espera, siendo la especialidad de medicina familiar la que reportó mayores tasas de satisfacción según los usuarios externos, sin embargo, la tasa de satisfacción general fue baja. Asimismo, Al-Harajin et al recomendaron que se deben instaurar programas para optimizar la calidad de atención en salud.

Sánchez (2022), tuvo como objetivo “identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa”; utilizó una muestra de 80 participantes; cuyo diseño fue cuantitativo, no experimental de corte transversal; se concluyó que 40,0% de usuarios externos refirieron una satisfacción regular, 36,3% bueno y 23,7% fue malo, además, 23,8% se encuentra insatisfecho. Asimismo, Sánchez recomendó a los profesionales de enfermería que diseñen programas para mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo.

Enciso (2021), mantiene como fin el “determinar el grado de satisfacción y calidad de atención percibido de usuarios externos”; utilizó una muestra de 324 usuarios externos; cuyo diseño fue de corte transversal; se concluyó que el 96,9% refirió una calidad de atención percibida en alto rango, en tanto que la satisfacción fue regular (63,9%), además, se halló correlación directa entre ambas variables, es decir, la escala de satisfacción tiende a disminuir con la calidad de atención percibida. Así mismo, Enciso recomendó incrementar aún más las categorías de la calidad de atención percibida para aumentar los niveles de satisfacción laboral.

Gayoso (2021), tuvo como finalidad “determinar la relación entre satisfacción de usuaria externa con la calidad de atención percibida”; utilizó una muestra de 58 participantes; cuyo diseño fue no experimental, descriptivo de corte transversal; se concluyó que, de manera general, 100% de las usuarias refirió insatisfacción de las cuales el 99,97% va para la dimensión de fiabilidad, 28,52% en relación a la capacidad de respuesta del profesional de salud, 11,57% con la empatía no recibida. Asimismo, Gayoso recomendó implementar trabajo orientado a la mejora de la calidad de atención según la demanda del usuario que se atiende por consulta externa.

Mejía (2021), tuvo como objeto el “determinar la relación entre satisfacción de usuario externo y calidad de atención”; utilizó una muestra de 211 participantes; cuyo diseño fue no experimental de corte transversal; se concluyó que la mayoría de los participantes refirieron insatisfacción principalmente por la inadecuada calidad de atención de parte del personal de la salud, sin embargo, se sentían seguros con el diagnóstico y el bajo costo de la medicación. Asimismo, Mejía recomienda que la institución realice mediciones periódicas sobre la satisfacción del usuario para mejorar la calidad de atención y brindar buenos servicios a la larga.

Carhuancho et al. (2021), tuvo como objetivo “determinar la satisfacción de calidad del servicio de dos hospitales”; la muestra fue de 418 pacientes; el diseño del estudio fue descriptivo-analítico; se concluyó que solamente el 0,2% de los pacientes reportan satisfacción con el servicio recibido y la mayor insatisfacción fue generada por los equipos médicos, infraestructura inadecuada y personal asistencial incompetente. Carhuancho et al., recomienda que la implementación de estrategias de mejora proporcionará una atención adecuada y de calidad hacia los pacientes.

La base teórica que sustenta la variable calidad de atención es la teoría “21 problemas de Enfermería” en la que evalúa la calidad de atención desde un enfoque del profesional de salud, la cual refiere que para que se logre alcanzar su máximo estatus y se brinde una atención de calidad a los pacientes, deben contar con un alto nivel de conocimiento científico en su materia. En base a ello, desarrolló un modelo para resolver problemas, llamado la Tipología de 21

Problemas, que consiste en evaluar los aspectos físicos, sociales y emocionales del paciente; el cual aporta a nuestro estudio brindando tres enfoques (físicos, sociales y emocionales) a considerar en la calidad de atención que refiere el paciente (Abdellah et al., 2000).

Referente a la dimensión calidad infraestructural, la teoría del “Consenso de los valores sociales” sostiene que la valoración de la calidad de servicios de los profesionales debe basarse en 3 dimensiones que son la de entorno, medidas de calidad y calidad de servicio percibida; aspectos que aportan una base para la consideración del ambiente tangible o estructural en la apreciación de la calidad de atención percibida (Schwartz y Sagie, 2000).

Y por último, la teoría “valores individuales, compromiso organizacional y participación en un cambio” que sustenta a la variable satisfacción del usuario donde el modelo de compromiso organizacional refiere la importancia del empleado de comprometerse con el lugar donde labora, de esa forma, se generará un ambiente positivo y un empleado comprometido con brindar atención de calidad y satisfacción al usuario; modelo que aporta a la perspectiva del usuario interno en la valoración de la calidad de atención (Cohen, 2007).

En dimensiones de la satisfacción del usuario referente a la satisfacción entorno a la calidad, la teoría de Gap desarrolla el concepto sobre la satisfacción y un instrumento (Servqual) que ayuda a medir la satisfacción del usuario externo, conocer cuáles son las perspectivas que tiene el paciente y como es que ellos perciben servicio brindado por el personal; mide las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, que finalmente permiten evaluar si el usuario se encuentra satisfecho en torno a la calidad de atención ha podido percibir (Parasuraman et al. 1985). Zeithaml desarrollo el modelo de las Brechas, en donde las necesidades del paciente, la experiencia que estos tienen durante el servicio y las percepciones que tienen sobre los profesionales que los atienden; su instrumento cuenta con 5 brechas que permitieron identificar en que cosas falla el lugar donde laboran (Zeithaml et al., 2002).

En la dimensión satisfacción humana de la variable satisfacción, Yrigoyen se propuso el modelo del Índice Europeo de Satisfacción del Cliente (IECSI) donde tuvo en cuenta que la satisfacción del cliente depende de la imagen que brinde el centro donde se labora tomando dimensiones que principalmente se enfocan en el personal: a) imagen, b) expectativas del cliente, c) valor percibido, d) satisfacción, e) lealtad, f) calidad; aspectos que ponen en evidencia lo importante que es el recurso humano para lograr la satisfacción en el usuario externo (Yrigoyen, 2019)

En un enfoque basado en la metodología Seis Sigma reenfocada por el Dr. Mikel Harry, aporta a la variable de calidad de atención para ser considerada como de importancia para la evaluación de la gestión en salud, para la gestión de la calidad brindada por los hospitales públicos, mencionan que los problemas que existen en el hospital se deben principalmente al sobreuso de servicios médicos con el objetivo de que se les remunere más, falta de recursos por parte del paciente (como la compra de implementos que no tenga el hospital), y la mala infraestructura del hospital. Con ello, se llegó a la conclusión de buscar la percepción que tiene el usuario con la calidad de atención (Harry y Schroeder, 2000).

Finalmente, el estudio planificado fue aplicado a través de la epistemología positivista el cual tienen como sustento teórico el pensamiento filosófico que solo existe conocimiento teórico verdadero si se basa en hechos reales analizados de forma ordenada, minuciosa y verificados por la experiencia (Adler, 1964).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: El presente estudio se fundamentó sobre el paradigma positivista, por lo cual se adhiere a los propósitos, su esfuerzo está en explicar, controlar, predecir y la naturaleza de la realidad, tangible mediante metodologías deductivas, cuantitativas, centrada sobre semejanzas (Pérez Villamar, 2015) . Esta investigación fue básica esto genero conocimiento teórico que aportaron información para posteriormente crear soluciones.

Diseño de investigación: Se utilizó en el estudio una diversidad de posturas teóricas, sin embargo, se tomó para la presente investigación los postulados taxonómicos de la Sociedad Hispana de Investigadores Científicos que según la intervención del investigador fue de tipo observacional; según la intención de análisis fue analítico porque se desarrolló un análisis bivariado de investigación (considerado por otros autores como correlacional); según los momentos de medición la investigación fue de corte transversal porque se midió en un único momento dado; y según la naturaleza de los datos fue de tipo prospectivo porque no se trabajó con datos o información previa, sino que todos los datos surgieron durante el desarrollo y aplicación de la investigación (Chacma-Lara y Laura-Chávez, 2021).

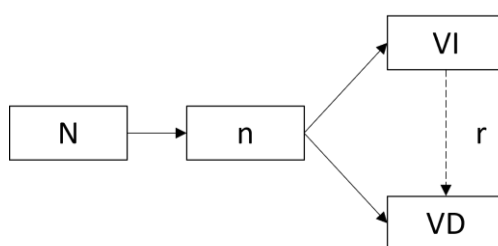


Gráfico 1 - Diseño metodológico

Donde:

- N: Población
- n: Muestra
- VI: Variable independiente

- VD: Variable dependiente
- r: Relación

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Calidad de atención percibida

Definición conceptual: Definido como la percepción de la prestación de los servicios que se brindan en un establecimiento de salud centrada en las personas, familias y comunidades que acuden a ser atendidos con eficiencia (Inga-Berrospi y Rodríguez, 2019).

Definición operacional: Es la percepción que tienen los usuarios del servicio de consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022, considerando la calidad técnica, interpersonal e infraestructural recibida.

Indicadores: Los indicadores fueron los siguientes, para la dimensión calidad técnica son los conocimientos técnicos, habilidades y equidad de atención; para la dimensión calidad interpersonal es el respeto y cordialidad humana; y finalmente, para la dimensión calidad infraestructural son las condiciones físicas del ambiente y disponibilidad de materiales e insumos.

Escala de medición: Se utilizó una escala de tipo ordinal.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es aquel indicador de la calidad de atención que se ofrece en los establecimientos de salud. Esto permite mejorar aspectos negativos y reforzar los puntos fuertes que se tienen como institución prestadora de servicios de salud (Hernández et al., 2019).

Definición operacional: Es la satisfacción que tuvieron los usuarios del servicio de consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022, se consideró la satisfacción humana, técnico-científico y entorno a la calidad.

Indicadores: Son los siguientes, para la dimensión satisfacción humana es el respeto a los derechos humanos y aspectos fundamentales de cada persona;

para la dimensión satisfacción técnico-científico es la efectividad, eficiencia e eficacia, continuada; y finalmente, para la dimensión satisfacción entorno a la calidad es la comodidad, ambientación de los consultorios e iluminación de ambiente.

Escala de medición: Se utilizó una escala de tipo ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: La población de investigación es un grupo de integrantes a los que se desea investigar y/o evaluar a través de un proceso formal y sistemático (Sampieri et al., 2014). La población de esta investigación estuvo representada por los usuarios donde la cantidad total fue de 153 pacientes.

Criterios de inclusión: Se consideró a los usuarios de ambos sexos y mayores de edad que asistieron a consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.

Criterios de exclusión: Pacientes quechua hablantes o que no comprendan a cabalidad el idioma castellano, pacientes con autonomía disminuida y pacientes que no desearon firmar el consentimiento.

Muestra: Es importante poder determinar el tamaño que conformó la muestra, entendiendo que la muestra que se ha extraído será parte de una porción de la población, para ello se realizó un cálculo muestral a través de la aplicación de la fórmula de población conocida o finita (Supo, 2020). Para este estudio la muestra estuvo constituida por 110 pacientes (Ver anexo 1).

Muestreo: El muestreo es conocido como el proceso de selección de participantes; es decir, es la estrategia que utilizaron para escoger a la cantidad de participantes de un total de sujetos que se desea investigar (Arias-Gómez et al., 2016). En esta investigación se aplicó el procedimiento del muestreo probabilístico.

Unidad de análisis: En la investigación se reconoció como unidad de análisis a todos los pacientes que acuden a la consulta externa de un hospital de Los Olivos

en la ciudad de Lima debido a que son los objetivos de la aplicación de los instrumentos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Los datos obtenidos fueron del proceso de recolección de información que procedió de los pacientes que acudieron durante el mes de junio del año 2022 a la consulta externa de un hospital de Los Olivos en la ciudad de Lima, quienes representaron la población y muestra del estudio. La técnica que se aplicó en la presente investigación para el desarrollo de recolección de datos fue la encuesta, como técnica predilecta para los estudios en las ciencias médicas.

Instrumentos: Se diseñaron y adaptaron dos instrumentos que recogieron información de las variables del estudio tipo cuestionario denominados: Cuestionario de opinión sobre calidad de atención y Cuestionario de opinión sobre satisfacción del usuario.

