



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
UNIDAD DE POSGRADO

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN  
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL BAGUA GRANDE 2021**

TESIS

PARA OPTAR

EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR

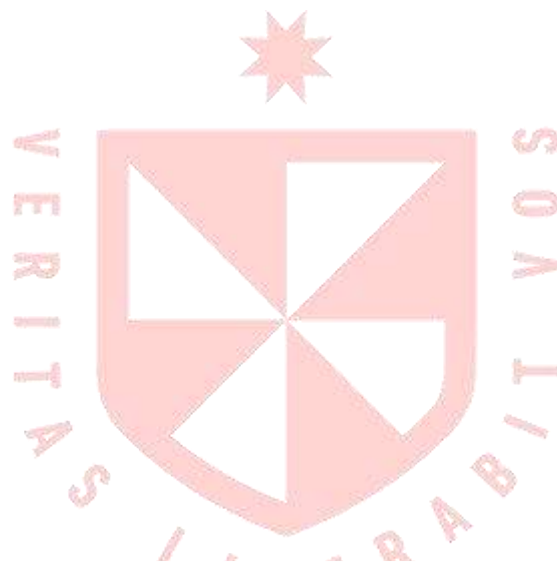
JOSÉ SERGIO CAMPOS FERNÁNDEZ

ASESOR

RICARDO ALDO LAMA MORALES

LIMA - PERÚ

2023



**Reconocimiento  
CC BY**

El autor permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Unidad de Posgrado  
Facultad de  
Medicina Humana

**UNIDAD DE POSGRADO**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN  
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL BAGUA GRANDE 2021**

**TESIS**

**PARA OPTAR**

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE  
SALUD**

**PRESENTADO POR**

**JOSÉ SERGIO CAMPOS FERNÁNDEZ**

**ASESOR:**

**MTRO. RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **JURADO**

**Presidente: Dr. RICARDO ALBERTO GASTELUMENDI**

**Miembro: Mtra. CYBILL ANDREA CHAVEZ RIVAS.**

**Miembro: Mg. PAUL FERNANDO CUELLAR VILLANUEVA.**

## **DEDICATORIA**

A Dios que siempre ilumina mi camino, fortaleciéndome la salud, sabiduría y nunca abandonarme en momentos críticos, cumpliendo los objetivos personales.

A mi esposa e hijos, aquella fuerza y compañía en el transcurrir de mis días.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi esposa e hijos, apoyándome de forma emocional y afectiva en mi desarrollo profesional.

A mi asesor, por sus sabios conocimientos y atención para la elaboración del actual desarrollo investigativo.

## INDICE

<b>Portada</b> .....	i
<b>Jurado</b> .....	ii
<b>Dedicatoria</b> .....	iii
<b>Agradecimiento</b> .....	iv
<b>Indice</b> .....	v
<b>Resumen</b> .....	vi
<b>Abstrac</b> .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	15
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	41
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	45
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	59
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	63
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	65
<b>ANEXOS</b> .....	75

## Resumen

En la investigación titulada: Calidad de servicios y satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Bagua Grande 2021. Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y a satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. Metodología: El método de investigación fue de enfoque cuantitativo, y de nivel de investigación descriptivo correlacional, el diseño de la investigación fue transversal. La muestra estuvo constituida por 176 usuarios atendidos en consulta externa. Al recaudarse los datos se empleó la técnica de la encuesta, el instrumento de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los usuarios. Para la validez de instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que arrojó un nivel de confiabilidad muy alta en ambas variables: variable Calidad de servicio 0,789 y para la variable Satisfacción del usuario 0,801. En relación al objetivo general: Determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los consultores eternos del Hospital Bagua Grande, 2021. Resultados: Se aplicó el cuestionario a 176 pacientes. El promedio de calificación de calidad de servicio fue de nivel intermedio 71 %, la satisfacción del usuario es de nivel satisfecho 44.9%. El nivel comparativo entre calidad de servicio y satisfacción del usuario; fue, el 35.8% que la calidad de servicio es intermedio. En relación a capacidad de respuesta percibe que calidad de servicio es intermedio 27,3%, dimensión de fiabilidad es intermedio 43.2%, dimensión de seguridad es intermedio 37.55%, dimensión de empatía es intermedio 45.5%, aspectos intangibles es intermedio 36.4%. Conclusiones: se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. Menciono que esta relación es de magnitud fuerte, lo que indica que las características de la calidad del servicio están al nivel de la satisfacción del usuario. Lo que demuestra con estadístico de Spearman ( $\rho=0,000<0,05$ ,  $Rho=0,760$ ).

Palabras clave: Satisfacción del usuario, calidad de servicio, usuario externo.



## **Abstrac**

In the research entitled: Quality of services and user satisfaction in external offices of the Bagua Grande Hospital, 2021. General objective: Determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in the external offices of the Bagua Grande Hospital, 2021. Methodology: The The research method was of a quantitative approach, and of a correlational descriptive research level, the research design was cross-sectional. The sample consisted of 176 users attended in an outpatient clinic. When collecting the data, the survey technique was used, the data collection instrument was two questionnaires applied to the users. For the validity of the instruments, expert judgment was obtained and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was obtained, which yielded a very high level of reliability in both variables: Quality of service variable 0.789 and for the variable User satisfaction 0.801 . In relation to the general objective: Determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the eternal consultants of the Bagua Grande Hospital, 2021. Results: The questionnaire was applied to 176 patients. The average service quality rating was intermediate level 7! %, user satisfaction is satisfied level 44.9%. The comparative level between quality of service and user satisfaction; It was 35.8% that the quality of service is intermediate. In relation to perceived responsiveness, quality of service is intermediate 27.3%, trust dimension is intermediate 43.2%, security dimension is intermediate 37.55%, em dimension is intermediate 45.5%, intangible aspects 36.4% is intermediate. Conclusions: it is concluded that there is a relationship between the quality of service and user satisfaction in the outpatient clinics of the Bagua Grande Hospital, 2021. I mention that this relationship is of strong magnitude, which indicates that the characteristics of the quality of the service are at the level of user satisfaction. This is demonstrated by the Spearman statistic ( $p=0.000<0.05$ ,  $Rho=0.760$ ).

**Keywords:** User satisfaction, quality of service, external user.

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO EN CONSULTORIOS EXTE  
RNOS DEL HOSPITAL BAGUA GRANDE 2  
0**

AUTOR

**JOSÉ SERGIO CAMPOS FERNANDEZ**

RECuento de palabras

**19138 Words**

RECuento de caracteres

**111372 Characters**

RECuento de páginas

**98 Pages**

Tamaño del archivo

**815.1KB**

Fecha de entrega

**May 3, 2023 9:34 AM GMT-5**

Fecha del informe

**May 3, 2023 9:36 AM GMT-5**

● **7% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

## I. INTRODUCCIÓN.

### 1.1. Descripción de la situación problemática.

Durante los últimos tiempos, el mundo ha evolucionado constantemente y a una gran velocidad. Los retos y oportunidades relacionados a la calidad se han incrementado. Instituciones públicas y privadas afrontan la necesidad de mejorar la calidad ya sea en su servicio o producto. Por ese motivo, los sectores de salud se encuentran en constante cambio y evolución en base a los factores diversos como son las tecnologías. Como consecuencia de esto, este sector se encuentra cada vez más preocupado en desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio a los usuarios que son los pacientes, y que les permitan a estos acceder a uno con estándares óptimos y que aseguren el objetivo final: la satisfacción del usuario. <sup>(1)</sup>

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), los causantes principales del deterioro de la calidad de la atención en salud, están relacionados a la limitada oferta de servicios de salud y una alta demanda insatisfecha que afecta a gran parte de la población. <sup>(2)</sup> Investigaciones centradas en la calidad y satisfacción de los pacientes atendidos en consulta externa, resaltan aspectos como mejorar la señalización y el tiempo de espera, <sup>(3)</sup> también identifican insatisfacción de la confiabilidad, la seguridad y respuesta rápida, <sup>(4)</sup> al respecto, Gallardo A., y Reynaldos K., <sup>(5)</sup> indican que se ha visto la necesidad de entender cómo el usuario percibe y se forma las expectativas; por ello, existen múltiples factores que determinan la percepción de la calidad del servicio, siendo uno de ellos el estado de salud del usuario.

De modo que, se establece cómo influye la gestión del cuidado en la calidad de la atención de salud para generar la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta que la calidad llama a satisfacer las demandas de los pacientes, la familia y el equipo de salud, de la misma forma <sup>(6)</sup> Ríos A., Barreto A., Martínez A. <sup>(7)</sup> La

insatisfacción se puede dar por el trato del personal administrativo, la comodidad o no de los muebles y enseres y la cooperación entre funcionarios; de igual manera, establecen una relación directa entre la satisfacción de los usuarios con la accesibilidad y efectividad del servicio prestado. Por otra parte, Delgado M., Vásquez M., Moraes L.,<sup>(8)</sup> muestran que los usuarios profundizan más de lo habitual en aspectos técnicos del servicio.

Numpaque A., y Rocha A.,<sup>(9)</sup> plantean que el concepto de calidad es multidimensional y debe ser comprendido desde diferentes dimensiones, como el desempeño técnico, el acceso a los servicios, la efectividad de la atención, la eficiencia de la prestación de servicios, las relaciones interpersonales, la continuidad de servicios, la seguridad, la infraestructura física, la comodidad y la elección. En este orden de ideas, este artículo tiene como propósito determinar la percepción que tienen los usuarios de la calidad en la prestación del servicio de salud en consulta eterna, en IPS ( Institución Prestadora de Salud), durante e segundo semestre del 2017 en Boyacá – Colombia.

Perú 21, Lima, 2017, de acuerdo con la información de Superintendencia nacional de Salud, en la actualidad el SIS (Seguro Integral de Salud) cuenta con la más alta cantidad de inscritos con 16'191,856 de peruanos que logran ser atendidos en las 8,062 instituciones que pertenecen al MINSA y los gobiernos regionales. En segundo lugar, está EsSalud y sus 9'524,087 afiliados. Pero, esa institución cuenta solo con 380 instituciones en el Perú. Los expertos señalan, que, para dar solución a la mala atención, se debe reorganizar todo el sistema de salud y fortalecer los establecimientos que se encuentran en primer nivel de atención, como por ejemplo, las postas médicas, desde las más pequeñas, tengan médicos preventivos para monitorear a los peruanos para sostener una futura crisis hospitalaria. Se deben realizar esfuerzos para que las personas se acerquen a los establecimientos, sin embargo, las entidades tienen que contar con más especialidades y contar con los implementos necesarios para cumplir con la capacidad de atención esperada. <sup>(10)</sup>

Sentir satisfacción por parte del usuario, es una vivencia totalmente personal y se analiza a partir de comparar las expectativas y la realidad del servicio; se encuentra influenciada a ciertos factores como nuestras expectativas, valores, necesidades propias de cada uno. Por lo tanto la satisfacción es diferente en cada una de las propias personas y de igual manera en la circunstancia en que se presente. Los servicios de salud buscan satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de atención de salud. <sup>(11)</sup>

La satisfacción del usuario externo se puede calcular mediante la diferencia entre la percepción y la expectativa del usuario; para hablar de un usuario satisfecho la diferencia debe ser mayor o igual a 0, mientras que un usuario insatisfecho el valor será negativo. La expectativa sería la valoración subjetiva del usuario que esperar recibir respecto al servicio y la percepción la valoración subjetiva que recibió en el servicio. <sup>(12)</sup>

No es posible justificar la actitud del personal de salud, actitud adquirida y convertida en hábito: insensibilidad, indiferencia y frialdad para con los pacientes y usuarios. En ocasiones, consideran que cuando cumplen su función, están haciendo favores a los usuarios pacientes sin considerar que se trata del cumplimiento de sus deberes; y que el estado paga directamente sus remuneraciones con dinero proveniente de los impuestos pagados en gran parte por los pacientes a los cuales están atendiendo. En ese sentido, es un derecho que asiste al paciente, el ser atendido brindándosele un servicio de salud. <sup>(13)</sup>

Se tiene en cuenta que el Hospital de Bagua Grande pertenece al Seguro Social de Salud (EsSalud), cuenta con escasos recursos que son asignados por el Ministerio de economía y finanzas a través de sus presupuestos anuales, por intermedio de la Red Asistencial Amazonas; pero pese a que se hace todos los esfuerzos necesarios para atender a la mayoría de usuarios de acuerdo a sus

posibilidades y recursos disponibles tomando las mejores medidas que beneficien a los usuarios.