El primer instrumento adaptado recolecto datos sobre la calidad de atención en la consulta externa del hospital y estuvo estructurado por 3 dimensiones: calidad técnica que conforman los ítems 1, 2, 3, 4 5 y 6; calidad interpersonal que corresponde a los ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15; y calidad infraestructura que conforma los ítems 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23. Las opciones de respuestas estuvieron diseñados en escala de Likert y estuvieron distribuidos numéricamente del 1 al 5 representado las categorías de siempre (5), frecuentemente (4), alguna vez(3), rara vez (2), y nunca (1).

El segundo instrumento que utilizamos para recoger la información de la variable satisfacción del usuario, se estructuró de la siguiente forma: hay 2 dimensiones de la variable: satisfacción humana que corresponde a los ítems 1, 2, 3, 4, 5 y 6; satisfacción técnico-científica corresponde a los ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14; y satisfacción entorno a la calidad que contiene los ítems 15, 16, 17, 18, 19 y 20. Las alternativas de respuestas se basaron en una escala de tipo Likert, las cuales están distribuidas numéricamente del 1 al 4 representando

categorías de muy satisfecho (4); satisfecho (3); poco satisfecho (2); e insatisfecho (1).

Validez: En cuanto a la validez de ambos instrumentos se consideró el proceso científico llevado a cabo por (Supo, 2020) quien utilizó la técnica del juicio de expertos, siendo aprobado por 3 expertos evaluadores quienes verificaron la idoneidad de los ítems contenidos en el instrumento documental; llegando a la conclusión que el instrumento es válido para medir la variable para cual fue creada (Ver anexo 4).

Confiabilidad: En cuanto a la confiabilidad de ambos instrumentos se realizó un análisis a través de los coeficientes de Alfa de Cronbach para cada instrumento utilizando un cuestionario de opinión sobre la calidad de atención (Torres de Ossio,2018). Se realizó una prueba piloto donde los resultados para el Alfa de Cronbach del instrumento de calidad de atención y para el instrumento de satisfacción del usuario sustentaron la fiabilidad (Ver anexo 5).

3.5 Procedimientos

El procedimiento para el procesamiento de recolección y análisis de la información se llevó a cabo a través de la secuencia de unos pasos organizados. Una vez aprobada la ejecución de esta investigación, se inició el diálogo con el médico jefe del Hospital escogido para la aplicación del estudio y presentar el proyecto para su visto bueno y autorización de aplicación. Luego, se coordinó una visita a la unidad de control de ingresos de los usuarios del hospital a la consulta externa para poder tener acceso a la población establecida.

Posteriormente, se contactó a la población de estudio tomando en cuenta los criterios de elegibilidad para obtener el consentimiento firmado de su aprobación y recoger toda la información requerida en el desarrollo del estudio. Por último, se aplicó el instrumento de recolección de información a los pacientes confirmados que cumplan con los criterios de elegibilidad establecidos. La información obtenida fue almacenada y resguardada hasta el momento de su respectivo análisis estadístico.

3.6 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos estuvo basado en la estadística para la medición de las variables, para ello será necesario, primeramente, aplicar el control de calidad de cada instrumento que fue aplicado la población seleccionada, este procedimiento se realizó a través de inspección y barrido visual para constatar su consistencia; los instrumentos que no superen este proceso fueron descartadas y declaradas en la sección de los resultados del informe final.

Se procedió a la codificación y posterior digitalización de todos los datos obtenidos durante el avance de recolección de la información y posteriormente serán ingresados a una base de datos diseñada a través del programa estadístico Microsoft Excel 365 la cual se importó al programa estadístico SPSS v25.0. Se hizo uso de la estadística analítica para el procesamiento de la información análisis bivariado.

El análisis para la información, tal como se mencionó en apartados anteriores, fue de tipo bivariado con la finalidad de determinar la relación entre las variables de la investigación, para ello se hizo uso de Rho de Spearman considerando significancia estadística a los p-valores menores a 0,05. Los datos fueron presentados por medio de tablas y cuadros estadísticos que permitirán el manejo efectivo y adecuado de toda la información.

3.7 Aspectos éticos

Toda investigación debe estar sustentando bajo lineamientos de proceder ético, que rigen los estudios científicos a nivel mundial del área social y biomédica para garantizar el correcto proceder profesional. Principio de autonomía: Los participantes de esta investigación tuvieron la potestad de decidir su intervención o no en este estudio, y de cambiar la decisión después de firmar consentimiento. Principio No maleficencia: No se ha expuesto a riesgo física o mental a los participantes. Principio beneficencia: La retroalimentación que se desprenda de este estudio en los procesos de atención, tuvo como objetivo mejorar el proceso de atención y finalmente los pacientes puedan recibir una atención de calidad e incrementar su satisfacción en la prestación de salud. principio de justicia: todos

los usuarios que acudieron a la consulta externa del hospital tuvieron la misma posibilidad de participar (CIOMS, 2014).

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención percibida y dimensiones

Nivel	VI. Calidad de atención percibida		D1. Calidad técnica		D2. Calidad interpersonal		D3. Calidad infraestructural	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	81	73,6	87	79,1	80	72,7	76	69,1
Regular	19	17,3	16	14,5	19	17,3	22	20,0
Malo	10	9,1	7	6,4	11	10,0	12	10,9
Total	110	100,0	110	100,0	110	100,0	110	100,0

Fuente: SPSS versión 25

En la tabla 1 se obtuvieron los siguientes datos para la variable calidad de atención percibida, siendo 110 usuarios que participaron en el cuestionario, el 73.6% percibió un nivel bueno, el 17.3 % regular y 9.1 % malo. En lo que corresponde a sus dimensiones podemos apreciar que en la dimensión calidad técnica, el 79.1 % percibió un nivel bueno, el 14.5% nivel regular y en el nivel malo se obtuvo el 6.4%. En la dimensión calidad interpersonal, el 72.7% considero un nivel bueno, el 17.3% regular y el 10.0 % malo. En la dimensión calidad infraestructural, observamos que el 69.1% percibió un nivel bueno, el 20.0% regular y el 10.9% malo. Es decir, que el mayor porcentaje de participantes que respondieron al cuestionario percibieron una buena calidad de atención percibida por parte de los usuarios. En lo que concierne a la dimensión calidad técnica, donde se analiza el conocimiento técnico, habilidades, equidad y la atención durante la consulta externa refleja un 79.1% considera buena la atención percibida. Por último, se observa que la dimensión calidad infraestructural, fue la que obtuvo el 69.1 % en el nivel bueno, por lo cual podemos afirmar que la mayoría de los participantes se siente a gusto con la infraestructura, la limpieza, orden, equipamiento de las salas de espera.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario y dimensiones

Nivel	VI. Satisfacción del usuario		D1. Satisfacción humana		D2. Satisfacción técnico científico		D3. Satisfacción entorno a la calidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	93	84,5	91	82,7	93	84,5	93	84,5
Regular	3	2,7	9	8,2	3	2,7	3	2,7
Malo	14	12,7	10	9,1	14	12,7	14	12,7
Total	110	100,0	110	100,0	110	100,0	110	100,0

Fuente SPSS versión 25

En la tabla 2 se observó que en cuanto a la variable satisfacción del usuario de los 110 usuarios que contestaron el cuestionario, el 84.5% percibió un nivel bueno, el 2.7% regular y 12.7% malo. Respecto a sus valores podemos apreciar en la dimensión satisfacción humana, el 82.7% percibió un nivel bueno, 8.2% regular y 9.1% malo. En la dimensión satisfacción técnico científico el 84.5% apreció un nivel bueno, 2.7% regular y 12.7% malo. En la dimensión satisfacción entorno a la calidad el 84.5% percibió un nivel bueno, 2.7% regular y 12.7% malo. Es decir, que el mayor porcentaje de participantes que respondieron al cuestionario percibieron un nivel bueno en lo que se refiere a la satisfacción del usuario. En lo que se refiere a sus dimensiones, se observa que la dimensión satisfacción técnico-científico junto con la dimensión satisfacción entorno a la calidad, fueron las que obtuvieron iguales porcentajes en el nivel regular y malo, por lo que podríamos afirmar que la minoría de los usuarios refieren mala o regular satisfacción en la atención de consulta externa.

4.2 Análisis Inferencial

Hipótesis general

HG: Existe relación entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.

Tabla 3

Grado de Correlación entre calidad de atención percibida y satisfacción del usuario.

			Calidad de atención percibida	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención percibida	Coeficiente de correlación	1,000	0,582
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	110	110
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,582	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	110	110

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

En la tabla 3 se observó los resultados de la prueba no paramétrica de Spearman muestra que el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis general planteada, es decir, hubo una relación significativa entre las variables calidad de atención percibida y satisfacción del usuario. Del mismo modo, muestra que el valor del coeficiente de correlación es de 0,582, lo cual determina que existió una correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre la calidad técnica de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.

Tabla 4

Grado de Correlación entre la calidad técnica de atención percibida y satisfacción del usuario.

			Calidad técnica	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad técnica	Coeficiente de correlación	1,000	0,505
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	110	110
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,505	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	110	110

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

En la tabla 4 se observó los resultados de la prueba no paramétrica de Spearman muestra que el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1, es decir, hubo una relación significativa entre la calidad técnica de atención percibida y satisfacción del usuario. Del mismo modo, muestra que el valor del coeficiente de correlación es de 0,505, lo cual determina que existió una correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 2

H2: Existe relación entre la calidad interpersonal de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.

Tabla 5

Grado de Correlación entre la calidad interpersonal de atención percibida y satisfacción del usuario.

			Calidad interpersonal	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	0,552
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	110	110
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,552	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	110	110

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

En la tabla 5 se apreció los resultados de la prueba no paramétrica de Spearman muestra que el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2, es decir, hubo una relación significativa entre la calidad interpersonal de atención percibida y satisfacción del usuario. Del mismo modo, muestra que el valor del coeficiente de correlación es de 0,552, lo cual determina que existió una correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 3

H3: Existe relación entre la calidad infraestructural de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.

Tabla 6

Grado de Correlación entre la calidad infraestructural de atención percibida y satisfacción del usuario.

			Calidad infraestructural	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad infraestructural	Coeficiente de correlación	1,000	0,590
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	110	110
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,590	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	110	110

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

En la tabla 6 se halló que los resultados de la prueba no paramétrica de Spearman muestran que el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3, es decir, hubo una relación significativa entre la calidad infraestructural de atención percibida y satisfacción del usuario. Del mismo modo, muestra que el valor del coeficiente de correlación es de 0,590, lo cual determina que existió una relación positiva moderada.

V. DISCUSIÓN

1. Los resultados de la presente investigación según el objetivo general, muestra la relación entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022, revelaron que la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario global fue mayormente buena (73,6%), calidad técnica buena (79,1%), calidad interpersonal buena (72,7%), y calidad infraestructural buena (69,1%). Estos resultados se comparan con los de Li et al., (2022), quien identificó que aquellos usuarios que tenían tiempo acudiendo al hospital, mostraron mayores tasas de satisfacción con respecto a sacar citas, ya se encontraban acostumbrados al tiempo de espera y la atención, por lo que, al pasar el tiempo, respondieron buena calidad por ser algo común.

También guardan relación con Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), quienes encontraron que la tasa de satisfacción global fue de 60,3%, siendo las dimensiones con puntajes más altos de satisfacción las de seguridad (86,8%) y empatía (80,3%). Por su parte, Mutre Carriel y González Calero (2020), hallaron que los usuarios de consulta externa tiene una percepción de calidad buena con el médico tratante (47,6%) y la explicación que brinda con respecto al diagnóstico y tratamiento (84,7%), se comprendió de manera adecuada la información brindada por el personal de enfermería.

Otro aporte fundamental es el de Alazzam et al., (2021), determinó que los pacientes se sentían satisfechos con la información y el trato brindado por el personal médico. Las diferencias encontradas con la presente investigación, probablemente se deban a las diferencias culturales de los médicos del Perú en comparación con médicos de países extranjeros, probablemente la humanidad y empatía en ellos sea mejor al momento de atender pacientes. La calidad de atención percibida es aquella satisfacción o insatisfacción reportada por el paciente con respecto a un rubro o área del centro de salud a donde acude, por ende, dependerá del trato del personal o la calidad de los servicios brindado (Karaca et al., 2022).

2. Según “el objetivo específico 1 sobre determinar la asociación entre la calidad técnica de atención percibida y satisfacción del usuario. Por su parte, Al-Harajin et al. (2019), observó que la mayoría de participantes se sienten satisfechos con respecto al tiempo de espera para ser atendidos, sin embargo, la satisfacción general fue baja. De manera similar a los resultados de la presente investigación, Sánchez (2022), encontró que el 40,0% presentó satisfacción regular en la dimensión de calidad técnica. Por último, Enciso (2021), determinó que el 96,9% se sentía satisfecho y que la satisfacción se asoció a la calidad de atención brindada por el personal de salud ($p < 0,05$). Los resultados encontrados son similares a los de la presente investigación, probablemente se deba al interés de los centros hospitalarios en brindar una calidad de atención buena para los pacientes, por lo que realizan charlas con sus empleados para detectar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, corregirlas y garantizar un servicio de calidad. La calidad técnica dependerá bastante sobre el conocimiento del personal de salud y sobre la manera como interviene en el paciente, es decir, si un personal demuestra buenos dotes de inteligencia, realiza examen clínico completo y llega al diagnóstico preciso, el paciente se sentirá plenamente satisfecho con la calidad técnica percibida, por el contrario, si es un personal no apto el paciente sentirá incomodidad y una defectuosa percepción de la calidad de atención (Heil et al., 2021).

3. Según “el objetivo específico 2 sobre determinar la asociación entre la calidad interpersonal de atención percibida y satisfacción del usuario. Los resultados encontrados por el autor Ogaza (2021), revelaron que el 95,0% se siente satisfecho con la calidad de atención brindada por el personal de salud. Sin embargo, el autor Vaca (2021), identificó que los usuarios se sienten cómodos con la atención recibida, sin embargo, sienten incomodidad por las grandes colas, tiempo para sacar las citas médicas y los cambios de horario de último minuto. A su vez, Panchana Gómez (2021), halló que a mayor mejor trato del personal de salud hubo mayor tasa de satisfacción de usuario. En la presente investigación, hubo asociación entre dichas variables, por lo que la satisfacción buena estuvo asociada al buen trato, las largas colas siempre han sido un dificultad que está presente en la mayoría de establecimientos de salud, por lo

que no es inusual encontrar dicho problema que pueda afectar a la satisfacción del usuario externo. La calidad interpersonal dependerá entonces de la empatía del personal sanitario y el trato que tenga para con el paciente, es importante establecer una relación bidireccional con comunicación asertiva, de esa forma se demuestra al paciente la importancia que uno tiene, así, mejoramos la calidad de atención percibida (Larsen et al., 2021).

4. Según el objetivo específico 3 sobre determinar la asociación entre la calidad infraestructural de atención percibida y satisfacción del usuario. Por su parte, Lin et al. (2021), encontró que la dimensión de “ambiente seguro” fue la que había tenido puntajes más bajos. Por otro lado, Carhuancho et al. (2021), encontró que la mayoría se encontraba insatisfecho con la atención brindada, principalmente porque había problemas con los equipos médicos, la infraestructura era inadecuada y el personal incompetente. Sin embargo, Mejía (2021), halló que la infraestructura era adecuada, por ello, su nivel de satisfacción fue adecuado, reportando que la principal falla era la atención del médico. Además, Onyando y Kandiri, (2018), observó que la mayoría de pacientes que se atendió en consulta externa mostraron buena percepción del ambiente estructural del hospital. Según el autor Ribeiro Cantalino et al., (2021), logró identificar que aquellos pacientes que percibieron la infraestructura como adecuada tuvieron mayores puntajes de satisfacción, además, esto tuvo relación estadísticamente significativa ($p < 0,01$). Los resultados de la presente investigación hallaron niveles regulares, esto puede diferir probablemente por la intervención que tenga el centro hospitalario y el gobierno en mejorar las instalaciones de cada hospital o centro de salud para garantizar un ambiente seguro y de confianza para los pacientes. La satisfacción del usuario también se ve influenciada por su percepción sobre la infraestructura del centro de salud y si cuenta con los recursos suficientes para que sea adecuadamente atendido, de esa forma, un centro desabastecido y con inadecuada infraestructura no transmite la suficiente confianza provocando una disminución en su satisfacción (Muttalib et al., 2021).

Según “la investigación realizada por los autores Leahy y McNicholas, (2021), realizaron un metaanálisis donde encontraron que la mayoría de usuarios externos había calificado como satisfecho las dimensiones de satisfacción

general, número de intervenciones y diagnóstico, sin embargo, había un porcentaje considerable sobre falta de accesibilidad a servicios de salud. Por otro lado, Alvial et al., (2021), observó que los usuarios de atención externa se quejaban de una atención excesiva, es decir, el personal de salud atendía muy rápido por lo que creían que no precisaban de manera adecuada el diagnóstico ni les prestaban la atención debida. Sin embargo, Nilakantam et al., (2021), logró observar que la tasa de satisfacción de usuario fue del 97,2% (n = 600), siendo las principales dimensiones calidad de atención clínica brindada por el médico y enfermería, sin embargo, se sintieron insatisfechos con la parte estructural, ya que no habían baños limpios.

El autor Peng et al., (2021), realizó una investigación donde halló que la tasa de satisfacción del usuario externo incrementó cuando el gobierno contrató más personal médico para la atención, y cuando disminuyó los precios de la venta de medicamentos. Según un trabajo realizado por Aydemir y Sahin, (2019), hallaron que los pacientes tuvieron tasas buenas de satisfacción en las dimensiones de infraestructura y organización del servicio de medicina, buena atención por parte del personal médico, enfermería y técnico; esto llevó a que manejaran su enfermedad con mayor tranquilidad y en paz durante todo el proceso. De manera similar, Gavurova et al., (2021), identificó que la mayoría de porcentaje de satisfacción de los pacientes de consulta externa, se debe gracias al buen manejo dado por el personal médico y la experiencia que tiene para manejar casos. Hallazgos encontrados por Jahan et al., (2021), revelaron que la tasa de satisfacción de los usuarios externos fue adecuada, además, se halló asociación estadísticamente significativa con el sexo femenino y estar desempleados ($p < 0,05$), es decir, que las mujeres y las personas sin empleo reportaron tasas mayores de satisfacción que los varones y personas con trabajo. Sin embargo, hallazgos contrarios fueron hallados por Wu et al., (2021), donde los usuarios de consulta externa informaron que no se sentían cómodos y satisfechos en las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta del personal de salud, seguridad y empatía transmitidas, es decir, durante el periodo de pandemia se registraron tasas menos eficaces por parte del personal de salud lo que conllevó a que la satisfacción global decayera.

Según el autor Lu et al., (2021), intervenir al paciente por telemedicina es una

buena opción, además, se observó que la mayoría reportó tasas de satisfacción adecuada con respecto a la calidad técnica e intervención médica, inclusive mejor que antes de la llegada de la pandemia, además, la disminución de los gastos del paciente por parte de movilidad fue un factor importante de buena satisfacción. Además, Bin Traiki et al., (2020), reportó que el 93% de pacientes manifestó sentirse satisfecho con la atención clínica brindada por el personal médico, especialmente porque fueron tratados con cortesía, respeto y empatía, también, el 90,3% se sintió satisfecho con respecto a las medidas sanitarias implementadas por el hospital durante el periodo de pandemia. De manera similar, los resultados encontrados por Perneger et al., (2020), revelaron que los usuarios externos se encontraban satisfechos con la atención brindada por el establecimiento de salud durante la pandemia, además, fue tanta la satisfacción que se comprometieron a responder más encuestas de satisfacción en eventos posteriores. En concordancia con lo expuesto anteriormente, Yeh et al., (2018), hallaron que la educación superior del paciente fue un factor clave y determinante de satisfacción de usuario externo. De manera similar, Sharew et al., (2018), encontró que el 49,2% de pacientes se sentía satisfecho con la atención brindada por el personal de enfermería, siendo el 80% de pacientes con grado de instrucción superior ($p = 0,01$) y aquellos que ya tenían historial de hospitalizaciones previas ($p = 0,02$), factores asociados a la buena satisfacción.

Según lo encontrado por Kasa y Gedamu, (2019), halló que la tasa de satisfacción fue del 40,7%, siendo las dimensiones con mejores puntajes las de conforme con la información brindada por el personal de enfermería, apoyo afectivo después de la intervención de su enfermedad y el profesionalismo que presentaron. De manera similar, Gröndahl et al., (2019), observó que el 85% se encontraba satisfecho con la calidad de atención especialmente porque tuvieron buena información sobre su enfermedad y procedimiento que se iban a realizar. Los resultados difieren de lo encontrada en la presente investigación probablemente a las diferencias en el sistema de salud que hay entre Perú y otros países de Europa, ya que el sistema de salud en el Perú no se encuentra adecuadamente implementado para tratar muchos pacientes, por lo que su calidad de satisfacción puede verse afectada.

La muestra estuvo conformada por 110 participantes, lo que se traduce en no

significativa por lo que los resultados no podrán ser extrapolados a la población en general.

La limitación del presente estudio se basa en la encuesta tomada, puesto que existe la posibilidad de que las personas hayan contestado de manera aleatoria y poco sincera o no hayan entendido bien la pregunta, por lo que los resultados se verían alterados.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se estableció que existe una correlación positiva moderada entre la variable calidad de atención percibida y satisfacción del usuario a partir del valor de Rho de Spearman de 0,582, lo cual hace referencia a que la calidad de atención percibida tiene cierto grado de influencia sobre la satisfacción que el usuario tiene en cuanto a su estancia en el establecimiento de salud.

Segunda: Se estableció que existe una correlación positiva moderada entre la variable calidad técnica de atención percibida y satisfacción del usuario a partir del valor de Rho de Spearman de 0,505, lo cual hace referencia a que la calidad técnica de atención percibida tiene un grado de influencia sobre la satisfacción que el usuario tiene durante su estancia en el establecimiento de salud.

Tercera: Se estableció que existe una correlación positiva moderada entre la variable calidad interpersonal de atención percibida y satisfacción del usuario a partir del valor de Rho de Spearman de 0,552, lo cual hace referencia en la calidad interpersonal de atención percibida tiene un grado de influencia sobre la satisfacción que el usuario tiene durante su estancia en el establecimiento de salud.

Cuarta: Se estableció que existe una correlación positiva moderada entre la variable calidad infraestructural de atención percibida y satisfacción del usuario a partir del valor de Rho de Spearman de 0,590, lo cual se menciona que la calidad infraestructural de atención percibida tiene un grado de influencia sobre la satisfacción que el usuario tiene durante su estancia en el establecimiento de salud.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere al centro de salud implementar módulos de entrenamiento al personal de salud para que mejoren su calidad de atención y los pacientes lo perciban de manera más agradable. Se podría adecuar un área del centro de salud y programar horarios para que el personal acuda a dicha área para que sean capacitados por personal encargado de identificar las fallas de cada persona y puedan trabajar en ellas, mejorarlas y mejorar la atención para con el paciente.

Segunda: Se recomienda al personal de salud mostrar empatía, empoderarse de sus conocimientos, paciencia, sensibilidad y tolerancia para con los pacientes, de esa forma, se sentirán en confianza y cómodos por lo que su satisfacción será buena. El centro de salud podría trabajar de manera conjunta con el área de psicología para establecer un horario donde acuda el personal de salud, especialmente aquellos que tienen dificultades para transmitir sus emociones, puedan conversar y liberar sus emociones, de esa forma, podría mejorar su estado de ánimo y así mejoraría su calidad de atención con los usuarios.

Tercera: Se recomienda al centro de salud capacitar a su personal para que tengan buenos niveles de conocimientos. Se podría dedicar un par de horas del día para un grupo selecto de trabajadores para que sean capacitados sobre temas comunes en la atención del paciente, de esa forma, la mayoría sepa como satisfacer las cuestiones planteadas por cada paciente y estos se sientan más tranquilos y satisfechos al resolver sus dudas, también se puede realizar convenios interinstitucionales con universidades y academias para capacitaciones que mejoren las capacidades académicas esto genera satisfacción en el personal ya que la institución se preocupa por su crecimiento profesional.

Cuarta: Se recomienda al centro de salud mejorar las instalaciones para que los pacientes se sientan cómodos durante y antes de la atención. El centro de salud tendría que realizar coordinaciones con los principales proveedores para realizar modificaciones y nuevas construcciones de la zona infraestructural que muestre algún vestigio de mal estado. De esa forma, podría modificarse, mantener un

ambiente limpio y ordenado para que el usuario se sienta cómodo durante su tiempo de espera y durante el tiempo que dure su atención.