En nuestra realidad se percibe una insatisfacción de los usuarios por falta de citas médicas para su atención en los servicios de consultorios externos, siendo las causas el incremento de los asegurados y sus derechohabientes, saturándose la capacidad operativa del hospital. El caso amerita un estudio más detallado y conocer exactamente la demanda (cantidad de usuarios) que impida problemas posteriores de atención por falta de infraestructura, recursos humanos. De contener esta situación podría comprometerse la gestión del hospital por la prestación de un servicio deficiente a los usuarios.

En este orden de ideas, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

## **1.2. Problema de investigación**

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande 2021?

## **1.3. Objetivos**

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y a satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande 2021.

Objetivos específicos.

- Determinar la relación que existe entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande 2021.

- Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y a satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.
- Determinar la relación que existe entre la Seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.
- Determinar la relación que existe entre Empatía y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande 2021.
- Determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande 2021.

#### **1.4. Justificación, importancia y viabilidad.**

La investigación se justifica porque el resultado obtenido servirá como fuente de información y como antecedente de discusión en futuras investigaciones. Así mismo, el análisis exhaustivo de la teoría sobre calidad de servicio y la relación que se establece con la satisfacción del usuario servirá para ser tomado en cuenta por las autoridades de la gestión pública, sobre todo en las IPRESS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud) con lo cual se convierte en algo muy relevante para el mejoramiento continuo del servicio a la población que brinda y persigue las IPRESS: lograr que los usuarios reciban servicio de calidad que colme sus expectativas y satisfaga las necesidades cuando son atendidos.

Es importante porque los resultados obtenidos servirán como fuente de información para autoridades y trabajadores que brindan servicios en el hospital con el fin de tomar acciones inmediatas y/o mejorar la calidad de atención en los usuarios que son atendidos en el hospital Bagua Grande, de tal manera que todos los trabajadores en conjunto brindemos atención de calidad y así mejorar la satisfacción del paciente y nos recomiende sin dudar.

Viabilidad de la investigación: Hernández R, Fernández C, y Baptista P, Metodología de la investigación, 2014, señalan que una investigación es viable cuando se dispone de tiempo y recursos humanos, económicos y de información, por lo tanto, al disponer de estos se asegura la viabilidad del presente estudio. <sup>(20)</sup>

### **1.1. Limitaciones del estudio:**

- El usuario externo demuestra una limitación de tiempo adecuado para completar el cuestionario.
- Permisos y disponibilidad en el Hospital Bagua Grande 2021.
- Temor al contagio por COVID-19.



## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Ecuador 2018. Realizaron un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en las unidades operativas de atención primaria de la salud en el sector público de Ecuador. Servicios que permitieron medir la satisfacción de los usuarios estaban relacionados a la efectividad y eficiencia, desde la perspectiva de la atención que los usuarios han recibido. La investigación fue de enfoque cuantitativo, del tipo no experimental, transversal – descriptivo. Los autores determinaron que el 77% de los usuarios se encuentran satisfechos con la infraestructura y el equipamiento que tiene el Centro de Salud, y existe un 83% el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud, mientras que el 83% considera que la cantidad y comodidad de las camillas cumplen con sus expectativas. <sup>(21)</sup>

Boza R, Castro E. Costa Rica 2016. En percepción que tienes los usuarios sobre la calidad de atención que reciben en la UCI (Unidad de Cuidados Intensivos) del Hospital Nacional del niño. El hospital llamado Dr. Carlos Saenz Herrera fue el lugar de la investigación en febrero y marzo del 2016. El objetivo de la investigación fue analizar la percepción respecto a la calidad del servicio que tienen los padres de familia de los menores que han egresado en la UCI – HNN, en relación a atributos establecidos con anterioridad y que se encuentran en el cuestionario validado científicamente. El cuestionario ha sido utilizado en Reino Unido lográndose buenos resultados. Los resultados que encontraron fueron que en la UCI-HNN, los padres perciben en su mayoría que los aspectos relacionados al cuidado de su hijo en febrero y marzo, se cumplieron. Ha existido una excelente atención en salud y en lo relacionado a la recepción de información, indicaron que fue una información oportuna, con frecuencia adecuada, bastante objetiva y por tanto muy valiosa. En relación a la satisfacción del usuario sobre el cuidado recibido lo consideran competente, adecuadamente coordinada, centrada en los

pacientes de modo que interactúen para así integrarse y ver la forma como su menor hijo se integra al grupo.

Sin embargo, los padres no están de acuerdo con la información recibidas. Sobre la participación de los padres en relación al cuidado de los hijos, se encontró que los padres sentían seguros, que fueron adecuadamente atendidos, que no fueron excluidos durante el proceso que la atención para sus menores hijos. Sin embargo, aun así, se ha mostrado humanización en la atención y ello incumple sus expectativas. La satisfacción en relación con la Organización del cuidado genera, logra cumplir las expectativas relacionado con la validez. Es decir, fueron accesibles y flexibles de manera presencial. En relación con la satisfacción con la actitud profesional, los padres consideraron que fue auténtica, sensible y prudente, con un adecuado humor en la atención <sup>(22)</sup>

Álvarez R. Realizó un estudio titulado: Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero Marzo 2017. Su estudio fue descriptivo de corte transversal. La expectativa de los usuarios se encontraron entre un índice de 4,39-4,23 para todas las dimensiones siendo 5 el nivel más alto para toda la satisfacción; para percepción de 4,44 – 4,34, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a la satisfacción: El índice de calidad de servicio fue de 0,08. Los autores concluyen que las percepciones y expectativas sobre las 5 dimensiones de la calidad de atención recibida en Hospitalización, muestran total satisfacción por parte de los usuarios. brechas cercanas a cero indicaron que la atención brindada fue muy satisfactoria, así mismo el índice de la calidad de servicio de Hospitalización Privada fue considerado como excelente por los usuarios Hospitalizados. <sup>(23)</sup>

Ortiz R, Muñoz S, Martín D, y Torres E. En un estudio bajo el título de Consulta externa en las Instituciones de Salud de Hidalgo, en México, según opinión de los usuarios, con el objetivo de Identificar y evaluar los factores que se asocian

con la calidad de la atención en salud en los servicios de consulta externa hospitalaria en el estado de Hidalgo de México. A nivel metodológico fue un estudio transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México, 2003. Los resultados obtenidos mostraron que, respecto a la calidad de la atención, el 71,37% percibió que la atención fue buena, el 28,63%, que fue mala. La mala calidad se percibió principalmente en las instituciones pertenecientes al sistema de seguridad social (39,41% vs. 19,42% en otras instituciones). De los encuestados, el 84,94% dijo estar satisfecho con la atención recibida y el 49,2% dijo esperar una mejor atención. En total, el 16% afirmó que volvería al mismo hospital solo porque no tenía otra opción, y el 2% dijo que nunca volvería. Un mayor nivel educativo y mejores ingresos mostraron una asociación directa con la percepción de mala calidad y el descontento con el largo período de espera (odds ratio [OR]: 2,3; IC 95%: 2,02 a 2,82) y con la calidad del médico, actitud descortés (OR: 4,22; IC 95%: 3,6-4,8). Conclusiones. Los principales factores que determinan la mala calidad en la atención de salud, según los usuarios, son los largos tiempos de espera antes de ser atendidos, el examen físico y diagnóstico incompleto, la dificultad para obtener una cita y el mal trato por parte del personal de los servicios. <sup>(24)</sup>

Vivas V. Lima 2017, Realizó un estudio sobre factores asociados a la calidad de atención recibida por usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna del Hospital Hipólito Unanue 2017. La investigación tubo como objetivo determinar los factores asociados a la calidad de atención percibida por los usuarios externos atendidos en el Servicio de medicina Interna del Hospital Hipólito Unanue 2017. Obtuvo como resultados: Se halló que la insatisfacción en general es del 76.9% relacionado con la capacidad de respuesta (94%). Con respecto al sexo fue satisfactorio en el género femenino (61.3%). Respecto a la edad la mayor aceptación se encontró entre los 25 -45 años con el 32.3%. La edad promedio de los pacientes encuestados fue de 44.8 (50.7%): Los usuarios satisfechos con la calidad de atención fue de 38.8 años, mientras que los usuarios insatisfechos tuvieron una edad promedio de 46.6 años. En el

análisis de los factores sociodemográficos se evidencio que la edad ( $p=0.229$ ), el género femenino fueron 66 encuestadas (49.3%) mostrando satisfacción el 61.3% ( $p=0.125$ ) y el nivel de estudio con prevalencia de estudios de nivel secundario 82 de los encuestados (61.2%) ( $p=0.711$ ) no están relacionados a la calidad de atención percibida por los usuarios externos, esto fue debido a que la mayoría de los usuarios se encontraban insatisfechos. Por otra parte, entre los factores de atención se observó que únicamente el tipo de usuario siendo 88 encuestados (65.7%) se relacionó de manera significativa con la calidad de atención percibida por los usuarios externos( $p=0.004$ ). Respecto al nivel socioeconómico se observó, la calidad de la atención no se relacionó significativamente con el nivel socioeconómico <sup>(25)</sup>.

Ruíz R. Perú, 2017. Realizó un estudio sobre la relación que puede existir entre la calidad de atención que reciben los usuarios y su relación con el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital EsSalud II de Tarapoto, San Martín. El objetivo de la investigación fue conocer la relación que existe entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital EsSalud II, Tarapoto, 2016. Su resultado fue que en cuanto la atención de calidad al interior del Hospital donde encontraron que el 67% de los encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33% responde indican que estar satisfechos con la atención recibida, en cambio el 76% consideran que el nivel de satisfacción es bajo. Por su parte hay un 24% que encuentra en un nivel regular, por lo que esta investigación concluyó que existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.255, y un nivel de significancia de 0.000 esto es menor que 0.05 los cuál nos indica que existe una relación directa y significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. <sup>(26)</sup>

Redhead R. Lima 2015. Realizó un estudio sobre la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción e los usuarios en el Centro de Salud Miguel

Grau, Chaclacayo, durante el año 2013. La investigación se centró en recopilar información sobre la calidad del servicio mediante el cuestionario Servqual y el cuestionario sobre satisfacción del cliente externo. En la investigación se demostró que, entre calidad del servicio y el cliente externo, existe una relación directa y significativas. <sup>(27)</sup>

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de servicio**

#### **Perspectiva cognitiva**

Parasuraman A, Zeithalm V, y Berry L. 1988, indicaron que: los profesionales suelen utilizar términos como calidad y satisfacción de modo relacionado por lo que investigadores han intentado ser precisos con los significados y la mención de ambos conceptos lo que ha traído consigo un considerable debate. El consenso es que los dos conceptos son fundamentalmente diferentes en función de sus causas subyacentes y resultados. <sup>(28)</sup>

Tanto la satisfacción como la calidad llegan a tener ciertas características similares, la satisfacción engloba una definición más compleja, con una mayor amplitud, en cambio la calidad puntualiza aspectos de servicio, logrando percibir la competencia y la satisfacción <sup>(29)</sup>.