REFERENCIAS

- Abdellah, F., Halterman, T., Dyeus, D., McClure, E., Schmeises, D., & Taggart, F. (2000). *Veintiun problemas de enfermería. Marrier Tomey A, Raile Alligood M. Modelos teorías en enfermería*. (4a ed).
- Adler, F. (1964). "Positivism" in Gold. In *W. L. J. and Kolb, A Dictionary of the Social Sciences* (pp. 520–522). New York: The Free Press.
- Al-Harajin, R. S., Al-Subaie, S. A., & Elzubair, A. G. (2019). The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of Family & Community Medicine*, 26(1), 17.
https://doi.org/10.4103/JFCM.JFCM_14_18
- Alazzam, M. B., Al Khatib, H., Mohammad, W. T., & Alassery, F. (2021). E-Health System Characteristics, Medical Performance, and Healthcare Quality at Jordan's Health Centers. *Journal of Healthcare Engineering*, 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/5887911>
- Alvial, X., Rojas, A., Carrasco, R., Durán, C., & Fernández-Campusano, C. (2021). Overuse of Health Care in the Emergency Services in Chile. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(6), 3082. <https://doi.org/10.3390/IJERPH18063082>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/RAM.V63I2.181>
- Aydemir, E., & Sahin, Y. (2019). Evaluation of healthcare service quality factors using grey relational analysis in a dialysis center. *Grey Systems*, 9(4), 432–448. <https://doi.org/10.1108/GS-01-2019-0001>
- Bin Traiki, T. A., AlShammari, S. A., AlAli, M. N., Aljomah, N. A., Alhassan, N. S., Alkhayal, K. A., Al-Obeed, O. A., & Zubaidi, A. M. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: A retrospective and cross sectional study. *Annals of Medicine and Surgery*,

58, 14–19. <https://doi.org/10.1016/J.AMSU.2020.08.020>

Carhuancho, I., Nolazco, F., Guerrero, M., & Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 693–707.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36472/39158>

Chacma-Lara, E., & Laura-Chávez, T. (2021). Investigación cuantitativa: buscando la estandarización de un esquema taxonómico. *Revista Médica de Chile*, 149(9), 1382–1383. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872021000901382>

Claudia Paredes Larios. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1).
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>

Cohen, A. (2007). Commitment before and after: An evaluation and reconceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 17(7), 336–354. <https://doi.org/10.1016/>

Enciso, M. (2021). *Nivel de satisfacción y calidad de atención percibida por el usuario externo en la cadena de boticas AFJA 2019* [Universidad Norbert Wiener].
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5388/T061_10551396_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fariño Cortez, J. E., Vera-Lorenti, F. E., Cercado-Mancero, A. G., Velasco Donoso, A. P., Limaico Noriega, M. de J., & Saldarriaga Jiménez, D. G. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. | *Revista Ecuatoriana de Ciencia Tecnología e Innovación en Salud Pública. Revista Ecuatoriana De Ciencia Tecnología E Innovación En Salud Pública*, 2(2), 1–25.
<https://www.inspilib.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides

Carrión. Huancayo - Peru. *Rev. Fac. Med. Hum*, 20(3), 397–403.
<https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

Febres-Ramos, R. J., Mercado-Rey, M. R., Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403.
<https://doi.org/10.25176/RFMH.V20I3.3123>

Gavurova, B., Dvorsky, J., & Popesko, B. (2021). Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21), 11337.
<https://doi.org/10.3390/IJERPH182111337>

Gayoso, K. (2021). *Satisfacción de la usuaria y calidad de atención en la consulta externa de obstetricia en una Posta médica de Oyotún* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73955/Gayoso_LKO-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Geyman, J. (2021). COVID-19 Has Revealed America's Broken Health Care System: What Can We Learn? *International Journal of Health Services : Planning, Administration, Evaluation*, 51(2), 188–194.
<https://doi.org/10.1177/0020731420985640>

González, A. C., Benítez, M. R. S., & Urquiza, R. de A. (2022). Sistema de indicadores para evaluar la calidad de los servicios generales de la Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Salud Pública*, 48(1).
<http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2799>

Gröndahl, W., Muurinen, H., Katajisto, J., Suhonen, R., & Leino-Kilpi, H. (2019). Perceived quality of nursing care and patient education: a cross-sectional study of hospitalised surgical patients in Finland. *BMJ Open*, 9(4), e023108. <https://doi.org/10.1136/BMJOPEN-2018-023108>

Harry, M., & Schroeder, R. (2000). *The Breakthrough Management Strategy Revolutionizing the World's Top Corporations*. Doubleday Random House.

<https://es.b-ok.com/book/650818/878d68>

Heil, T. C., Melis, R. J. F., Maas, H. A. A. M., van Munster, B. C., Olde Rikkert, M. G. M., de Wilt, J. H. W., & Adang, E. M. M. (2021). Technical efficiency evaluation of colorectal cancer care for older patients in Dutch hospitals. *PLOS ONE*, *16*(12), e0260870.

<https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0260870>

Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, *36*(4), 620–628.

<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515.620>

Inga-Berrosipi, F., & Rodríguez, C. A. (2019). Progress in the development of healthcare human resources in Peru and their importance in the quality of care. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, *36*(2), 312–318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>

Jahan, A. M., Rwaiha, A. E., Gusaibat, S. R., Al-Ahwal, N. A., Al-Jafairi, Z. M., & Al-Rashidi, M. A. (2021). Patient Satisfaction With Physiotherapy Services in Libya: A Cross-Sectional Study: *Journal of Patient Experience*, *8*.

<https://doi.org/10.1177/23743735211033195>

Karaca, A., Akin, S., & Harmanci Seren, A. K. (2022, June 22). The Relationship Between Perceived Quality of Care and the Patient Safety Culture of Turkish Nurses. *Journal of Nursing Research*.

<https://doi.org/10.1097/JNR.0000000000000505>

Kasa, A. S., & Gedamu, H. (2019). Predictors of adult patient satisfaction with nursing care in public hospitals of Amhara region, Northwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*, *19*(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/S12913-019-3898-3/TABLES/5>

Khan, Z. A., Zahoor, A., Afzal, I., Butt, U., Siddiqui, A. M., Khan, Z., Shah, I. A., & Shah, J. A. (2021). Evaluation of Patient Perception and Satisfaction Toward the Use of Telemedicine During Pandemic of Novel Coronavirus in

Pakistan. *Telemedicine Journal and E-Health : The Official Journal of the American Telemedicine Association*, 27(10), 1174–1179.

<https://doi.org/10.1089/TMJ.2020.0343>

Larsen, R., Mangrio, E., & Persson, K. (2021). Interpersonal Communication in Transcultural Nursing Care in India: A Descriptive Qualitative Study.

Journal of Transcultural Nursing, 32(4), 310–317.

<https://doi.org/10.1177/1043659620920693>

Leahy, D., & McNicholas, F. (2021). Systematic review of effectiveness and satisfaction evaluation in child and adolescent mental health services in Ireland. *Irish Journal of Psychological Medicine*, 39(3), 1–12.

<https://doi.org/10.1017/IPM.2021.9>

Li, W., Shen, S., Yang, J., Guo, J., & Tang, Q. (2022). Determinants of Satisfaction With Hospital Online Appointment Service Among Older Adults During the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study. *Frontiers in Public Health*, 10, 853489. <https://doi.org/10.3389/FPUBH.2022.853489>

Lin, E. C. L., Hsiao, F. H., Schröder, A., Lundqvist, L. O., Chao, H. L., Lee, S. K., Hung, T. M., Lu, M. J., Lu, H. L., Laio, S. J., Chang, K. Y., & Pan, A. N. (2021). Factors influencing patient-perceived quality of care in psychiatric hospitals in Taiwan. *Archives of Psychiatric Nursing*, 35(1), 9–16.

<https://doi.org/10.1016/J.APNU.2020.10.006>

Lu, W., Hou, H., Ma, R., Chen, H., Zhang, R., Cui, F., Zhang, Q., Gao, Y., Wang, X., Bu, C., Zhao, J., & Zhai, Y. (2021). Influencing factors of patient satisfaction in teleconsultation: A cross-sectional study. *Technological Forecasting and Social Change*, 168, 120775.

<https://doi.org/10.1016/J.TECHFORE.2021.120775>

Mboineki, J. F., & Chen, C. (2019). Health care system changes supporting the development of the nurse practitioner role in Tanzania. *Journal of the American Association of Nurse Practitioners*, 31(9), 488–496.

<https://doi.org/10.1097/JXX.000000000000168>

McEwen, J., Bigby, C., & Douglas, J. (2021). What is good service quality? Day

service staff's perspectives about what it looks like and how it should be monitored. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities : JARID*, 34(4), 1118–1126. <https://doi.org/10.1111/JAR.12871>

Mejía, T. (2021). *Calidad de atención en consulta externa de la clínica Millenium y su relación con la satisfacción de los pacientes asegurados en EPS, Chiclayo 2019* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3663/1/TL_MejiaTafurThaliaElizabet.pdf

Mutre Carriel, K. B., & González Calero, M. (2020). The external user satisfaction in waiting time in the hospital general IESS emergency service Milagro - Ecuador. *Más Vida*, 2(2), 31–41. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0008>

Muttalib, F., González-Dambrauskas, S., Lee, J. H., Steere, M., Agulnik, A., Murthy, S., & Adhikari, N. K. J. (2021). Pediatric Emergency and Critical Care Resources and Infrastructure in Resource-Limited Settings: A Multicountry Survey*. *Critical Care Medicine*, 49(4), 671–681. <https://doi.org/10.1097/CCM.0000000000004769>

Nilakantam, S. R., Madhu, B., Prasad, M. C., Dayananda, M., Basavanagowdappa, H., Bahuguna, J., & Rao, J. N. (2021). Quality Improvement Project to Assess Patient Satisfaction Towards Outpatient Services of a Tertiary Care Teaching Hospital, South India – A Cross-sectional Study. *Annals of African Medicine*, 20(3), 198. https://doi.org/10.4103/AAM.AAM_42_20

Ogaza, E. (2021). *Percepción de los usuarios frente a los servicios de consulta externa de la clínica central O.H.L LTDA* [Universidad de Córdoba]. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4934/OGAZAHERRERAEDERANDRES.pdf1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Onyando, O., & Kandiri, J. (2018). Hospital information systems capability and end-user satisfaction in hospitals of Nairobi County, Kenya. *International Academic Journal of Information Systems and Technology*, 2(1), 102–125.

http://www.iajournals.org/articles/iajist_v2_i1_102_125.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2020, August 11). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Oswaldo, M., Pulido, P., Merli, G. O., Perazzi, J. R., & Vence, M. V. (2018). Perceptive analysis of the quality in health services' delivery services' delivery with a Six-Sigma approach. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 325–343. <http://scielo.sld.cu>

Panchana Gómez, G. S. (2021). Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 5(39), 42–54. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss39.2021pp42-54>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

Peng, X., Tang, X., Chen, Y., & Zhang, J. H. (2021). Ranking the Healthcare Resource Factors for Public Satisfaction with Health System in China—Based on the Grey Relational Analysis Models. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 995. <https://doi.org/10.3390/IJERPH18030995>

Pérez Villamar, J. (2015). *El Positivismo y la Investigación Científica | Pérez Villamar | Empresarial*. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/20>

Perneger, T. V., Peytremann-Bridevaux, I., & Combescure, C. (2020). Patient satisfaction and survey response in 717 hospital surveys in Switzerland: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/S12913-020-5012-2/FIGURES/2>

- Podestá Gavilano, L. E., & Maceda Kuljich, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(3), 48–56.
<https://doi.org/10.24265/HORIZMED.2018.V18N3.08>
- Regional, O., & Las, P. (2014). Council for International Organizations of Medical Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos, Cuarta Edición. Ginebra: Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS); 2016. In *Pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos*.
- Ribeiro Cantalino, J. L., dos Anjos Scherer, M. D., Soratto, J., Schäfer, A. A., & dos Anjos, D. S. O. (2021). User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Revista de Saúde Pública*, 55, 1–10.
<https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2021055002533>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, M. D. P. B., Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. In M.-H. / I. E. S.A. (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (5th Ed, Vol. 53, Issue 9). McGraw Hill Education.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sánchez, J. (2022). *Calidad de Atención y Satisfacción del usuario de consulta externa del Servicio de Obstetricia de la Micro Red Ferreñafe* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82930/Sánchez_NJY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schwartz, S. H., & Sagie, G. (2000). Value consensus and importance a cross-national study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 31(4), 465–497.
<https://doi.org/10.1177/0022022100031004003>
- Sharew, N. T., Bizuneh, H. T., Assefa, H. K., & Habtewold, T. D. (2018). Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: a cross-sectional study. *BMJ Open*,

8(5), e021107. <https://doi.org/10.1136/BMJOPEN-2017-021107>

Supo, J. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. Sociedad Hispana de Investigadores Científicos.