#### **Perspectiva social**

Estudiar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es adentrarse en un área principal de estudio relacionado con el comportamiento de los usuarios o consumidores del servicio. Esto fundamentalmente porque de ello depende el rendimiento organizacional de los servicios que se prestan a la comunidad y que es valorado por las mismas personas que lo utilizan. <sup>(30)</sup>

### **2.2.1.1. Calidad**

La norma ISO 9000, 2015, la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. La certificación de la calidad lo da ISO 9000 englobando la calidad del servicio y los procesos de productividad, eficiencia y reingeniería. <sup>(31)</sup>

Actualmente su par en el sector estatal es las cartas de compromiso. Estas ya se aplican en muchas instituciones públicas del Perú. Tal es el caso de Osinerming, Indecopi, Reniec. El objetivo de estas cartas de compromiso es que estas instituciones sean evaluadas constantemente, para validar que cumplen con una serie de estándares de calidad que aseguren la satisfacción plena de los usuarios. Que cuenten con procesos integrales que consideren no solo al capital humano, la infraestructura adecuada y la moderna tecnología, sino que también revisen cada cierto periodo de tiempo. <sup>(31)</sup>

Deming E, Juran J. 1990. Calidad es ofrecer a bajo coste productos y servicios que satisfagan a los clientes. Implica un compromiso con la innovación y mejora continua. La adecuación de uso de un producto. <sup>(32)</sup>

Ishikawa K. 1994-1986. Considera que el inicio y fin de la calidad se encuentra en la capacitación pues la revela lo mejor en cada trabajador y por tanto cuando se realiza el control de calidad debe mostrar justamente en resultados de calidad, de lo contrario no es control de la calidad. <sup>(33)</sup>

Taguchi G. 1986-1979. Los productos deben ser atractivos al cliente ofreciendo mejores productos que la competencia. La calidad se debe definir en forma monetaria por medio de la función de pérdida, donde a

mayor variación de una especificación con respecto al valor nominal, mayor es la pérdida monetaria transferida al consumidor. <sup>(34)</sup>

AECA 1995. Calidad tiene que ver también con los empleados, proveedores y con el entorno en que se mueve la empresa. Calidad es hacer bien el trabajo, sin fallos, desde el principio, desde el diseño hasta el servicio post-venta, pasando por todo el resto de etapas del proceso de creación de valor, tales como: la producción, la comercialización y la administración. <sup>(35)</sup>

#### **2.2.1.2. Importancia de la calidad**

Es necesario precisar, que la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones e instituciones la importancia de tener calidad en todas ellas. Ya que esto les permitirá ser más competitivas y rentables. Y mientras se alcancen mayor nivel de satisfacción en los usuarios o clientes, mayor satisfacción alcanzarían éstos. <sup>(10)</sup>

De acuerdo con Colunga C, la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes. <sup>(36)</sup>

Las escalas subjetivas son ahora necesarias por contener indicadores que miden la calidad de un servicio. Precisamente estas escalas se consideran como tal por englobar tanto la percepción como la actitud. Todo ello permite a las instituciones y empresas entender mejor, de una manera más general, la actitud que poseen sus clientes o usuarios finales con respecto a sus productos o servicio ofrecidos. <sup>(37)</sup>

Por lo tanto, la importancia de la calidad de servicio está estrechamente vinculada a lo que el usuario llega a experimentar y la apreciación que

realiza sobre el grado aceptación del servicio ofrecido. El éxito de este resultado, se determinará por la capacidad de la institución que brinda el servicio y por saber y entender la necesidad del usuario. <sup>(29)</sup>

### **2.2.1.3. Métodos de evaluación de la calidad**

La calidad, es considerada una variable cualitativa, como ya lo he mencionado atreves de la diferente literatura expuesta en la presente investigación, puede ser evaluada y medida a través de diferentes métodos. Por lo que a continuación detallamos algunos de ellos:

Gronoos C. 1994; Gumerson, 1978, Modelo SERVMAN, indican que la calidad se puede percibir y de manera muy particular, al establecer nexos causales entre gaps externos e internos. Su enfoque en los procesos lo distingue de otros modelos de este paradigma. Incluye variables tomadas del Modelo de Cadena de Servicio Utilidad, la creación de condiciones adecuadas y las motivaciones del personal. <sup>(29)</sup>

SERVMAN pone en el centro de atención a las personas, a las condiciones adecuadas, a la motivación y logra destacar el rol del gerente en el desarrollo. En ese sentido, se le valora como modelo humanista <sup>(29)</sup>

Guetty y Thompson, 1994. Modelo SERVPERF. Modelo LODGQUAL. Modelo Servqual: (Parasuraman, Zeithaml, Berry 1985, 1998) Evalúa, analiza y diagnostica, utiliza percepciones y expectativas con una potente técnica de investigación capaz de hacer mediciones sobre el nivel de calidad de cualquier persona jurídica que brinde un servicio y permita conocer las expectativas de los clientes, su apreciación sobre el servicio que brindan y de esa manera se pueda diagnosticar de manera global el proceso de servicio como objeto de estudio. <sup>(38)</sup>



Es el modelo que más popularidad alcanzó en los años 80 hasta mediados de los 90. Sus autores han creado la teoría de los gaps, los cuales constituyen la esencia del modelo. Allí se estudian cada una de las causas de los 4 gaps participantes como variables independientes y el quinto gaps se convierte en una función de las anteriores. <sup>(38)</sup>

El Modelo ha nacido producto de investigaciones realizadas por Cronin y Cronin y Taylor (1992, 1994) en ocho empresas que brindan servicios. J. Joseph Cronin, cuando se pronunció al respecto, era profesor asociado de Marketing en la Universidad Estatal de la Florida, mientras que Steven A. Taylor se desempeñaba como profesor asistente de Marketing. El estudio se desarrolló cuando Taylor postulaba a Doctor en la Universidad. <sup>(39)</sup>

Según criterio de los investigadores la literatura revisada permite que al operacionalizar el concepto Calidad del Servicio, confunde con el concepto de Satisfacción y el concepto de actitud. Por ello, la propuesta buscaba validar un método alternativo que permita evaluar la calidad del servicio percibida y la significación de las relaciones entre calidad del servicio, satisfacción del cliente e intenciones de volver a comprar. <sup>(40)</sup>

Parasuraman, Zeithaml, Berry 1985, 1998. Modelo Servqual: Evalúa, analiza y diagnostica, utiliza percepciones y expectativas con una potente técnica de investigación que permite realizar mediciones del nivel de calidad de cualquier empresa de servicios, conocer qué expectativas tienen los clientes y cómo aprecian el servicio; diagnostica de manera global el proceso de servicio objeto de estudio. <sup>(40)</sup>

Es el modelo que más popularidad alcanzó en los años 80 y durante la primera mitad de la década de los 90. Sus autores han creado la teoría

de los gaps, los cuales constituyen la esencia del modelo. Se estudian las causas de cada uno de los 4 gaps que intervienen como variables independientes, ya que el quinto se establece como una función de los anteriores. <sup>(39)</sup>

Este modelo, es el que hemos definido para explicar nuestra primera variable: **Calidad de servicio**. Es importante tener en cuenta que el método es muy utilizado y de gran acogida para poder explicar el comportamiento de cada una de las variables y su correlación, además de determinar el nivel de percepción que tienen los clientes en relación a los productos o servicios que la empresa ofrece. Finalmente ha tenido mucho éxito al ser aplicado en ámbitos de estudio que nos concierne: Sector Salud.

#### **2.2.1.4. Servicio**

Es cualquier actividad que una parte ofrece a otra parte esencialmente intangibles y que no admiten la propiedad de ninguna cosa. La producción del servicio puede estar vinculado o no a un producto físico (Kotler, 1997, p. 656).

Es tipo un bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo lo que trabaja y no produce bienes se supone produce servicios. (Fisher y Navarro, 1994, p. 185)

Servicio es un conjunto de actividades o hechos aislados o secuencia de actos, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o grupal, de acuerdo a procesos, comportamientos y procedimientos que tienen valor pecuniario y en ese sentido, acarrear beneficios y satisfacciones como factor de diferenciación. <sup>(41)</sup>

El servicio es el bagaje de actividades, beneficios o satisfactores ofrecidos para la venta o que se encuentran se suministran el relación con las ventas (Fisher y Navarro, 1994, p. 175).

Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor. <sup>(41)</sup>

#### **2.2.1.5. Calidad de servicio.**

La Organización Mundial de Salud (OMS) 2016 precisa que la Calidad de la asistencia sanitaria consiste en asegurar a cada paciente que reciba los servicios, diagnósticos y terapias más adecuados para su atención sanitaria óptima considerando todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio prestado logrando el mejor resultado con un riesgo mínimo de los efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. <sup>(42)</sup>

La calidad del servicio al cliente se trata de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los clientes. Es sumamente importante porque, de esto puede depender el éxito de un negocio, el número de los clientes, la fidelización de los clientes e incluso las recomendaciones con otros consumidores. <sup>(43)</sup>

La satisfacción de los usuarios es acorde a la calidad de servicio en relación con cualquier servicio que sea ofrecido o producto fabricado y considerado cualquier criterio. Si existe alguna apreciación a ofrecer, mostrará la distribución desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción. <sup>(29)</sup>

Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, refiere que la calidad de servicio es una actitud que está relacionada, pero no es equivalente a la

satisfacción, que es la que resulta de comparar entre las expectativas y las percepciones del desempeño del servicio. <sup>(44)</sup>

#### **2.2.1.6. Características de la variable de calidad de servicio**

Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, destaca que la calidad de servicio tiene tres características que están marcadamente diferenciadas:

- Intangibilidad: Se refiere puntualmente que los servicios no se pueden ver, tocar, sentirse oírse ni tampoco olerse, antes de ser entregados al usuario, pero existen y pueden medirse como cualidad propia del servicio. <sup>(44)</sup>
- Heterogeneidad: Por la naturaleza de la diversidad de servicios y por la estructura de su composición, podemos convenir que los servicios son relativamente diferentes, cada uno con características peculiares y detalladas y el desempeño que proporcione al usuario por ende será también muy variable, en niveles de satisfacción.
- Inseparabilidad: Por lo general, la producción y el consumo de gran parte de servicios es inseparable, en otras palabras estos tienen la peculiaridad de ser producidos, vendidos y consumidos a la vez. La producción y consumo son inseparables. Procesos de interacción de personal de una empresa con el cliente, usuario o consumidor, según la relación será el tipo de calidad que se deriva. <sup>(44)</sup>

#### **2.2.1.7. Dimensiones de calidad de servicio**

En el presente trabajo de investigación, se utiliza el Modelo SERVIQUAL de Parasuraman, Zeithalm y Berri, 1988, el cual utilizamos para poder explicar la variable calidad de servicio. <sup>(45)</sup>

Zeithalm, Parasuraman y Berry, 1998, el modelo SERVIQUAL puede proporcionar un soporte metodológico adecuado para conocer

expectativas así como necesidades de los usuarios acorde a la presentación del servicio. es un instrumento con alto nivel de fiabilidad y validez. <sup>(45)</sup>

El modelo SERVIQUAL proporciona una guía a seguir para poder identificar las expectativas y necesidades de los clientes con el propósito de mejorar la calidad de servicio que se ofrece en una organización. El conformado por la escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Facilitar realizar evaluaciones y también es un instrumento de mejora y sirva para comparación con otras empresas. <sup>(46)</sup>

SERVQUAL Es un modelo de Calidad de Servicio que mide las expectativas que tienen los clientes de la organización que ofrece el servicio que utilizan en cinco dimensiones. Así, contrasta la medición con la estimación de la percepción del cliente del servicio en cada una de las dimensiones. <sup>(46)</sup>

El autor refirió las siguientes dimensiones: Capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles. <sup>(46)</sup>

### **Dimensión 1 Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta contiene tres aspectos muy puntuales como son la oportunidad, la rapidez y la puntualidad. Es tener una capacidad de reacción inmediata ante inconvenientes circunstancias que se puedan presentar durante el proceso del otorgamiento del servicio. Es dar alternativas de solución de manera inmediata, sin perjuicio al usuario. <sup>(46)</sup>

Para el presente estudio, la dimensión se expresa en un indicador:

- Rapidez, se expresa en la velocidad con la que el prestador del servicio podría reaccionar para cumplir con satisfacer la demanda

del usuario. Y también la velocidad con la que puede brindar soluciones a los consumidores. <sup>(46)</sup>

### **Dimensión 2 Fiabilidad**

Esta dimensión se vincula de forma directa con la forma de dar el servicio: de modo eficiente, minimizando los errores y maximizando el beneficio para el cliente para garantizar un buen nivel de confiabilidad a la hora de brindar el servicio. Además, para alcanzar esta precisión se debe contar con capital humano calificado y con procesos de manera correcta, evaluados y revisados. En el presente estudio, esta dimensión tiene dos indicadores: <sup>(46)</sup>

Utilidad del servicio, se refiere en esencia al uso que tendrá el servicio por parte del usuario, si realmente el servicio le proporcionará la utilidad debida y el uso requerido, validando si realmente el servicio brindado le fue de utilidad y llenó su expectativa. <sup>(46)</sup>

Respecto a disponibilidad se entiende o refiere a aquel servicio que esté disponible para el usuario. Que se pueda contar con dicho servicio en el momento que el usuario realmente lo necesite y no después. <sup>(46)</sup>

### **Dimensión 3 Seguridad**

Esta dimensión comprende aspectos involucrados con el tipo de atención que brindan los trabajadores y las destrezas que para generar confianza y confiabilidad en los usuarios de modo que sientan la tranquilidad necesaria para poder disfrutar del servicio. Además, es necesario que el personal se encuentre preparado para despejar cualquier duda del usuario acorde a los procedimientos de atención. Para nuestro estudio esta dimensión la hemos clasificado en 2 indicadores: <sup>(46)</sup>

Profesionalidad, conformado por todas las fortalezas técnicas que posee el empleado. Considera también los conocimientos y habilidades que tiene el empleado para proporcionar soluciones a la medida y que se encuentre dentro de la normativa establecida por la institución. <sup>(46)</sup>

Credibilidad, conformada por el conjunto de principios y valores del empleado, como la veracidad, la honestidad y la integridad, que se reflejará con su actitud en el momento de brindar el servicio. <sup>(46)</sup>

#### **Dimensión 4 Empatía**

Esta dimensión, considera todas las actitudes que posee el empleado para proporcionar un servicio personalizado. Actitudes como: ser asertivo, tener proactividad, tener vocación de servicio y siempre contar con una actitud positiva frente a la adversidad. Para nuestro estudio esta dimensión la hemos clasificado en 2 indicadores: <sup>(46)</sup>

Accesibilidad, se refiere a que, como prestadores de servicio, debemos mostrar siempre una actitud siempre abierta, mostrando un abanico de opciones para el usuario. <sup>(46)</sup>

Comprensión al usuario, se suele ver con frecuencia a un usuario como un numero de historia clínica, un código de atención. nos mecanizamos con la atención y no nos damos cuenta como la persona tiene problemas y busca una solución en la empresa para resolverlo. Es necesario poder ponernos en el lugar del usuario para poder entenderlo. <sup>(46)</sup>

#### **Dimensión 5 Aspectos tangibles**

Los aspectos tangibles están muy relacionados con aspectos físicos, es decir, se refiere a todo lo visible que se ofrece en el servicio. Para el

presente estudio esta dimensión la hemos clasificado en 3 indicadores:  
(46)

Instalaciones. Referido de manera puntual a los ambientes donde se oferta el servicio y que son espacios que guardan condiciones necesarias que por su naturaleza deben facilitar la prestación del servicio. Por ejemplo: Los ambientes de la sala de espera, los consultorios, admisión, salas de archivo, salas de capacitaciones. (46)

Equipos, está constituido por todos las maquinarias y equipos que son necesarios para brindar el servicio al usuario. Por ejemplo: Equipos de cómputo, de rayos, Tomógrafos, equipos de laboratorio. (46)

Personal, está constituido por el capital humano, es decir todo el personal de salud que labora dentro de los consultorios externos. Por ejemplo: Médicos, técnicos administrativos, técnicos y auxiliares de enfermería. (46)

#### **2.2.1.8. Satisfacción**

Según norma ISO 9000: Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario, el término satisfacción del cliente se define como percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Por otro lado, la misma norma define por requisito, una necesidad o expectativa esperada, generalmente implícita u obligatoria. Para simplificar, lo anterior se puede definir la satisfacción del cliente como la percepción sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas. (47)

Para Kotler P., la satisfacción es el estado afectivo en que se encuentra una persona luego de comparar el rendimiento o resultado que se percibe de un producto con sus expectativas, siendo el nivel de



satisfacción una función de la diferencia entre rendimiento percibido y las expectativas. <sup>(48)</sup>

Partiendo desde el punto de vista del usuario externo, la opinión que manifieste de satisfacción o insatisfacción con el servicio que recibe, deriva directamente de la calidad del servicio, de sus características o de la información que se le proporciona, y constituye un indicador muy importante para medir la cobertura de sus expectativas. <sup>(49)</sup>

La Atención Médica debe tener oportunidad, el paciente debe satisfacer sus necesidades de salud, recibir un trato digno, amable y respetuoso; con personal suficiente y preparado para otorgar la atención que requiere, y se debe disponer de los recursos suficientes para lograr que la atención se otorgue en un ambiente adecuado. <sup>(50)</sup>

#### **2.2.1.9. Niveles de satisfacción**

Kotler 1997, refiere que luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción: <sup>(48)</sup>

Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. <sup>(51)</sup>

Satisfacción: se produce cuando las expectativas del cliente concuerdan con el desempeño del producto adquirido. <sup>(51)</sup>

Complacencia: se genera cuando las expectativas son excedidas por el desempeño percibido del producto. <sup>(51)</sup>

El nivel de satisfacción de un cliente o un usuario, nos facilitará el poder determinar el grado de identificación que tiene éste hacia la institución.

Es por ello que las empresas actualmente diseñan estrategias competitivas y agresivas campañas de publicidad orientadas a satisfacer a los clientes o usuarios. <sup>(51)</sup>

#### **2.2.1.10. Usuario**

Kotler P. 2006, El usuario es la persona, organización o empresa que compra o adquiere un producto o servicio libremente porque lo necesita para él para otra persona o para otra organización o empresa. <sup>(48)</sup>

Zelaya R. 2006, define al usuario como, la persona que usa o requiere de los servicios de una empresa o institución; pueden ser internos o externos. <sup>(50)</sup>

Los usuarios demandan bienes y servicios y las empresas e instituciones apuntan a que el usuario alcance un nivel de conformidad con la atención brindada y que el tipo de experiencia durante el proceso de obtener dicho servicio, sea única y placentera. De tal manera, que los usuarios colmen sus expectativas y tengan una apreciación y percepción del servicio otorgado vaya de acuerdo con lo que esperaba desde un principio. <sup>(10)</sup>

Entiéndase entonces, para la aplicabilidad de esta investigación que:

Usuario Externo: Está conformado por todos los padres y/o tutores responsables del paciente que acuden a los establecimientos de salud para recibir atención, buscando cubrir las necesidades de su paciente relaciones al aspecto de su salud. <sup>(10)</sup>

Expectativa del Usuario: Está conformado por todos los padres y/o tutores del paciente que tienen un concepto predefinido de la atención que se le brinda en el hospital. Las experiencias previas conforman principalmente la expectativa en base a sus requerimientos y

necesidades y la información que entre los usuarios se comunican. Esto constituye la opinión certificada de los pacientes en forma justificada sobre su expectativa de la atención que necesita recibir del sistema. <sup>(58)</sup>

Percepción del Usuario: Es la apreciación que los padres y/o tutores del paciente tienen de la atención que recibe por parte del hospital. <sup>(10)</sup>

La experiencia del usuario consiste en la vivencia real que tienen los usuarios con un determinado producto o servicio. Este tipo de vivencia puede estar conformada por sensaciones y valoraciones hacia el producto. <sup>(10)</sup>

#### **2.2.1.11. Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es una vivencia racional o cognitiva derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del servicio que está subordinada a factores como valores morales, culturales, expectativas, necesidades personales y la organización sanitaria. Elementos que condicionan para que la satisfacción sea distinta para personas distintas. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento para medir la calidad de la atención de salud. <sup>(52)</sup>

Es muy esencial en la atención de buena calidad en salud, el que se aborden las inquietudes de los usuarios externos, como una competencia técnica del establecimiento. Esa calidad es dependiente fundamentalmente de la interacción con el personal de salud, de atributos como el tiempo de espera, la privacidad, el buen trato, la accesibilidad y que el usuario logro el servicio que busca <sup>(52)</sup>

Así mismo Delbanco T y Daley J hacen referencia que la satisfacción del usuario es el resultado muy importante de brindar servicios de calidad pues influyen en el comportamiento del consumidor <sup>(52)</sup>. Para los autores antes indicados, la satisfacción del cliente influye en que el usuario busque o no, atención. El lugar a donde asiste para ser atendido. Está dispuesto a pagar por el servicio. Siga o no siga las instrucciones de la empresa que le brinda el servicio. El usuario regrese o no por el servicio recibido. El usuario recomiende o no a otros usuarios.

Cantú H. La satisfacción del usuario o calidad de servicio es difícil de medir porque no se puede almacenar y complicada la hora de hacer inspecciones, no se puede anticipar el resultado. No tiene mas que corta duración, sin vida y ofreciendo bajos en demanda que depende de las personas de bajo sueldo. Así se logra que la calidad de un servicio, sea juzgada por el cliente cuando está recibiendo el servicio. <sup>(11)</sup>

Thompson y Col, consideran que la satisfacción del usuario es dependiente de la calidad del servicio pero también de las expectativas del consumidor. La satisfacción se produce cuando los servicios que recibe cubren o exceden las expectativas. Por eso, a bajas expectativas o limitado acceso a un servicio, por parte del usuario, también se podrá <sup>(11)</sup>.

Los usuarios de los establecimientos de salud, aceptan la atención y sin quejarse e incluso expresan sentimientos de satisfacción, el hecho de conquistar juntos. <sup>(11)</sup>

También es posible que el usuario determine la satisfacción que quiere complacer por complacer al entrevistador para que le presten los servicios y así evitar quejas por normas culturales. <sup>(11)</sup>.