Vaca, V. (2021). *Satisfacción del usuario con la atención en consulta externa del centro de especialidades IESS Otavalo, 2021* [Universidad Técnica del Norte]. http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11774/2/PG_940_TRABAJO_GRADO.pdf

Vitullo, M., Holloway, D., Tellson, A., Nguyen, H., Estimon, K., Linthicum, J., Viejo, H., Coffee, A., & Huddleston, P. (2020). Surgical patients' and registered nurses' satisfaction and Perception of Using the Clinically Aligned Pain Assessment (CAPA©) Tool for Pain Assessment. *Journal of Vascular Nursing: Official Publication of the Society for Peripheral Vascular Nursing*, 38(3), 118–131. <https://doi.org/10.1016/J.JVN.2020.07.001>

Wu, Y., Mu, J., & Zhang, S. (2021). Evaluating Patient Satisfaction in Township Hospitals in the Cold Regions of China. *Health Environments Research and Design Journal*, 14(2), 145–160. <https://doi.org/10.1177/1937586720958016>

Yeh, M. Y., Wu, S. C., & Tung, T. H. (2018). The relation between patient education, patient empowerment and patient satisfaction: A cross-sectional-comparison study. *Applied Nursing Research*, 39, 11–17. <https://doi.org/10.1016/J.APNR.2017.10.008>

Yrigoyen, L. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el sector ferretero caso: zona denominada "Las Malvinas" en Lima Metropolitana 2018* [Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5499/yrigoyen_ylma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Pérez de Lara Choy, M. I. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2. ed.). McGraw-Hill. <https://www.worldcat.org/title/marketing-de-servicios-un-enfoque-de-integracion-del-cliente-a-la-empresa/oclc/49324011>

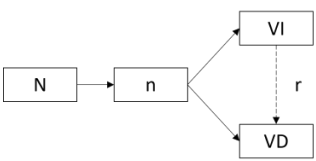
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 7

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.							
Autora: Campos Hernani, Claudia Luz							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos a. ¿Cuál es la relación entre la calidad técnica de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022? b. ¿Cuál es la relación entre la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos a. Determinar la relación entre la calidad técnica de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022. b. Determinar la relación entre la calidad interpersonal</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específicas a. Existe relación entre la calidad técnica de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022. b. Existe relación entre la calidad interpersonal</p>	Variable independiente: Calidad de atención percibida				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Calidad técnica	Conocimientos técnicos	1-6	Escala ordinal	Malo (6-13) Regular (14-21) Bueno (22-30)
				Habilidades			
	Equidad de atención						
Calidad interpersonal	Respeto y cordialidad humana	7-15		Malo (9-21) Regular (22-33) Bueno (34-35)			
Calidad infraestructural	Condiciones físicas del ambiente disponibilidad de materiales e insumos	16-23		Malo (8-18) Regular (19-29) Bueno (30-40)			

<p>calidad interpersonal de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre la calidad de infraestructura de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022?</p>	<p>de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.</p> <p>c. Determinar la relación entre la calidad de infraestructura de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.</p>	<p>de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.</p> <p>c. Existe relación entre la calidad de infraestructura de atención percibida y satisfacción del usuario en consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022.</p>	Variable dependiente: Satisfacción del usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Satisfacción humana	Respeto a los derechos humanos y aspectos fundamentales de la persona	1-6	Escala ordinal	Malo (6-13) Regular (14-21) Buena (22-30)
			Satisfacción técnico-científico	Información completa veraz y oportuna. Respeto a la orden de llegada.	7-14		Malo (8-18) Regular (19-29) Bueno (30-40)
Satisfacción en entorno a la calidad	Efectividad, eficiencia eficacia, continuada	15-20	Malo (8-18) Regular (19-29) Bueno (30-40)				
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Instrumentos		Método de análisis	
<p>Enfoque: cuantitativo Tipo: básico Diseño: Observacional, analítico, transversal y prospectivo.</p>  <pre> graph LR N[N] --> n[n] n --> VI[VI] n --> VD[VD] VI -.-> r VD </pre> <ul style="list-style-type: none"> • N: Población • n: Muestra • VI: Variable independiente • VD: Variable dependiente • r: Relación 		<p>Población: 153 usuarios Muestra: 110 usuarios. Muestreo: probabilístico</p>		<p>Variable 1: Calidad de atención percibida. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>		<p>Inicialmente se aplicará estadística descriptiva para determinar las frecuencias relativas y absolutas de las variables categóricas; para las variables numéricas se determinará las medidas de tendencia central. El análisis bivariado será realizado a través de la prueba de Chi² de Pearson considerando un nivel de significancia estadística de p-valor menor a 0,05 (95% de confianza).</p>	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 8

Matriz de operacionalización de variable: Calidad de atención percibida

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Dimensiones	Tipo de variable	Escala de medición	Unidad de análisis
Calidad de atención percibida	Definido como la percepción de la prestación de los servicios que se brindan en un establecimiento de salud centrada en las personas, familias y comunidades que acuden a ser atendidos con eficiencia (Inga-Berrospi y Rodríguez, 2019)	Es la percepción que tienen los usuarios del servicio de consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022, considerando la calidad técnica, interpersonal e infraestructural recibida.	Conocimientos técnicos	Calidad técnica	Cualitativa politómica	Escala ordinal	Bueno (22-30) Regular (14-21) Malo (6-13)
			Habilidades				
			Equidad de atención				
			Respeto y cordialidad humana	Calidad interpersonal			Bueno (34-35) Regular (22-33) Malo (9-21)
Condiciones físicas del ambiente disponibilidad de materiales e insumos	Calidad infraestructural	Bueno (30-40) Regular (19-29) Malo (8-18)					

Tabla 9*Matriz de operacionalización de variable: Satisfacción del usuario*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Dimensiones	Tipo de variable	Escala de medición	Unidad de análisis
Satisfacción del usuario	Es aquel indicador de la calidad de atención que se brinda en los establecimientos de salud. Esto permite mejorar aspectos negativos y reforzar los puntos fuertes que se tienen como institución prestadora de servicios de salud (Hernández et al., 2019)	Es la satisfacción que tienen los usuarios del servicio de consulta externa de un hospital de Los Olivos, Lima 2022, considerando la satisfacción humana, técnico-científico y entorno a la calidad.	Respeto a los derechos humanos y aspectos fundamentales de la persona	Satisfacción humana	Cualitativa politómica	Escala ordinal	Buena (22-30) Regular (14-21) Malo (6-13)
			Información completa veraz y oportuna. Respeto a la orden de llegada	Satisfacción técnico-científico			Buena (30-40) Regular (19-29) Malo (8-18)
			Efectividad, eficiencia, eficacia, continuada	Satisfacción entorno a la calidad			Buena (22-30) Regular (14-21) Malo (6-1)

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos



Cuestionario de opinión sobre calidad de atención percibida

Estimado Sr.(a), el cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer sobre la calidad de atención en nuestro hospital, además, será ANÓNIMO, por lo tanto, se solicita veracidad en sus respuestas, con sinceridad y con total libertad, marcando con una (x), el casillero de la alternativa que considere pertinente.

A continuación, tienen cinco posibles respuestas de las cuales usted responderá lo que crea conveniente en base a las siguientes alternativas:

5. Siempre 4. Frecuentemente 3. Alguna vez 2. Rara vez 1. Nunca

DATOS ESPECÍFICOS	5	4	3	2	1
CALIDAD TÉCNICA					
1. En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.					
2. El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.					
3. El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
4. Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso					
5. El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.					
6. El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.					
CALIDAD INTERPERSONAL					
7. Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable.					

8. El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
9. El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos.					
10. Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.					
11. El tiempo de su consulta es suficiente.					
12. El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera.					
13. El médico le otorga atención permanente durante la atención.					
14. Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.					
15. Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante.					
CALIDAD INFRAESTRUCTURA					
16. La sala de espera está limpia.					
17. La sala de espera tiene buena ventilación.					
18. El consultorio está limpio y ordenado.					
19. El consultorio está bien iluminado.					
20. El consultorio cuenta con los materiales necesario para la atención médica.					
21. Es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad, si el medico lo considere conveniente.					
22. Los baños están limpios permanentemente.					
23. Cuenta con televisor en sala de espera					



Cuestionario de opinión sobre satisfacción del usuario

Estimado Sr.(a), el cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer sobre la satisfacción de usted como usuario de nuestro hospital, además, será ANÓNIMO, por lo tanto, se solicita veracidad en sus respuestas, con sinceridad y con total libertad, marcando con una (x), el casillero de la alternativa que considere pertinente.

A continuación, tienen cinco posibles respuestas de las cuales usted responderá lo que crea conveniente en base a las siguientes alternativas:

4. Muy satisfecho 3. Satisfecho 2. Poco satisfecho 1. Insatisfecho

DATOS ESPECÍFICOS	4	3	2	1
SATISFACCIÓN HUMANA				
1. El personal lo saludó cordialmente cuando inició su atención				
2. Durante la atención la llamaron por tu nombre o apellido.				
3. El personal le brinda confianza para expresar su problema.				
4. El personal que la atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta.				
5. Durante su permanencia en el hospital la trataron con amabilidad.				
6. El personal que la atendieron le explicó los cuidados a seguir.				
SATISFACCIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO				
7. El personal de salud demostraba destreza y conocimiento durante la atención.				
8. El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.				

9. El horario de atención del establecimiento le parece conveniente.				
10. Considera que, durante la consulta médica, le hicieron un examen completo.				
11. Las tarifas establecidas en el hospital están a su alcance.				
12. Si el médico hace la interconsulta médica, logra un turno para el mismo día.				
13. Durante la consulta considera que se respeta su privacidad.				
14. El personal que le atiende le explicó con palabras claras.				
SATISFACCIÓN ENTORNO A LA CALIDAD				
15. Le parece cómodo los ambientes de espera.				
16. La sala de espera tiene buena ventilación.				
17. El consultorio está limpio y ordenado.				
18. El consultorio está bien iluminado.				
19. Le dieron indicaciones en una receta, están escritas con letras claras y entendibles.				
20. La medicina hubo abastecimiento de acuerdo a su receta.				

Anexo 4: Validación de instrumentos

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	CALIDAD TÉCNICA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.	x		x		x		
2	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.	x		x		x		
3	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	x		x		x		
4	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso	x		x		x		
5	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.	x		x		x		
6	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.	x		x		x		
	CALIDAD INTERPERSONAL							
7	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable.	x		x		x		
8	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	x		x		x		
9	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos.	x		x		x		
10	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.	x		x		x		

11	El tiempo de su consulta es suficiente.	x		x		x	
12	El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera.	x		x		x	
13	El médico le otorga atención permanente durante la atención.	x		x		x	
14	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.	x		x		x	
15	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante.	x		x		x	
	CALIDAD INFRAESTRUCTURA						
16	La sala de espera está limpia.	x		x		x	
17	La sala de espera tiene buena ventilación.	x		x		x	
18	El consultorio está limpio y ordenado.	x		x		x	
19	El consultorio está bien iluminado.	x		x		x	
20	El consultorio cuenta con los materiales necesario para la atención médica.	x		x		x	
21	Es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad, si el medico lo considere conveniente.	x		x		x	
22	Los baños están limpios permanentemente.	x		x		x	
23	Cuenta con televisor en sala de espera	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Agreda Benites Bryan Adolfo

DNI: 46794349

Especialidad del validador: Gestión de los Servicios de la Salud

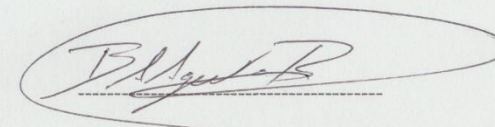
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Miércoles 11 de mayo de 2022

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature is cursive and appears to read 'B. Agreda B.'.

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	SATISFACCION HUMANA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal le brinda confianza para expresar su problema.	x		x		x		
2	Durante la atención la llamaron por tu nombre o apellido.	x		x		x		
3	El personal le brinda confianza para expresar su problema.	x		x		x		
4	El personal que la atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta.	x		x		x		
5	Durante su permanencia en el hospital la trataron con amabilidad.	x		x		x		
6	El personal que la atendieron le explicó los cuidados a seguir.	x		x		x		
	SATISFACCION TÉCNICO-CIENTÍFICO							
7	El personal de salud demostraba destreza y conocimiento durante la atención.	x		x		x		
8	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	x		x		x		
9	El horario de atención del establecimiento le parece conveniente.	x		x		x		
10	Considera que, durante la consulta médica, le hicieron un examen completo.	x		x		x		
11	Las tarifas establecidas en el hospital están a su alcance.	x		x		x		
12	Si el medico hace la interconsulta médica, logra un turno para el mismo día.	x		x		x		
13	Durante la consulta considera que se respeta su privacidad.	x		x		x		

14	El personal que le atiende le explico con palabras claras.	x		x		x		
SATISFACCION ENTORNO A LA CALIDAD								
15	Le parece cómodo los ambientes de espera.	x		x		x		
16	La sala de espera tiene buena ventilación.	x		x		x		
17	El consultorio está limpio y ordenado.	x		x		x		
18	El consultorio está bien iluminado.	x		x		x		
19	Le dieron indicaciones en una receta, están escritas con letras claras y entendibles.	x		x		x		
20	La medicina hubo abastecimiento de acuerdo a su receta.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Agreda Benites Bryan Adolfo

DNI: 46794349

Especialidad del validador: Gestión de los Servicios de la Salud

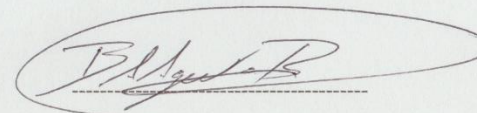
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Miércoles 11 de mayo de 2022

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature appears to be 'B. Agreda B.' with a horizontal line underneath.

Firma del Experto Informante.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
AGREDA BENITES, BRYAN ADOLFO DNI 46794349	BACHILLER EN MEDICINA Fecha de diploma: 17/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 03/03/2011 Fecha egreso: 20/12/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
AGREDA BENITES, BRYAN ADOLFO DNI 46794349	MÉDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 28/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
AGREDA BENITES, BRYAN ADOLFO DNI 46794349	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 16/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	CALIDAD TÉCNICA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.	x		x		x		
2	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.	x		x		x		
3	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	x		x		x		
4	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso	x		x		x		
5	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.	x		x		x		
6	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.	x		x		x		
	CALIDAD INTERPERSONAL							
7	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable.	x		x		x		
8	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	x		x		x		
9	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos.	x		x		x		

10	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.	x		x		x		
11	El tiempo de su consulta es suficiente.	x		x		x		
12	El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera.	x		x		x		
13	El médico le otorga atención permanente durante la atención.	x		x		x		
14	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.	x		x		x		
15	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante.	x		x		x		
	CALIDAD INFRAESTRUCTURA							
16	La sala de espera está limpia.	x		x		x		
17	La sala de espera tiene buena ventilación.	x		x		x		
18	El consultorio está limpio y ordenado.	x		x		x		
19	El consultorio está bien iluminado.	x		x		x		
20	El consultorio cuenta con los materiales necesario para la atención médica.	x		x		x		
21	Es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad, si el medico lo considere conveniente.	x		x		x		
22	Los baños están limpios permanentemente.	x		x		x		
23	Cuenta con televisor en sala de espera	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Zanelly Reyes Humberto Dario

DNI: 07854556

Especialidad del validador: Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Miércoles 17 de mayo de 2022



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	SATISFACCION HUMANA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal le brinda confianza para expresar su problema.	x		x		x		
2	Durante la atención la llamaron por tu nombre o apellido.	x		x		x		
3	El personal le brinda confianza para expresar su problema.	x		x		x		
4	El personal que la atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta.	x		x		x		
5	Durante su permanencia en el hospital la trataron con amabilidad.	x		x		x		
6	El personal que la atendieron le explicó los cuidados a seguir.	x		x		x		
	SATISFACCION TÉCNICO-CIENTÍFICO							
7	El personal de salud demostraba destreza y conocimiento durante la atención.	x		x		x		
8	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	x		x		x		
9	El horario de atención del establecimiento le parece conveniente.	x		x		x		
10	Considera que, durante la consulta médica, le hicieron un examen completo.	x		x		x		
11	Las tarifas establecidas en el hospital están a su alcance.	x		x		x		

12	Si el medico hace la interconsulta médica, logra un turno para el mismo día.	x		x		x		
13	Durante la consulta considera que se respeta su privacidad.	x		x		x		
14	El personal que le atiende le explico con palabras claras.	x		x		x		
	SATISFACCION ENTORNO A LA CALIDAD							
15	Le parece cómodo los ambientes de espera.	x		x		x		
16	La sala de espera tiene buena ventilación.	x		x		x		
17	El consultorio está limpio y ordenado.	x		x		x		
18	El consultorio está bien iluminado.	x		x		x		
19	Le dieron indicaciones en una receta, están escritas con letras claras y entendibles.	x		x		x		
20	La medicina hubo abastecimiento de acuerdo a su receta.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Zanelly Reyes Humberto Dario

DNI: 07854556

Especialidad del validador: Dirección y Gestión de los Sistemas de Seguridad Social

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Miércoles 17 de mayo de 2022



Firma del Experto Informante.

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

ZANELLY REYES, HUMBERTO DARIO DNI 07854556	BACHILLER EN MEDICINA Fecha de diploma: 08/11/1984 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
ZANELLY REYES, HUMBERTO DARIO DNI 07854556	MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 16/11/1984 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
ZANELLY REYES, HUMBERTO DARIO DNI 07854556	ESPECIALISTA EN CIRUGIA PEDIATRICA Fecha de diploma: 22/03/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
ZANELLI REYES, HUMBERTO DARIO DNI 07854556	TÍTULO PROPIO DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL Fecha de Diploma: 02/06/2017 TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 19/03/2018 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSIDAD DE ALCALÁ ESPAÑA

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	CALIDAD TÉCNICA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.	x		x		x		
2	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.	x		x		x		
3	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	x		x		x		
4	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso	x		x		x		
5	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.	x		x		x		
6	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.	x		x		x		
	CALIDAD INTERPERSONAL							
7	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable.	x		x		x		
8	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	x		x		x		
9	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos.	x		x		x		

10	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.	x		x		x		
11	El tiempo de su consulta es suficiente.	x		x		x		
12	El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera.	x		x		x		
13	El médico le otorga atención permanente durante la atención.	x		x		x		
14	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.	x		x		x		
15	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante.	x		x		x		
	CALIDAD INFRAESTRUCTURA							
16	La sala de espera está limpia.	x		x		x		
17	La sala de espera tiene buena ventilación.	x		x		x		
18	El consultorio está limpio y ordenado.	x		x		x		
19	El consultorio está bien iluminado.	x		x		x		
20	El consultorio cuenta con los materiales necesario para la atención médica.	x		x		x		
21	Es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad, si el medico lo considere conveniente.	x		x		x		
22	Los baños están limpios permanentemente.	x		x		x		
23	Cuenta con televisor en sala de espera	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Patricia del Carmen Chávez de Paz Villanueva

DNI: 07873408

Especialidad del validador: Gerencia de servicios de salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Miércoles 20 de mayo de 2022



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	SATISFACCION HUMANA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal le brinda confianza para expresar su problema.	x		x		x		
2	Durante la atención la llamaron por tu nombre o apellido.	x		x		x		
3	El personal le brinda confianza para expresar su problema.	x		x		x		
4	El personal que la atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta.	x		x		x		
5	Durante su permanencia en el hospital la trataron con amabilidad.	x		x		x		
6	El personal que la atendieron le explicó los cuidados a seguir.	x		x		x		
	SATISFACCION TÉCNICO-CIENTÍFICO							
7	El personal de salud demostraba destreza y conocimiento durante la atención.	x		x		x		
8	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	x		x		x		
9	El horario de atención del establecimiento le parece conveniente.	x		x		x		
10	Considera que, durante la consulta médica, le hicieron un examen completo.	x		x		x		
11	Las tarifas establecidas en el hospital están a su alcance.	x		x		x		

12	Si el medico hace la interconsulta médica, logra un turno para el mismo día.	x		x		x		
13	Durante la consulta considera que se respeta su privacidad.	x		x		x		
14	El personal que le atiende le explico con palabras claras.	x		x		x		
	SATISFACCION ENTORNO A LA CALIDAD							
15	Le parece cómodo los ambientes de espera.	x		x		x		
16	La sala de espera tiene buena ventilación.	x		x		x		
17	El consultorio está limpio y ordenado.	x		x		x		
18	El consultorio está bien iluminado.	x		x		x		
19	Le dieron indicaciones en una receta, están escritas con letras claras y entendibles.	x		x		x		
20	La medicina hubo abastecimiento de acuerdo a su receta.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Patricia del Carmen Chávez de Paz Villanueva

DNI: 07873408

Especialidad del validador: Gerencia de servicios de salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Miércoles 20 de mayo de 2022



Firma del Experto Informante.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CHAVEZ DE PAZ VILLANUEVA, PATRICIA DEL CARMEN DNI 07873408	MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 18/07/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CHAVEZ DE PAZ VILLANUEVA, PATRICIA DEL CARMEN DNI 07873408	BACHILLER EN MEDICINA HUMANA Fecha de diploma: 08/04/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CHAVEZ DE PAZ VILLANUEVA, PATRICIA DEL CARMEN DNI 07873408	MEDICO CIRUJANO DERMATOLOGIA Fecha de diploma: 04/12/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 10

Confiabilidad del cuestionario de la variable Calidad de atención percibida

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,939	23

Nota: Resultados obtenidos de SPSS25

Tabla 11

Estadística de total de elemento de la variable Calidad de atención percibida

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada?	89,11	166,433	,718	,934
El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema?	89,42	167,035	,733	,934
El personal de salud respeta su privacidad durante la atención?	89,05	171,275	,594	,936
Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso?	89,26	174,205	,394	,939
El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar?	89,26	171,649	,712	,935
El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar?	89,11	168,877	,660	,935

Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable?	89,11	167,211	,815	,933
El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes?	89,26	168,538	,501	,938
El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos?	89,95	172,719	,353	,941
Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?	91,21	168,509	,410	,941
El tiempo de su consulta es suficiente?	89,74	165,427	,683	,935
El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera?	89,11	165,211	,774	,933
El médico le otorga atención permanente durante la atención?	89,32	164,450	,806	,933
Durante la atención médica le solucionan su problema de salud?	89,53	174,041	,573	,937
Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante?	89,84	169,251	,591	,936
La sala de espera está limpia?	89,00	167,889	,855	,933
La sala de espera tiene buena ventilación?	89,11	168,766	,732	,935
consultorio está limpio y ordenado?	88,95	170,275	,825	,934
El consultorio está bien iluminado?	89,00	171,000	,677	,935
El consultorio cuenta con los materiales necesario para la atención médica?	89,00	167,556	,784	,934

Es transferido inmediatamente a otro Hospital de mayor complejidad, si el medico lo considere conveniente?	89,74	168,982	,575	,936
Los baños están limpios permanentemente?	89,47	164,263	,616	,936
Cuenta con televisor en sala de espera?	89,89	165,433	,478	,940

Tabla 12

Confiabilidad del cuestionario de la variable Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,968	23

Nota: Resultados obtenidos de SPSS25

Tabla 13

Estadística de total de elemento de la variable Satisfacción del usuario

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal le brinda confianza para expresar su problema?	62,32	133,895	,806	,967
Durante la atención la llamaron por tu nombre o apellido?	62,63	128,135	,785	,966
El personal le brinda confianza para expresar su problema?	62,74	129,094	,764	,967

El personal que la atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?	62,47	127,041	,825	,966
Durante su permanencia en el hospital la trataron con amabilidad?	62,47	132,041	,780	,967
El personal que la atendieron le explicó los cuidados a seguir?	62,47	128,596	,810	,966
El personal de salud demostraba destreza y conocimiento durante la atención?	62,47	129,708	,744	,967
El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes?	62,84	127,363	,841	,966
El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?	62,84	129,585	,654	,968
Considera que, durante la consulta médica, le hicieron un examen completo?	62,79	130,175	,811	,966
Las tarifas establecidas en el hospital están a su alcance?	62,68	128,784	,763	,967
Si el médico hace la interconsulta médica, logra un turno para el mismo día?	63,05	128,719	,763	,967
Durante la consulta considera que se respeta su privacidad?	62,53	131,819	,803	,966
El personal que le atiende le explicó con palabras claras?	62,63	129,468	,882	,965
Le parece cómodo los ambientes de espera?	62,89	125,433	,839	,966
La sala de espera tiene buena ventilación?	62,58	129,813	,841	,966
El consultorio está limpio y ordenado?	62,47	130,374	,905	,965
El consultorio está bien iluminado?	62,58	128,480	,831	,966

Le dieron indicaciones en una receta, están escritas con letras claras y entendibles?	62,74	131,649	,615	,968
La medicina hubo abastecimiento de acuerdo a su receta?	62,79	132,287	,498	,970

Tabla 14

Interpretación del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Interpretación
$\alpha > 0,9$ a 0.95	Excelente
$\alpha > 0,8$	Bueno
$\alpha > 0,7$	Aceptable
$\alpha > 0,6$	Cuestionable
$\alpha > 0,5$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota: Adaptado de Ponce et al. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach?