Informar al público y orientar al usuario sobre la atención apropiada se convierte en un aspecto fundamental al momento de prestar un servicio de muy buena calidad. <sup>(11)</sup>

El hecho de que los usuarios no se quejen, no es un indicador para que los administradores supongan que se está brindando servicios de buena calidad, incluso en los niveles bajos de satisfacción reportada, aunque fuera del 5% se debe tener en cuenta de manera seria. <sup>(11)</sup>

Al analizar la información planteada como queja se debe considerar conscientemente, las acepciones siguientes: Expresión de dolor, manifestación de disconformidad, descontento o disgusto, motivo de la queja, recurso a interponer, querrela. <sup>(11)</sup>

Por estas razones, las quejas deben analizarse con cuidado para detectar las insuficiencias, errores y fallas a la calidad. Los reclamos son el punto de partida para las quejas pues el ciudadano evita criticar a los profesionales o instituciones sanitarias, de manera particular, en hospitalización donde las personas que puedan buscar represalias. Las quejas se deben contestar con veracidad y prontitud, además de entrevistarse con la persona afectada y conocer de primera fuente las razones de sus protestas de modo que se llegue al posible remedio. <sup>(11)</sup>

#### **2.2.1.12. Satisfacción del paciente**

Ware J. 1994, refirió que la accesibilidad y conveniencia de los cuidados; disponibilidad de los recursos; continuidad de los cuidados; eficacia/resultado de los cuidados; financiación y humanización; prestación de información al paciente; posibilidad de acceso a la información; competencia profesional; y ambiente favorecedor de los cuidados. <sup>(52)</sup>

Wolf M. 1978, consideró tres dimensiones: cognitiva (cantidad, tipo y calidad de la información que da el médico); afectiva (interés y comprensión que demuestra); y comportamental (sobre las habilidades y competencias clínicas del médico). <sup>(53)</sup>

### **2.2.2. Dimensiones de la variable satisfacción del usuario**

Existen diversas propuestas analíticas, para explicar la satisfacción del usuario, pero posiblemente la presentada por Avedis Donabedian siga siendo, pese a su generalidad, la que tiene mayor aceptación y es precisamente esta la que utilizaremos para explicar la segunda variable de nuestra investigación. <sup>(54)</sup>

Según Donabedian, 1980, en su discurso sobre la naturaleza de la calidad, hace referencia a una característica fundamental que lo diferencia del modelo industrial de la calidad que es el enfoque en el consumidor como árbitro final de la calidad. <sup>(55)</sup>

Donabedian, explica la satisfacción del usuario a partir del tipo de calidad considerando tres dimensiones:

#### **Dimensión humana**

Donabedian 1984 es un aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindar una eficiente atención y garantizar el cuidado de un ser humano. <sup>(54)</sup>

Maimones, 1904, afirmó el bienestar del alma sólo puede obtenerse garantizando el bienestar del cuerpo. El médico y personal de salud deben cumplir un papel fundamental en el conocimiento del usuario paciente pues éste espera un trato cordial, solidario, comprensivo, respetuoso y compasivo con su sufrimiento. <sup>(54)</sup>

En esta dimensión se consideran los diferentes tipos de actitudes y también las conductas y comportamiento del personal tanto administrativo como asistencial, dirigidas al paciente o a los apoderados de estos. Cabe precisar que también se refiere a las relaciones entre los mismos trabajadores y, y de estos con sus jefes directos. <sup>(54)</sup>

Todo lo mencionado está relacionado con el clima laboral desarrollado dentro de los servicios, un clima laboral apropiado es necesario y fundamental para poder desarrollar las funciones con mayor tranquilidad. Empleados bien tratados, estarán más motivados en también dar un buen trato a los usuarios. Para nuestro estudio hemos clasificado esta dimensión en tres indicadores. <sup>(54)</sup>

Actitud e imagen, referida al conjunto de actitudes que tiene el personal para con los usuarios. Por ejemplo: la asertividad y la cortesía. Por otro lado, la imagen, está dada por la presentación formal que debe tener cada empleado. Por ejemplo: El uso de su uniforme, uso de su fotocheck y el orden en los servicio. <sup>(54)</sup>

Seguridad y respeto, referida a la confianza que el usuario debería tener a la institución y la imagen que el usuario se ha formado de la institución, como producto de la atención brindada. El respeto estará enmarcado fundamentalmente a la privacidad del paciente. <sup>(54)</sup>

### **Dimensión técnico-científica**

Donabedian, 1996, refiere que entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. <sup>(54)</sup>

Esta dimensión se clasifica en 3 indicadores:

- Eficiencia. Servicio que al brindarse colma las expectativas del usuario a un costo mínimo. Es maximizar el rendimiento del servicio ofrecido.
- Continuidad. Es mantener la regularidad de lo bueno que se ha obtenido evitando otras opciones para los usuarios, descartando deficiencia en el servicio, pues estaremos dejando una brecha de insatisfacción al no tener continuidad el en servicio que se ofrece.
- Efectividad, se refiere al impacto que tenga socialmente que obtiene un usuario por recibir un servicio que lo llegó a complacer. <sup>(54)</sup>

### **Dimensión entorno**

Galvis M. 2015. En su obra Modelos y Teorías de Enfermería, plantea su teoría centrada en el entorno. En esta teoría influyeron muchos factores, advirtiéndose en el conjunto del trabajo una integración estrecha de los valores sociales, individuales y profesionales. <sup>(56)</sup>

El entorno está determinado por todo lo externo que puede ser percibido por el usuario y que influye en su apreciación como son las instalaciones de la institución y que puedan dar un plus adicional o valor agregado y que permita mejorar el servicio brindado. Esta dimensión la clasificamos en un solo indicador que engloba los siguientes: <sup>(56)</sup>

Infraestructura, está definida por todas las características que deben guardar los ambientes físicos ubicados dentro del perímetro de los consultorios externos. Como, por ejemplo: la limpieza, la humedad, el calor, el ruido. <sup>(56)</sup>

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Calidad de servicio:** La calidad está entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas de los seres humanos. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para



ello, las entidades públicas se organizan de manera efectiva y alcanzan el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos. De tal forma que la satisfacción ciudadana se define como la valoración que realiza el individuo sobre la calidad percibida del bien o servicio que recibe de la entidad pública. <sup>(57)</sup>

**Calidad percibida por los clientes:** Es el proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas. <sup>(58)</sup>

**Consulta:** Atención de salud dada por un profesional calificado a una persona no hospitalizada y que no está en urgencias. <sup>(59)</sup>

**Hospital:** Se define como un establecimiento de salud con camas para alojar personas que padecen o se supone que padecen enfermedades y traumatismos o mujeres para parto; y que puede darles atención médica completa (observación diagnóstica, tratamiento y rehabilitación) de larga o corta duración.<sup>83</sup> Un hospital también puede tener servicios de atención ambulatoria de urgencias y consulta externa. <sup>(60)</sup>

**Percepción:** Proceso mediante el cual una persona extrae información del ambiente; por lo tanto, el término percepción motora se refiere al proceso por medio del cual se reconoce y aprecia el mundo exterior mediante los estímulos recibidos por los sentidos y las respuestas motoras provocadas por esos estímulos. <sup>(61)</sup>

**Personas:** Conjunto de sujetos de derecho, ya sean personas naturales o jurídicas, que acceden a un servicio brindado por las entidades públicas. La complejidad y variedad de funciones que cumple el Estado, así como la diversidad de los bienes y servicios que brindan hace que existan diferentes tipos de relación entre las entidades públicas y las personas, pudiendo intervenir una o varias entidades públicas en la provisión de un servicio. <sup>(62)</sup>

**Satisfacción del cliente:** Representa la evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo. <sup>(63)</sup>

**Servicio de consulta externa:** Es un área del hospital en el cual brindamos una atención integral a los pacientes que presenten dolencias y que acceden a esta para obtener diferentes tipos de diagnósticos. <sup>(64)</sup>

## **2.4. Hipótesis de investigación**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación entre la capacidad de Respuesta y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.
- Existe relación entre la Fiabilidad y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.
- Existe relación entre la capacidad de Seguridad y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.
- Existe relación entre la Empatía y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.
- Existe relación entre los aspectos Tangibles y satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño metodológico

Hernández R, Sampieri P, Mendoza C. 2018, el método de investigación es el método científico de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, ya que busca establecer las características que posee la muestra, se analizó e interpreto los hechos y fenómenos de la realidad, de ambas variables, para luego establecer la relación existente que obtuvieron entre ellos. <sup>(65)</sup>

Según la intervención del investigador, se trabajó con el diseño no experimental, porque estuvo basada en las observaciones de los hechos en estado natural sin intervención o manipulación del investigador. Fue de tipo transversal porque se recolectó datos en un solo momento y en un tiempo único. Este diseño tuvo como propósito describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado como manifiesta. <sup>(65)</sup>

El diseño de la investigación fue transversal porque su propósito es describir las variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario, en un momento dado. Asimismo Hernández R, Sampieri P, Mendoza C. 2018; afirman que los diseños transversales son investigaciones que recopilan datos en un momento único. <sup>(65)</sup>

#### 3.2. Diseño muestral

##### 3.2.1. Población universo

Individuos atendidos por consulta ambulatoria en el Hospital Bagua Grande.

##### 3.2.2. Población de estudio

Fueron los pacientes atendidos ambulatoriamente en los consultorios de Medicina General, Cirugía General, Pediatría, Ginecología y Medicina Interna con un aproximado de 325 consultas semanal.

##### 3.2.3. Criterios de elegibilidad

###### Inclusión

- Pacientes mayores a 18 años que recibieron atención en el Hospital Bagua Grande.

- Pacientes que firmaron el consentimiento informado.

### **Exclusión**

- Pacientes con habilidades especiales
- Los acompañantes de los pacientes que fueron atendidos
- Pacientes que no desearon participar en la investigación

### **3.2.4. Tamaño de la muestra**

Para ello, se definió la fórmula del tamaño muestral en poblaciones finitas o conocidas como se muestra a continuación. <sup>(66)</sup>

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

Donde:

N= Población total

Z<sup>2</sup> = 1.96<sup>2</sup> (Cuando seguridad es 95%)

p = Proporción esperada (Cuando es del 95%)

q = 1 – p (En este caso 1 – 0.05 = 0.5)

d<sup>2</sup> = Precisión 0.05

$$n = \frac{325 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (325 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 176$$

Por lo tanto, se tuvo como muestra a 176 usuarios atendidos en consulta ambulatoria del Hospital Bagua Grande EsSalud, 2021.

### **3.2.5. Muestreo**

Teniendo en consideración el periodo de atención comprendido durante el año 2021, se utilizó un muestreo no probabilístico y por conveniencia se lograron 176 encuestas a los usuarios en consulta externa del Hospital Bagua Grande.

### 3.3. Técnicas y procedimiento de recolección de datos

Técnica la encuesta, permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Investigación. <sup>(76)</sup> En este estudio se hizo uso de la Técnica de la encuesta y se utilizó un instrumento del Cuestionario, en este caso se hizo uso de dos cuestionarios, uno para cada una de las variables. <sup>(67)</sup>

Técnica:

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta.

Instrumentos

El instrumento empleado fue el cuestionario.

Cuestionario: Conjunto de preguntas, preparado sistemáticamente y cuidadosamente, sobre hechos y aspectos que interesan en una investigación. <sup>(68)</sup>

Instrumentos

Variable1 : Calidad de servicio

Autor : Parasuraman, Zeithalm y Berry

Procedencia : Lima – Perú, 2018

Estructura : La escala consta de 22 ítems, con 5 alternativas de respuesta, escala de Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). La escala está conformada por 3 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proporciones con dirección positiva y negativa sobre la variable de calidad de servicio. <sup>(65)</sup>

Variable 2 : Satisfacción del usuario

Instrumento : Se aplicará un cuestionario

Autor : Parasuraman, Zeithalm y Berry

Procedencia : Lima-Perú, 2018

Estructura : La escala consta de 19 ítems, con 5 alternativas de respuesta de opción múltiple, escala de Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). La escala esta conformada por 4 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre satisfacción del usuario. <sup>(65)</sup>

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

**Validez:** Grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir. <sup>(74)</sup>

Los cuestionarios acerca de la Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Bagua grande, 2021, fueron sometidos a criterio de 3 jueces expertos de la Región Amazonas, quienes informaron sobre la aplicabilidad de cada uno de los cuestionarios del presente trabajo.

En este estudio se realizo el proceso de validación de contenido, en donde se tuvo en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

**Confiabilidad:** Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. <sup>(65)</sup>

Se aplicó prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, a una muestra piloto de 20 usuarios. Luego se procesó la información, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.

**Tabla 1.** Estadística de Confiabilidad - Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Calidad de servicio	0,789	22
Satisfacción del usuario	0,801	19

SPSS versión 22

Observamos en la tabla 1, la variable satisfacción del usuario tiene confiabilidad muy alta. Por tanto, se puede afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

#### **Procedimiento de recolección de datos:**

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 20 usuarios con las mismas características de la muestra de estudio, los cuales fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicó los cuestionarios con escala tipo Likert acerca de las variables de estudio.

La confiabilidad de los instrumentos a partir de la muestra piloto se desarrolló por dimensiones y por variables, en la cual sus resultados fueron demostrados e interpretados en la tabla 1.

Ya aprobada la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se procedió a una aplicación en una muestra de 176 usuarios de los consultorios externos del Hospital Bagua Grande. Los cuales respondieron en un tiempo de 15 minutos. Posteriormente se analizó los datos obtenidos de la muestra de 176 usuarios, mediante el programa estadístico SPSS versión 22 en español. Asimismo, los resultados pertinentes al estudio se demuestran mediante tablas con su correspondiente interpretación de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteadas en la investigación.

#### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicó en cada caso la prueba estadística de Spearman para establecer su relación.

#### **Interpretación**

La interpretación adecuada para este coeficiente es similar a la utilizada con el coeficiente de correlación de Pearson, es decir, se toma en consideración el signo y el módulo. Los valores se encuentran entre -1 y 1 y el mismo no determina causalidad.

Análisis de signo

El signo + nos indica si la correlación es directamente proporcional

El signo – nos indica si la correlación es inversamente proporcional

Rangos

Si este se acerca a 1 quiere decir que existe una correlación fuerte entre ambas variables. Por lo contrario, si se acerca a 0 indicaría que la correlación es débil.

En relación a esto se utilizó la siguiente escala:

0.7 a 1----- Correlación fuerte

0.3 a 0.6 ----- Correlación media

Menor a 0.3      Correlación baja

El método utilizado en esta investigación fue el método hipotético deductivo, al respecto Rodríguez F., parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben refutarse con los hechos. <sup>(69)</sup>

Este estudio tiene como finalidad conocer la relación de asociación que existe entre las variables: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en consultorios externos del hospital Bagua Grande, 2021.

### **3.5. Aspectos éticos**

Para realizar este proyecto de investigación se solicitó el permiso al director del Hospital Bagua Grande.

Los usuarios encuestados, dieron previamente su autorización para llenar el formato de la encuesta.

Al momento de aplicar la encuesta, a todos los usuarios encuestados en la consulta externa se les explicó las razones y motivos del estudio, garantizándoles la confidencialidad de los datos que se obtendrán a través de la encuesta.



Se ha seguido escrupulosamente los principios de bioética establecidos en la investigación con seres humanos, habiéndose brindado toda la información requerida a los participantes del estudio, quienes debían suscribir la declaración de consentimiento informado respectiva (Anexo 3) <sup>(70)</sup> el cual forma parte de lo recomendado por la Asociación Médica Mundial <sup>(48)</sup>, basada en los principios de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.

#### IV. RESULTADOS

Se aplicó el cuestionario a un total de 176 pacientes que acudieron a Consulta Ambulatoria en el Hospital Bagua Grande en el 2021.

##### 4.1. Calificación de las dimensiones de la variable calidad de servicio.

**Tabla 2.** Distribución de los niveles de calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	21
Intermedio	125	71
Alto	14	8
Total	176	100

Sondeo a 176 pacientes de consultorio ambulatorio del Hospital Bagua Grande, febrero 2021.

En la tabla 2, se visualiza que gran parte de los encuestados consideran que la calidad de servicio es de nivel intermedio (71%), mientras que para el 21% el nivel es bajo y el nivel es alto para el 8%, por lo que predomina el nivel intermedio durante la calidad de servicio en los usuarios en consultorías externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

**Tabla 3.** Niveles de satisfacción del usuario en consultorios externos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	21	11.9
Medianamente satisfecho	76	43.2
Satisfecho	79	44.9
Total	176	100

Sondeo a 176 pacientes de Consultorio ambulatorio del Hospital Bagua Grande, febrero 2021.

En la tabla 3, se visualiza que la mayoría de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario es de nivel satisfecho (44.9%), mientras que para 43.2% el nivel es medianamente satisfecho y es de nivel insatisfecho para el 11.9%, predominando el nivel satisfecho durante la satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

#### 4.2. Resultados según relación entre variables y dimensiones

Resultado del objetivo general

**Tabla 4.** Distribución de los Niveles Comparativos entre Calidad de servicio y Satisfacción del usuario

Calidad	Satisfacción del usuario			Total	p-valor*	
	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho			
Calidad de servicio	Alto	10 5.5%	2 1.1%	3 1.7%	15 8.3%	0.585
	Intermedio	4 2.4%	63 35.8%	21 11.9%	67 50.1%	
	Bajo	2 1.2%	39 22.2%	32 18.2%	103 41.6%	
Total	16 9.1%	104 59.1%	56 31.8%	176 100%		

\*Prueba de correlación de Spearman

Sondeo a 176 pacientes de Consultorio ambulatorio del Hospital Bagua Grande, febrero 2021.

En la tabla 4, para el 18.2% de los encuestados la calidad de servicio es bajo, ellos consideran que la satisfacción del usuario es insatisfecho; así pues se observa que el 35.8% percibe que la calidad de servicio es intermedio y la satisfacción del usuario

es medianamente satisfecho; por último se observa que para el 5.5% la calidad de servicio es alto así como la satisfacción del usuario también es de nivel satisfecho.

Se realizó la prueba de Spearman, se obtuvo un  $p=0.585$ , con un p-valor menor a 0.05, con el nivel de confianza al 95%, determinándose el vínculo estadísticamente significativo entre calidad y satisfacción.

#### 4.3. Niveles comparativos entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

Resultado específico 1 de la investigación

**Tabla 5.** Distribución de los niveles comparativos entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

Calidad	Satisfacción			Total	p-valor*
	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho		
Capacidad de respuesta	Alto	11	8	30	0.597
	Intermedio	48	26	78	
	Bajo	45	22	68	
		104	56	176	
		9.1%	59.1%	31.8%	100%

\*Prueba de correlación de Spearman

Sondeo a 176 pacientes de Consultorio ambulatorio del Hospital Bagua Grande, febrero 2021.

En la tabla 5, para el 14.8% de los encuestados la capacidad de respuesta es intermedio, ellos mismos consideran que la satisfacción del usuario es insatisfecho, mostrándose que el 27,3% percibe que la calidad de servicio es intermedio y la

satisfacción del usuario es medianamente satisfecho; por último se observa que para el 6.1% la calidad de servicio es alto así como la satisfacción del usuario también es del nivel satisfecho.

Se realizó la prueba de Spearman, se obtuvo un  $p=0.597$ , con un p-valor menor a 0.05, con nivel de confianza al 95%, determinándose el vínculo estadísticamente significativo entre la capacidad de respuesta y satisfacción.

#### 4.4. Niveles comparativos entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

Resultado específico 2 de la investigación

**Tabla 6.** Distribución de los niveles comparativos entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario

Calidad	Satisfacción			Total	p-valor*	
	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho			
Fiabilidad	Alto	5.1%	18	13	40	0.530
	Intermedio	3.4%	76	3	85	
	BAJO	0.6%	10	40	51	
Total		9.1%	104	56	176	
			59.1%	31.8%	100%	

\*Prueba de correlación de Spearman

Sondeo a 176 pacientes de Consultorio ambulatorio del Hospital Bagua Grande, febrero 2021.

En la tabla 6, para el 22,7% de los encuestados la dimensión de fiabilidad es bajo, ellos mismos consideran que la satisfacción del usuario es insatisfecho; asimismo se observa que el 43,2% percibe que la dimensión de fiabilidad es intermedio y la satisfacción del usuario es medianamente satisfecho, finalmente se observa que

para el 5.1% la dimensión de fiabilidad es alto así como la satisfacción del usuario también es del nivel satisfecho.

Se realizó la prueba de Spearman, se obtuvo un  $p=0.530$ , con un p-valor menor a 0.05, con nivel de confianza al 95%, determinándose el vínculo estadísticamente significativo entre fiabilidad y satisfacción.

#### 4.5. Niveles comparativos entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

Resultado específico 3 de la investigación

**Tabla 7.** Distribución de los niveles comparativos entre la seguridad y la satisfacción del usuario

Calidad	Satisfacción			Total	p-valor <sup>x</sup>	
	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho			
Seguridad	Alto	9 5.1%	4 2.3%	4 2.3%	17 9.7%	0.526
	Intermedio	6 3.4%	66 37.5%	17 9.7%	89 50.6%	
	Bajo	1 0.6%	34 19.3%	35 19.9%	70 39.8%	
Total		16 9.1%	104 59.1%	56 31.8%	176 100%	

<sup>x</sup>Prueba de correlación de Spearman

Sondeo a 176 pacientes de Consultorio ambulatorio del Hospital Bagua Grande, febrero 2021.

En la tabla 7, para el 19.9% de los encuestados la dimensión de seguridad es bajo, ellos consideran que la satisfacción del usuario es insatisfecho; asimismo se observa que el 37,5% percibe que la dimensión de seguridad es intermedio y la satisfacción del usuario es medianamente satisfecho; por último se observa que

para el 5.1% la dimensión de seguridad es alto así como la satisfacción del usuario también es de nivel satisfecho.

Se realizó la prueba de Spearman, se obtuvo un  $p=0.526$ , con un p-valor menor a 0.05, con nivel de confianza al 95%, determinándose el vínculo estadísticamente significativo entre seguridad y satisfacción.

#### 4.6. Niveles comparativos entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

##### Resultado específico 4 de la investigación

**Tabla 8.** Distribución de los niveles comparativos entre la empatía y la satisfacción del usuario

Calidad	Satisfacción			Total	p-valor <sup>x</sup>	
	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho			
Empatía	Alto	10 5.7%	18 10.2%	6 3.4%	34 19.3%	0.455
	Intermedio	2 1.1%	80 45.5%	9 5.1%	91 51.7%	
	Bajo	4 2.3%	6 3.4%	41 23.3%	51 29%	
Total	16 9.1%	104 59.1%	56 31.8%	176 100%		

<sup>x</sup>Prueba de correlación de Spearman

Sondeo a 176 pacientes de Consultorio ambulatorio del Hospital Bagua Grande, febrero 2021.

En la tabla 8, para el 23.3% de los encuestados la dimensión de empatía es bajo, consideran que la satisfacción del usuario es insatisfecho; asimismo se observa que el 45.5% percibe que la dimensión de empatía es intermedio y la satisfacción del

usuario es medianamente satisfecho; por último, se visualiza que para el 5.7% la dimensión de seguridad es alto así como la satisfacción del usuario es nivel satisfecho.

Se ejecutó la prueba de Spearman, obteniendo un  $p=0.455$ , con un p-valor menor a 0.05, con el nivel de confianza al 95%, determinando el vínculo estadísticamente significativo entre la empatía y satisfacción.

#### 4.7. Niveles comparativos entre la dimensión en aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

Resultado específico 5 de la investigación

**Tabla 9.** Distribución de los niveles comparativos entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario

Calidad	Satisfacción			Total	p-valor	
	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho			
Aspectos tangibles	Alto	8	38	26	72	0.318
		4.5%	21.6%	14.8%	40.9%	
	Intermedio	1	64	3	68	
		0.6%	36.4%	1.7%	38.7%	
	Bajo	7	2	27	36	
		4%	1.1%	15.3%	20.4%	
Total	16	104	56	176		
	9.1%	59.1%	31.8%	100%		

×Prueba de correlación de Spearman

Sondeo a 176 pacientes de Consultorio ambulatorio del Hospital Bagua Grande, febrero 2021.



En la tabla 9, para el 15.3% de los encuestados los aspectos intangibles es bajo y consideran que la satisfacción del usuario es insatisfecho; así pues, se visualiza que el 36.4% percibe que los aspectos tangibles es intermedio mientras que la satisfacción del usuario es medianamente satisfecho; finalmente se visualiza que para el 4.5% los aspectos tangibles es alto así como la satisfacción del usuario también es nivel satisfecho.

Se realizó la prueba de Spearman, se obtuvo un  $p=0.318$ , con un p-valor menor a 0.05, con nivel de confianza al 95%, determinando el vínculo estadísticamente significativo entre los aspectos tangibles y satisfacción.

#### **4.8. Pruebas Estadísticas – Prueba de Hipótesis**

Para el contraste de la hipótesis se prevé los parámetros

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$p \geq a$  —————> se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < a$  —————> se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

##### **a. Prueba de hipótesis general**

$H_0$ : No existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

$H_1$ : Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

Spearman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$

**Tabla 10.** Correlación calidad del servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos

	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,760
	Calidad de servicio		-	,000
		N	176	176
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,760	1.000
	Satisfacción del usuario		,000	-
		N	176	176

\*\* La correlación es significativa al nivel 1,01 (bilateral)

Resultados SPSS 22.