Anexo 6: Cálculo del tamaño de la muestra

Fórmula para tamaño muestral en población conocida

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 p(1-p)}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 p(1-p)}$$

Donde:

- N: Número de sujetos que conforman la población
- n: Número de sujetos que conforman la muestra
- $Z_{\alpha/2}^2$: Nivel de confianza
- p : Probabilidad de éxito
- e: Error estimado (precisión)

Para la aplicación de esta fórmula se considerará que el nivel de confianza será del 95%, una probabilidad de éxito del 50% y un error estimado del 5%; al reemplazar dichos valores en la fórmula obtuvimos lo siguiente:

$$n = \frac{153 \times 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{0.05^2(153 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)} = 109,6 \text{ (110 sujetos)}$$

Luego de aplicada la fórmula se obtuvo que la muestra estará constituida por 110 pacientes que acuden a la consulta externa de un hospital de Los Olivos en la ciudad de Lima.

Anexo 7: Prueba de normalidad

Tabla 15

Prueba de normalidad de la variable Calidad de atención percibida y calidad técnica

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	N	Sig.
Calidad de atención percibida	0,190	110	0,000
Calidad técnica	0,185	110	0,000

a. Corrección de significancia de Lilliefors

Tabla 16

Prueba de normalidad de la variable Calidad de atención percibida y calidad interpersonal

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	N	Sig.
Calidad de atención percibida	0,190	110	0,000
Calidad interpersonal	0,96	110	0,000

a. Corrección de significancia de Lilliefors

Tabla 17

Prueba de normalidad de la variable Calidad de atención percibida y calidad infraestructural

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	N	Sig.
Calidad de atención percibida	0,190	110	0,000
Calidad infraestructural	0,166	110	0,000

a. Corrección de significancia de Lilliefors

Tabla 18

Prueba de normalidad de la variable Satisfacción del usuario y satisfacción humana

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	N	Sig.
Satisfacción del usuario	0,271	110	0,000
Satisfacción humana	0,225	110	0,000

a. Corrección de significancia de Lilliefors

Tabla 19

Prueba de normalidad de la variable Satisfacción del usuario y satisfacción técnico-científica

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	N	Sig.
Satisfacción del usuario	0,271	110	0,000
Satisfacción técnico-científica	0,273	110	0,000

a. Corrección de significancia de Lilliefors

Tabla 20

Prueba de normalidad de la variable Satisfacción del usuario y satisfacción entorno a la calidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	N	Sig.
Satisfacción del usuario	0,271	110	0,000
Satisfacción entorno a la calidad	0,250	110	0,000

a. Corrección de significancia de Lilliefors

Anexo 8: Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de esta, así como de su rol de participante. La presente investigación es conducida por Claudia Luz Campos Hernani, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es analizar la calidad de atención percibida y satisfacción del usuario de consulta externa en la institución.

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder los cuestionarios de eficiencia en los resultados de laboratorio y calidad de atención. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirán. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Claudia Luz Campos Hernani al teléfono 941431517 o correo claudialch23@gmail.com.

Agradecida desde ya para su valioso aporte. Atentamente

Nombre del autor: Claudia Luz Campos Hernani

Firma del autor _____

Yo _____ acepto y preciso haber sido informado al respecto del propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida

Firma y nombre del participante DNI.

Anexo 9: Base de datos

MUESTRA	CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA									SATISFACCION DEL USUARIO						V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6										
	CALIDAD TECNICA			CALIDAD INTERPERSONAL			CALIDAD INFRAESTRUCTURAL			SATISFACCION HUMANA		SATISFACCION TÉCNICO-CIENTÍFICO		SATISFACCION ENTORNO A LA CALIDAD																			
1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	97	72	27	38	32	21	31	20		
2	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	100	80	26	38	36	24	32	24	
3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	100	70	28	38	34	21	28	21		
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	109	80	28	42	39	24	32	24		
5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	93	72	26	34	33	22	29	21	
6	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	57	41	14	26	17	14	17	10	
7	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	104	78	26	40	38	23	31	24	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	115	76	30	45	40	23	30	23	
9	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	3	4	101	71	27	36	38	21	29	21	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	108	77	30	38	40	24	31	22	
11	5	4	3	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	103	74	27	37	39	22	29	23	
12	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	105	80	26	41	38	24	32	24	
13	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	87	76	23	35	29	24	29	23	
14	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	55	39	16	22	17	10	16	13	
15	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	87	72	23	32	32	24	27	21
16	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	105	75	28	38	39	22	30	23	
17	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	52	34	12	19	21	9	15	10	
18	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	80	28	40	33	24	32	24	
19	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	101	79	27	37	37	24	32	23	
20	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	89	70	25	34	30	22	28	20	
21	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	89	71	24	35	30	21	28	22	
22	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	81	75	23	30	28	23	28	24
23	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	81	72	22	31	28	23	29	20	
24	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	78	62	22	30	26	18	26	18	
25	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	104	80	25	41	38	24	32	24	

MUESTRA	CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA									SATISFACCIÓN DEL USUARIO																										
	CALIDAD TÉCNICA			CALIDAD INTERPERSONAL			CALIDAD INFRAESTRUCTURAL			SATISFACCIÓN HUMANA		SATISFACCIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO		SATISFACCIÓN ENTORNO A LA CALIDAD		V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6													
26	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	91	71	24	37	30	21	27	23		
27	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	80	25	33	30	24	32	24
28	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	79	26	33	34	24	31	24	
29	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	44	33	12	18	14	10	13	10	
30	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	1	3	50	46	14	18	18	17	18	11
31	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	97	76	29	35	33	23	29	24	
32	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	80	23	34	27	24	32	24	
33	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	82	74	24	30	28	22	30	22	
34	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	82	69	21	33	28	21	27	21	
35	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	92	73	24	34	34	22	28	23	
36	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	88	70	22	37	29	21	28	21	
37	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	101	73	24	40	37	22	28	23	
38	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	84	72	20	31	33	22	28	22	
39	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	107	78	28	40	39	24	30	24	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	79	24	36	34	24	32	23	
41	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	72	22	36	32	22	28	22	
42	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	38	33	11	16	11	11	13	9	
43	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	29	7	10	9	10	9	10	
44	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	36	14	19	15	12	14	10	
45	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	100	71	25	38	37	21	30	20	
46	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	89	66	26	35	28	20	26	20	
47	5	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	103	72	29	38	36	22	28	22	
48	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	110	80	26	45	39	24	32	24	
49	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	5	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	92	66	23	32	37	20	26	20	
50	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	98	64	24	38	36	18	25	21	

MUESTRA	CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA												SATISFACCION DEL USUARIO						V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6																			
	CALIDAD TECNICA				CALIDAD INTERPERSONAL				CALIDAD INFRAESTRUCTURAL				SATISFACCIÓN HUMANA			SATISFACCIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO											SATISFACCIÓN ENTORNO A LA CALIDAD																		
51	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	100	72	28	35	37	24	29	19		
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	94	70	24	36	34	23	28	19
53	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	38	24	10	12	16	7	10	7
54	3	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	85	67	23	34	28	20	27	20	
55	4	3	4	4	4	4	4	2	1	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	78	74	23	25	30	22	31	21	
56	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	72	69	19	24	29	19	28	22		
57	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	84	68	19	33	32	19	26	23	
58	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	92	72	27	34	31	20	31	21	
59	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	99	74	27	37	35	24	30	20	
60	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	90	66	26	33	31	20	27	19	
61	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	94	73	24	35	35	21	29	23	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	79	24	36	28	24	31	24	
63	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	54	41	14	19	21	14	16	11	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	94	71	24	35	35	21	30	20		
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	88	71	24	36	28	21	30	20		
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	70	66	18	28	24	18	27	21		
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	94	70	24	35	35	21	27	22		
68	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	80	25	35	30	24	32	24	
69	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	113	72	28	45	40	24	28	20	
70	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	89	73	21	35	33	23	31	19		
71	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109	69	29	41	39	24	27	18		
72	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	99	72	29	36	34	21	28	23		
73	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	86	69	22	36	28	23	27	19			
74	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	77	22	29	34	23	30	24		
75	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	74	21	36	36	22	29	23		

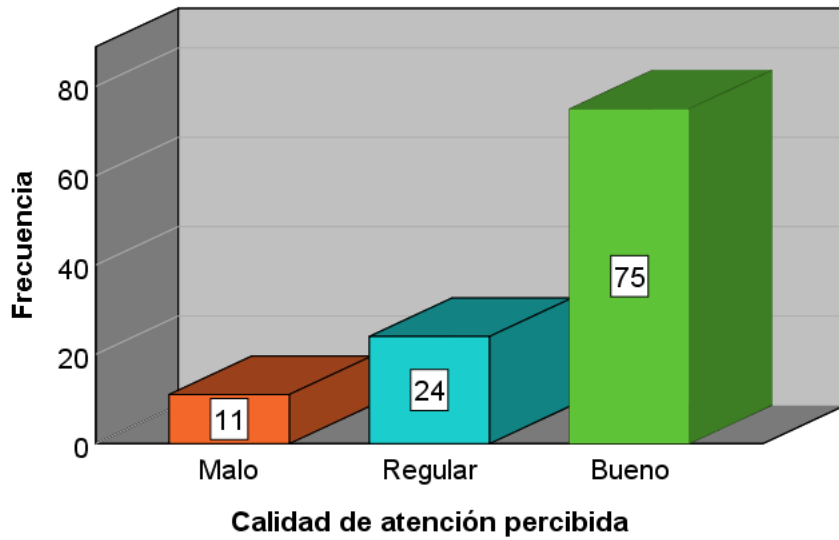
CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA												SATISFACCION DEL USUARIO																																													
MUESTRA	CALIDAD TECNICA				CALIDAD INTERPERSONAL				CALIDAD INFRAESTRUCTURAL				SATISFACCION HUMANA		SATISFACCION TÉCNICO-CIENTÍFICO		SATISFACCION EN ENTORNO A LA CALIDAD		V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6																															
	76	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	80	28	38	37	24	32	24															
77	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	85	69	25	30	30	21	27	21																
78	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	49	38	12	20	17	15	15	8																
79	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	79	28	36	39	24	32	23													
80	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	80	24	34	38	24	32	24												
81	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	75	24	35	32	22	29	24												
82	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	86	65	22	34	30	18	27	20											
83	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	77	27	33	32	21	32	24											
84	3	2	3	1	2	3	2	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	50	38	14	20	16	11	15	12									
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	115	76	30	45	40	22	31	23									
86	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	106	61	30	41	35	18	24	19								
87	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	91	70	25	37	29	20	27	23								
88	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	95	69	26	36	33	19	30	20								
89	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	98	78	25	36	37	24	31	23						
90	4	5	3	4	4	3	3	5	3	2	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	82	68	23	34	25	20	27	21							
91	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	80	22	36	30	24	32	24							
92	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	86	68	23	33	30	20	26	22							
93	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	80	22	37	30	24	32	24							
94	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	74	29	43	39	19	31	24					
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	76	30	45	40	20	32	24					
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	91	73	24	35	32	23	30	20			
97	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	98	72	26	37	35	23	30	19	
98	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	97	75	25	36	36	23	32	20
99	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	87	72	25	32	30	21	30	21	
100	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	22	8	13	8	7	8	7				