Se observa en la tabla 10 presenta estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman 0,760 que significa fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significancia estadística)  $p = 0,000 < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, encontrando relación directa y significativa entre la calidad del servicio así como la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

## b. Hipótesis específicas 1

Ho: No existe relación entre la capacidad de respuesta, así como de la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

H1: Existe relación entre la capacidad de respuesta y a satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

**Tabla 11.** Correlación capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en los consultorios externos

	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman			1,000	,758
			-	,000
		N	176	176
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,758	1,000
			,000	-
		N	176	176

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

### Resultados SPSS 22

Se visualiza la tabla 11 donde se muestran los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman 0,758 que significa una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significancia estadística)  $p = 0,000 < 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

### c. Hipótesis específicas 2

H0: No existe relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

H1: Existe relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

**Tabla 12.** Correlación dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario en los consultorios externos

			Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,735
		N	-	,000
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,735	1.000
	Satisfacción del usuario	N	,000	176
			176	176

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

Resultados SPSS 22

Se observa en la tabla 12, los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,735 significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables, frente al (grado de significancia estadística)  $p = 0,000 < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

#### d. Hipótesis específica 3

Ho No existe relación entre la capacidad de seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

H<sub>1</sub> Existe relación entre la capacidad de seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

Tabla 13. Correlación dimensión seguridad y satisfacción del usuario en los consultorios externos

			Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,775
		N	176	176
	Satisfacción del usuario	Coficiente de correlación Sig. (bilateral)	,775	1.000
		N	176	176

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

#### Resultados SPSS 22

En la tabla 13 se observa que en cuanto al grado de correlación entre variables es de Rho de Spearman 0,775 lo cual nos indica que existe una fuerte relación y positiva. El nivel de significancia estadística  $p=0,000 < 0,05$  nos indica que la relación es muy significativa por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: existe relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

#### e. Hipótesis específica 4

Ho No existe relación entre empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

H1 Existe relación entre empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

Tabla 14. Correlación dimensión empatía y satisfacción del usuario en los consultorios externos.

		Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Empatía	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,745
	N	176	176
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,745	1.000
	N	176	176
Rho de Spearman		-	,000

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

Resultados SPSS 22.

En la tabla 14 se puede observar los estadísticos descriptivos respecto a la relación de las variables, determinada por el Rho de Spearman con un valor de 0,745 lo cual significa que la relación entre variables es positiva y fuerte o alta. Esto unido a un nivel de significancia de  $p=0,000 < 0,05$  que significa la existencia de una relación muy significativa con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

## f. Hipótesis específica 5

Ho No existe relación entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

H1 Existe relación entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

Tabla 15. Correlación entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos

			Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,725
		N	176	176
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,725	1.000
		N	176	176

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

### Resultados SPSS 22

En la tabla 15 se observan los estadísticos del grado de correlación entre variables determinado por el Rho de Spearman con un valor de 0,725 lo cual significa que la relación es positiva y fuerte. Y el nivel de significancia estadística es  $p=0,000 < 0,05$  lo cual significa que es muy significativa con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: existe relación directa y significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021, la resultante obtenida demuestra vinculación directa, con referencia del proceso de información por medio del uso de instrumentos.

En concordancia con la hipótesis general, existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. La prueba de correlación Rho de Spearman arroja 0,760 lo cual significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables. Y el grado de significancia estadística es  $p= 0,000 < 0,05$  lo que indica que la relación es muy significativa con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. Resultado concordante con Canzio 2019, quien logra determinar el vínculo muy significativo que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes ambulatorios de los hospitales de la DIRIS LE. También Pérez V.(2018) sostiene que existe un vínculo significativa entre calidad de servicio y satisfacción del paciente en consultorios ambulatorios del Hospital Víctor Larco Herrera, en el mismo año<sup>(67)</sup>.

En relación al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman, arroja 0,758 lo cual indica la existencia de una relación positiva alta. Por su parte, el grado de significancia estadística nos da un  $p=0,000 < 0,05$  lo que indica que existe una relación muy significativa, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. Los resultados son concordantes con Benancio E. 2018, quien concluye que existe relación significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco. <sup>(71)</sup> Vela J. 2017, concluye el componente estructura cumplían parcialmente en mayor porcentaje. En el



componente proceso, se cumple según estándares establecidos y para el componente resultado, la mayoría se encontraba satisfecho con el nivel de calidad. (72)

Respecto a la relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021, determinada por el Rho de Spearman, arroja 0,735 lo que significa que existe una fuerte relación positiva entre las variables. El nivel de significancia estadística es del  $p= 0,000 < 0,05$  lo cual significa que la relación es significativa por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: existe relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua, 2021. Resultados que refuerzan lo encontrado por Armada en el año 2015 que concluye que el grado de satisfacción varía en los factores estudiados, estos datos van a procurar una toma de decisiones de mejora sobre los aspectos peor valorados por los usuarios y la aplicación de sistemas para afianzar la calidad, la satisfacción y la fidelización de los ciudadanos al servicio municipal de deportes. (73) Los resultados son avalados por Huerta E. (2015) quien concluye que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio. (74)

Respecto a la correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021, con base en la prueba Rho de Spearman, arrojó un nivel de correlación positiva de 0,775 y con un nivel de significancia estadística  $p=0,000 < 0,05$ , lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: existe relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción el usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. Resultados que fortalecen los hallazgos de Boza r. 2016 quien concluye que la atención en la UCI HNN es de calidad en lo que respecta a los cuidados del usuario, sin embargo el abordaje a la familia presenta algunas debilidades principalmente en la calidez en el trato, ya que pocas veces se

contemplan las necesidades emocionales y las realidades de las familias que de mejorar, facilitarían una mayor interacción con el personal y con sus hijos, aumentando la satisfacción de la atención en salud. <sup>(22)</sup>. Así mismo, los resultados son concordantes con Caushi L.2015 quien concluye que el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención brindada por la enfermera se evidencia un nivel medio de satisfacción con 23 (51%) usuarios, lo que indica que no hay buena calidad y calidez de atención, deduciéndose que no son tan satisfactorias a opinión de los usuarios. <sup>(75)</sup>

Respecto a la correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021, la prueba de correlación de Rho de Spearman arrojó 0,745 con lo cual se indica que la correlación es fuerte y positiva, con un nivel de significancia estadística  $p=0,000<0,05$  que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: existe relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. Resultados avalados por Ramos L.2015, quien concluyó que el 72,2% de los usuarios externos del Centro de Salud de Picsi están satisfechos con la calidad de atención que reciben. Según el método validado para este estudio, está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio (76).

Respecto a la correlación existente entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021, existe un grado de correlación según la prueba estadística Rho de Spearman de 0, 725, lo cual significa que existe fuerte correlación y positiva entre las variables. Por su parte el grado de significancia estadística arroja un valor de  $p=0,000<0,05$  que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: existe relación directa y significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. Los resultados evocan a Calvente M.2014 quien concluyó que los aspectos más indicados a mejorar en la Unidad de fisioterapia por parte de los usuarios fueron la necesidad de mayor

espacio, la falta de intimidad, la necesidad de mas fisioterapeutas y el tiempo de espera, destacando como aspecto más positiva el trata dispensado o relación paciente-psicoterapeuta (77).. Asi mismo Redhead R. 2013 concluyó que si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de los usuarios del Centro de Salud de "Miguel Grau" de Chaclacayo en el año 2013 (78).

## VI. CONCLUSIONES

- Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ,760 y un valor  $p=0,000<0,05$  se concluye que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. La relación es de magnitud fuerte lo que indica que las características están al nivel de la satisfacción del usuario.
- Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,758 y un valor  $p=0,000<0,05$  se concluye que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. El resultado indica que la relación es de magnitud fuerte y que la dimensión capacidad de respuesta está a nivel de la satisfacción del usuario.
- Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman, 735 y un valor  $p=0,000<0,05$  se concluye que existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. Este resultado indica que esta relación es de magnitud fuerte y que la dimensión fiabilidad está al nivel de la satisfacción del usuario.
- Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ,775 y un valor  $p=0,000<0,05$  se concluye que existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. Este resultado indica que esta relación es de magnitud fuerte y que la dimensión seguridad está al nivel de la satisfacción del usuario.
- Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ,745 y un valor  $p=0,000<0,05$  se concluye que existe relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. Este resultado indica que la relación es de magnitud fuerte y que la dimensión empatía está al nivel de la satisfacción del usuario.

- Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ,725 y un valor  $p=0,000 < 0,05$  se concluye que existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Bagua Grande, 2021. El resultado indica que la relación es de magnitud fuerte y que los aspectos tangibles están al mismo nivel de la capacidad de satisfacción de usuario.

## VII. RECOMENDACIONES

Al área de Calidad del Hospital Bagua Grande se recomienda, habiéndose establecido que existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, tener en cuenta la relevancia de la calidad, incluir en el Plan Operativo Institucional, estrategias que permitan implementar servicios innovadores y con valor agregado y que esto conlleve a mejorar la percepción de los usuarios y la satisfacción de los mismos.

Al área de Consultorios del Hospital Bagua Grande , habiéndose establecido que existe relación directa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario, se recomienda coordinar la formación de equipos de trabajo con las áreas involucradas (Farmacia, laboratorio, Admisión, Cuerpo médico, cuerpo de enfermería), con la finalidad de implementar un plan de mejora continua en los consultorios externos, que permitan revisar los procesos ya establecidos, rediseñarlos, mejorarlos y afinarlos con el objetivo que contribuyan a alcanzar mejores estándares de satisfacción en los usuarios.

Al área de Recursos Humanos del Hospital Bagua Grande, habiéndose establecido que existe relación directa entre la dimensión seguridad y la Satisfacción del usuario, se recomienda capacitar de manera continua al talento humano en temas relacionados a la calidad y el servicio, con la finalidad de motivar un cambio de actitud en el personal, fomentando una cultura de calidad asociada con la humanización al paciente y teniendo como base Principios, valores y ética profesional.

Al área de Estadística e Informática, habiéndose establecido que existe relación directa entre los Aspectos tangibles y la Satisfacción del usuario, se sugiere implementar un registro de historia clínicas electrónicas, tal como lo establece la ley General de Salud 200024. Esto permitirá al paciente y al profesional de la salud, el acceso a la información clínica del paciente de manera más amigable e inmediata, con la finalidad de garantizar una mejor atención al usuario.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Cubillos L. Evaluación y tecnologías en salud: Aplicaciones y recomendaciones en el sistema de seguridad social en salud Colombiano. [Internet] 2015. Abril. [Citado 15 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Evaluaci%C3%B3n%20de%20Tecnolog%C3%ADas%20en%20Salud.pdf>
2. Arraigada I, Aranda V, Miranda F. Políticas y programas de salud en América Latina. Problemas y propuestas. CEPAL, Políticas Sociales [Internet]. 2005 [citado 17 julio 2021]. Disponible en: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6119/S051049\\_es.pdf;jsessionid=3089F0986F64DA834907B10C132C5C63?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6119/S051049_es.pdf;jsessionid=3089F0986F64DA834907B10C132C5C63?sequence=1)
3. Hernández I., et al. Satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva. Revista de Calidad Asistencial [Internet]. 2010 [citado 20 julio 2021]; 25(2): 83-89. doi: 10.1016/j.cali.2009.10.003
4. Niño B., et al. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque. Octubre 2010. Revista Cuerpo Médico [Internet]. 2012 [citado 26 Julio 2021];5(1):5-9. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/312026891\\_Calidad\\_de\\_servicio\\_en\\_la\\_consulta\\_externa\\_de\\_un\\_hospital\\_de\\_la\\_region\\_Lambayeque\\_octubre\\_2010](https://www.researchgate.net/publication/312026891_Calidad_de_servicio_en_la_consulta_externa_de_un_hospital_de_la_region_Lambayeque_octubre_2010)
5. Gallardo A, Reynaldos K. Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. Revista Enfermería Global [Internet]. 2014 [citado 20 julio 2021];(36):363-372. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S169561412014000400020](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412014000400020)
6. Agramonte A, Farres R. Influencia de la gestión del cuidado en la calidad de la atención de Salud. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2010 [citado 7 Agosto 2021];26(2):0-0. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192010000200003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000200003)