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA												SATISFACCION DEL USUARIO																																				
MUESTRA	CALIDAD TECNICA					CALIDAD INTERPERSONAL					CALIDAD INFRAESTRUCTURAL					SATISFACCIÓN HUMANA			SATISFACCIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO			SATISFACCIÓN ENTORNO A LA CALIDAD			V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6																
	101	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	104	76	29	39	36	24	30	22				
102	3	3	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	99	77	22	39	38	23	31	23					
103	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	78	63	21	30	27	20	25	18		
104	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	84	79	21	32	31	24	31	24		
105	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	55	32	15	22	18	11	14	7
106	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	94	74	26	36	32	23	29	22	
107	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	81	70	23	30	28	20	30	20			
108	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	95	70	28	38	29	21	29	20		
109	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	100	79	24	40	36	24	31	24		
110	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	80	27	36	31	24	32	24		

Anexo 10: Gráficos de barra

Gráfico 2

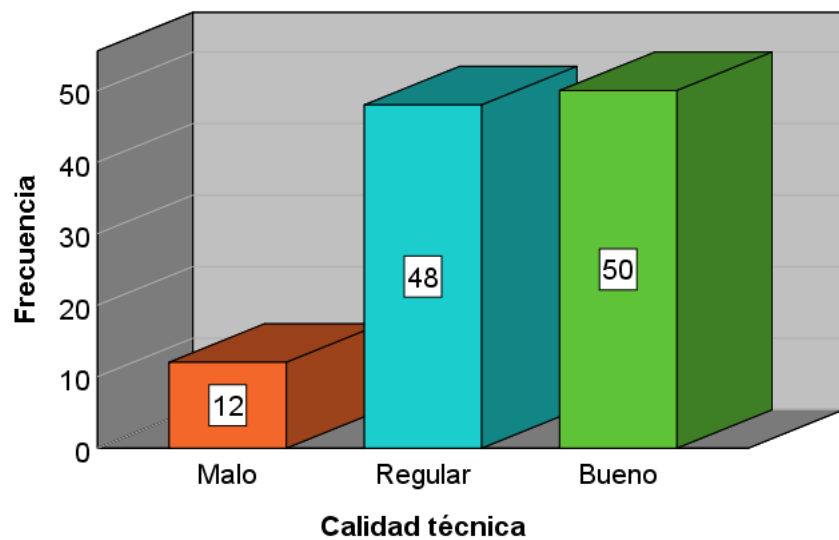
Distribución de frecuencias de la variable Calidad de atención percibida



Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.
Elaboración propia SPSS25

Gráfico 3

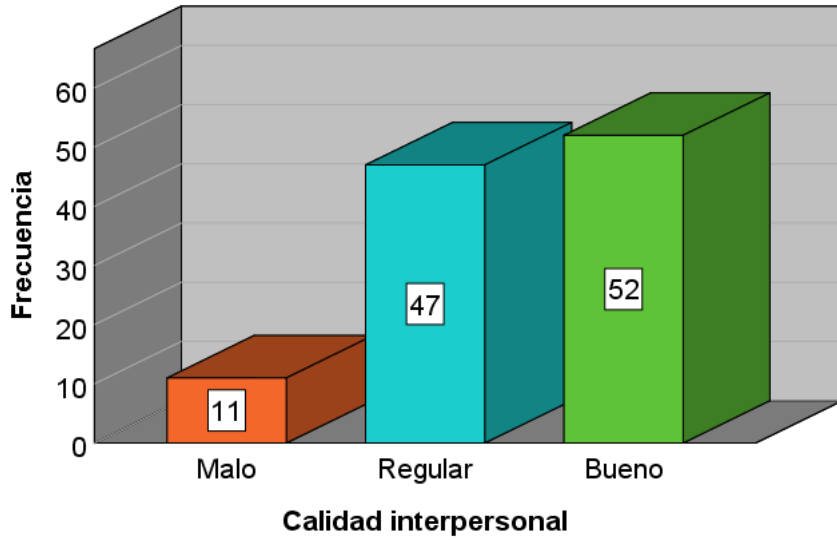
Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad técnica



Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.
Elaboración propia SPSS25

Gráfico 4

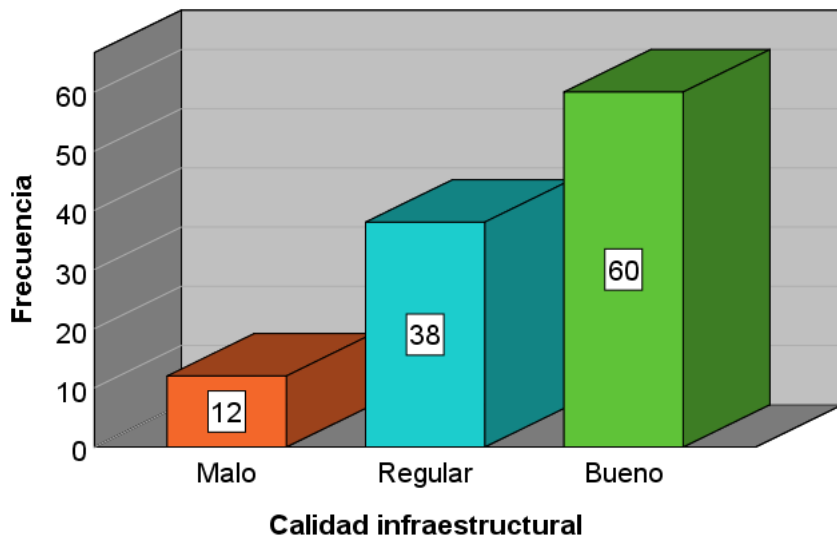
Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad interpersonal



Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.
Elaboración propia SPSS25

Gráfico 5

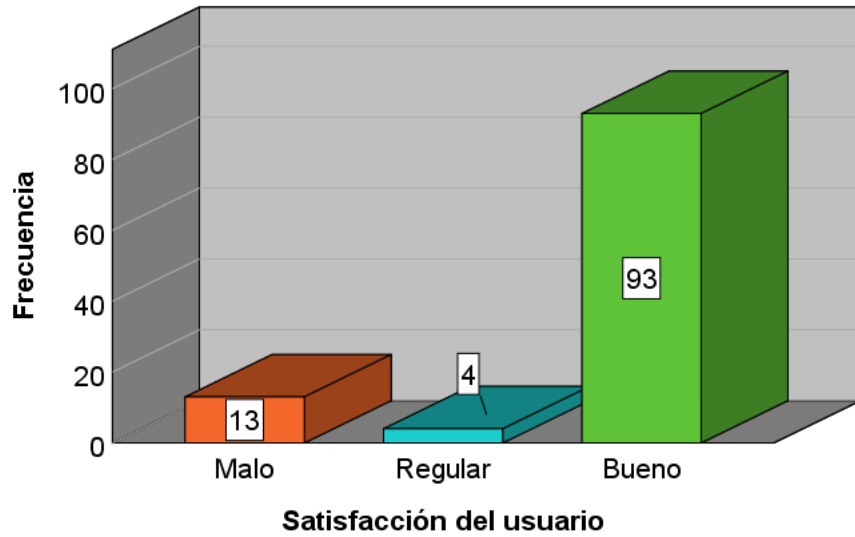
Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad infraestructural



Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.
Elaboración propia SPSS25

Gráfico 6

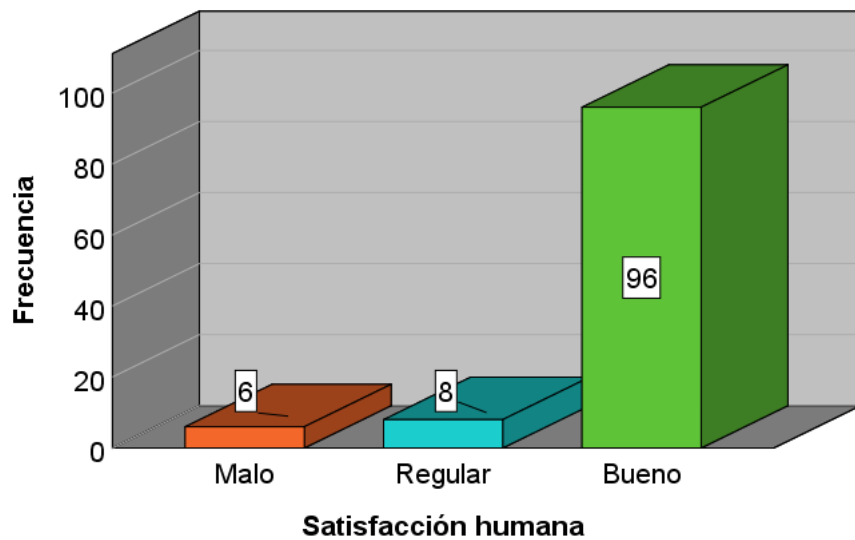
Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario



Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.
Elaboración propia SPSS25

Gráfico 7

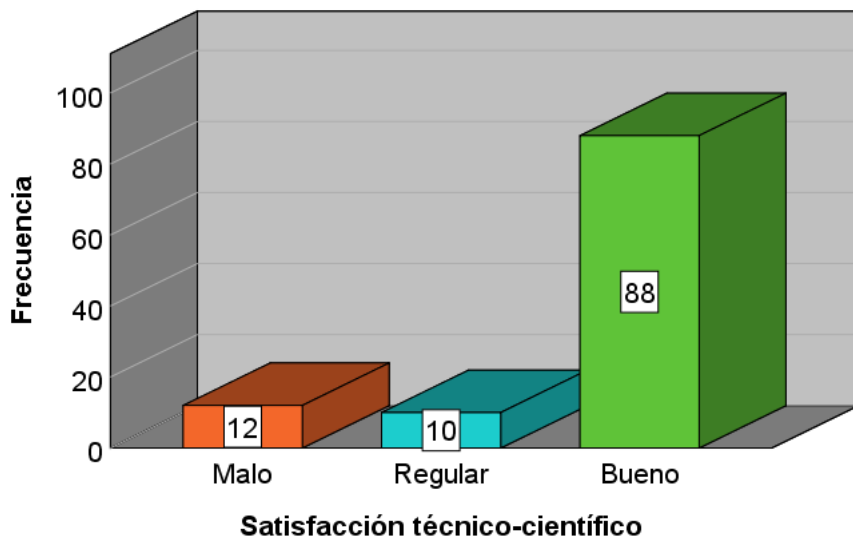
Distribución de frecuencias de la dimensión Satisfacción humana



Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.
Elaboración propia SPSS25.

Gráfico 8

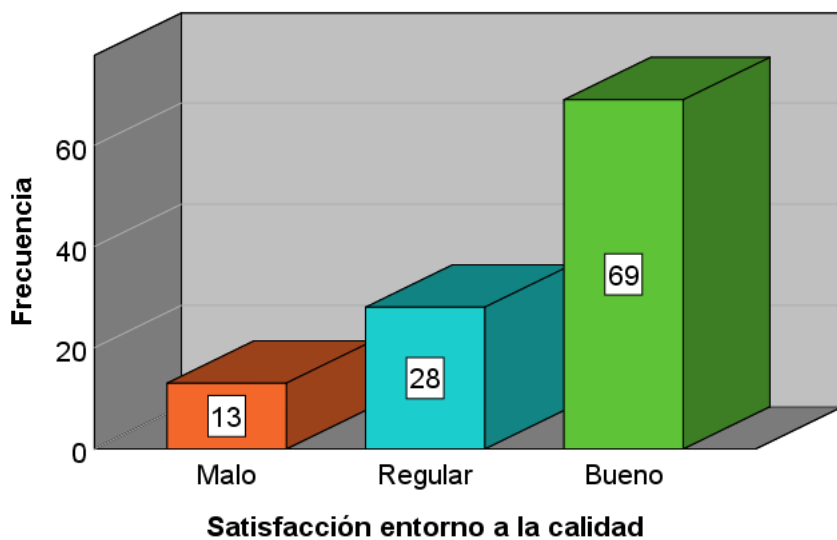
Distribución de frecuencias de la dimensión Satisfacción técnico-científico



Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.
Elaboración propia SPSS25.

Gráfico 9

Distribución de frecuencias de la dimensión Satisfacción entorno a la calidad



Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.
Elaboración propia SPSS25.

Anexo11: Interpretación del coeficiente

Tabla 21

Interpretación del coeficiente de Spearman

Valor	Significado
1.00	Correlación positiva perfecta
0,90 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
0,70 a 0,89	Correlación positiva fuerte
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,20 a 0,39	Correlación positiva débil
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy débil
-0,20 a -0,39	Correlación negativa débil
-0,40 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,70 a -0,89	Correlación negativa fuerte
-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy fuerte
-1,00	Correlación negativa perfecta

Nota: Adaptado de Martínez y Campos (2015)