7. Ríos A, Barreto A, Martínez A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. Universidad de Ciencias aplicadas y ambientales U.D.C.A. 2016 [citado 26 julio 2021]:1-82. Disponible en: <http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
8. Delgado M, Vázquez M, Moraes L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Revista de Salud Pública [Internet]. 2010 [citado 7 Agosto 2021]; 12(4):533-545. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/422/42217796001.pdf>
9. Numpaque A., Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la Facultad de Medicina [Internet]. 2016 [citado 7 agosto 2021]; 64(4):715-720. Revista de la Facultad de Medicina. doi: 10.15446/revfacmed. v64n4.54839.
10. Diario Perú21. 2017. Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año. Recuperado de: <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194-noticia/>
11. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval del Callao. Octubre – Diciembre 2003. Unidad de Postgrado de la UNMSM. [Internet] 2006. Extraído el 30 de octubre de 2021. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1891>
12. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima Ministerio de Salud. 58p. [Internet] 2012. Extraído el 30 de agosto de 2021. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
13. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo. 2020. [Internet] 2020. Julio [Citado 16 noviembre 2021]. 20(3): [Aproximadamente 20 pp] Disponible en:



[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)

14. Hernández R, Fernández C, y Baptista P, Metodología de la investigación 6ª ed. México. Mc. Graw Hill. 2014
15. Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. [Internet] 2018. Abril. [Citado 15 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
16. Boza R, Castro E. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. Costa Rica. [Internet] 2016. Julio. [Citado 15 diciembre 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/1659>
17. Álvarez R. Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero Marzo 2017. [Internet] 2017. Marzo. [Citado 10 diciembre 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/>
18. Ortiz R, Muñoz S, Martín D, y Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México. Revista Panamericana de Salud Pública. [Internet] 2003. Abril; 13(04). [Citado 20 diciembre 2021]. Disponible en: [file:///C:/Users/SERGIO/Downloads/Consulta\\_externa\\_en\\_instituciones\\_de\\_salud\\_de\\_Hida.pdf](file:///C:/Users/SERGIO/Downloads/Consulta_externa_en_instituciones_de_salud_de_Hida.pdf)
19. Vivas V. Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna del Hospital Hipólito Unanue 2017. [Tesis para optar el título profesional de Médico cirujano]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2017.
20. Ruíz R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital EsSalud II, Tarapoto, San Martín 2016. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud]. Tarapoto: Universidad César Vallejo; 2017.

21. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gerencia de los Servicios de Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
22. Parasuraman A, Zeithalm V, y Berry L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
23. Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. [Internet]. 2011. Agosto. [Citado 16 de noviembre 2021]; 10(2): [Aproximadamente 18 pp]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
24. Morales V, Hernández A. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. España. 2004.
25. Norma ISO 9000. [Internet] 2015 [Citado 19 de octubre 2019]. Disponible en: <http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>
26. Deming E, Juran J. Concepto de calidad y su evolución. [Internet].1990. [Citado 26 de noviembre 2021]. Disponible en: [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1\\_conceptos/1\\_conceptos.htm](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm)
27. Ishikawa K. 1994-1986 Concepto de calidad y su evolución [Internet].1994-1986. [Citado 26 de noviembre 2021]. Disponible en: [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1\\_conceptos/1\\_conceptos.htm](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm)
28. Taguchi G. 1986-1979. Concepto de calidad y su evolución [Internet].1986-1979. [Citado 27 de noviembre 2021]. Disponible en: [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1\\_conceptos/1\\_conceptos.htm](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm)
29. AECA 1995. [Internet].1995. [Citado 27 de noviembre 2021]. Disponible en: [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1\\_conceptos/1\\_conceptos.htm](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm)
30. La importancia de la calidad en la industria. [Internet]. [Citado 19 de octubre 2021]. Disponible en:

<https://sites.google.com/site/portafolioaliciafloresgarcia/tema-de-interes-la-importancia-de-la-calidad-en-la-industria?tmpl=%2Fsystem%2Fapp%2Ftemplates%2Fprint%2F&showPrintDialog=1#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Carlos%20Colunga,y%20la%20generaci%C3%B3n%20de%20empleos.>

31. Sanabria M. Calidad de vida e instrumentos de medición. [Internet]. 2026. Junio. [Citado 20 de octubre 2021]. Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3842/CALIDAD%20DE%20VIDA%20E%20INSTRUMENTOS%20DE%20MEDICION.pdf?sequence=1>
32. Modelo LODQUAL. [Internet]. [Citado 20 de octubre 2021]. Disponible en: <https://1library.co/article/modelo-lodgqual-modelos-medici%C3%B3n-calidad.y90vImly>
33. Rodríguez A. Modelo SERVPERF para la gestión de la calidad de una empresa de servicios. [Internet]. [Citado 22 de octubre 2021]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/modelo-servperf-para-gestion-calidad-empresa-servicios-marco-teorico/>
34. Nishizawa M. Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad. Bolivia. 1994.
35. Duque E. Revisión de Conceptos de calidad. [Internet]. Junio, 2005 [Citado 11 de octubre de 2019]; 15(25): [aproximadamente 18 pp]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
36. Los diferentes conceptos de calidad en salud. OMS. [Internet]. [Citado 22 de octubre 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>
37. Castañeda S. Que es calidad de servicio, concepto, tipos y medición. 2021
38. Requena M., Serrano G. Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento. 2007.
39. Satisfacción del usuario de los servicios de salud [Internet] [Citado 18 de octubre de 2019]. Disponible en:

- <https://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud.shtml>
40. Matsumoto R. Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. Bolivia. 2014
  41. ISO 9001 calidad. Sistemas de gestión de calidad según ISO 9000
  42. Kotler P. Dirección de mercadotecnia. 8va. Edición. 1997
  43. Alpízar A. Estudio de Mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente. [Internet] 2015. [Tesis para optar al título de licenciado en Administración]. México: Universidad Autónoma del Estado de México; 2015. [Citado 18 de octubre de 2019]. Disponible en: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  44. Zelaya R. Expectativas y percepciones de la calidad. [Internet] [Citado 18 de octubre de 2019]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323341959.pdf>
  45. Thompson I. La satisfacción del cliente. [Internet]. [Citado 27 de octubre 2021]. Disponible en: <https://www.procase.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>
  46. Ware J. La satisfacción y la accesibilidad de los pacientes atendidos. [Internet] [Citado 18 de octubre de 2019]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-trastornos-adictivos-182-articulo-la-satisfaccion-accesibilidad-pacientes-atendidos-13107771>
  47. Wolf M. The Medical Interview Satisfaction Scale: Development of scale measure patient perception of physician behavior, 1978.
  48. Mazzetti P, Del Carmen J, Podestá L, Chaw I. Sistemas de gestión de la calidad en salud. Lima, 2006
  49. Zurita B. Calidad de la atención de la salud. Universidad Nacional Mayor de San Marco; 1996

50. Galvis L. Teorías y modelos de enfermería usados en la Enfermería psiquiátrica. [Internet]. 2015, [Citada: 20 setiembre 2020]; 6(2); [Aproximadamente 14 pp]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3595/359540742012.pdf>
51. Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. [Internet]. Perú. 2019. [Citado el 13 de octubre de 2019]. Disponible en: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
52. Pérez V. Calidad total de atención al cliente, pautas para garantizar la excelencia en el servicio. España. 2007.
53. Manual de procesos y procedimientos de la consulta ambulatoria. EsSalud. Lima. 2020
54. Llewelyn R, Macaulay H. Planificación y administración de hospitales. Organización Panamericana de la Salud. 1969
55. La percepción. [Internet]. [Citado 28 de octubre 2021]. Disponible en: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
56. Guía de formación cívica, la persona y los derechos humanos. [Internet]. [Citado 28 de octubre 2021]. Disponible en: [https://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle\\_guia?h=10221.3/45661](https://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle_guia?h=10221.3/45661)
57. Gonzales A, Brea F. Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del consumidor, su evaluación en el ámbito del turismo termal. [Internet]. 2006 [Citado 18 de noviembre 2021]. 12(1): [Aproximadamente 22 pp] Disponible en: <file:///C:/Users/SERGIO/Downloads/Dialnet-RelacionEntreLaCalidadDeServicioYLaSatisfaccionDel-2010932.pdf>
58. Consulta externa. [Internet]. [Citado 19 de noviembre 2021]. Disponible en: <https://auna.pe/servicios/consulta-externa/#:~:text=El%20servicio%20de%20Consulta%20externa,obtener%20diferentes%20tipos%20de%20diagn%C3%B3sticos.>
59. Hernández R, Sampieri P, y Mendoza C. Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill / Interamericana editores S.A; 2018.

60. Cómo determinar el tamaño de una muestra. [Internet] [Citado 24 de octubre de 2019]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra/>
61. Casas J, Repullo J, Campos J. La encuesta como técnica de investigación, elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. [Internet]. 2003. [Citado: 10 abril del 2021]; 31(8): [Aproximadamente 12 pp]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
62. García T. El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. [Internet]. 1991. Marzo [Citado: 15 de abril 2021]. Disponible en: [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)
63. Rodríguez F. Generalidades acerca de las técnicas de investigación cuantitativa. Corporación Universitaria Unitec. [Internet]. 2007. Junio. [Citado: 18 de abril 2021]; 2(1): [Aproximadamente 31 pp]. Disponible en: <file:///C:/Users/SERGIO/Downloads/Dialnet-GeneralidadesAcercaDeLasTecnicasDeInvestigacionCua-4942053.pdf>
64. Organización internacional de normalización. ISO 9000: Sistemas de gestión de calidad-Fundamentos y vocabulario [Internet]. 2005. [Citado 19 de octubre de 2019]. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.1.2>.
65. Benancio E. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de materno del Centro de Salud de Panao, Huánuco, 2018. [Tesis para optar el grado académico de maestro en Administración y Gerencia en Salud]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2018.
66. Vela J. Calidad de atención de los usuarios externos del Puesto de Salud de Huayana Apurímac, 2017. [Tesis para optar el grado académico de maestro en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2017.
67. Armada E. La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. [Tesis para optar el grado de Doctor]. Murcia: Universidad de Murcia; 2015.
68. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hopsital Nacional Arzobispo Loayza,

- Lima, enero del 2015. [Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano].  
Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015
69. Caushi L. Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, noviembre 2015. [Tesis para optar el título de especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
70. Ramos L. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud Pícsi, 2015. [Tesis para optar grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2015.
71. Calvente M. Análisis del grado de satisfacción y calidad de vida de los usuarios de las unidades de Fisioterapia de los Hospitales Públicos de Sevilla. 2014. [Tesis Doctoral]. Sevilla: Universidad de Sevilla; 2014.
72. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chacabuco, 2013. [Internet]. [Citado 22 de junio 2021]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4806>

## **ANEXOS**



**Anexo 1.** Instrumentos de recolección de datos

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

N° Encuesta: _____		
Fecha: _____		
Estimado (a) usuario, deseamos conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en este hospital. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada pregunta.		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Condición del encuestado	Usuario	( 1 )
	Acompañante	( 2 )
2. Edad del encuestado en años	18 a 39 años	( 1 )
	40 a 59 años	( 2 )
	60 años a más	( 3 )
3. Genero	Masculino	( 1 )
	Femenino	( 2 )
4. Nivel de estudios	Analfabeto	( 1 )
	Primaria	( 2 )
	Secundaria	( 3 )
	Superior Técnico	( 4 )
	Superior Universitario	( 5 )
5. Tipo de seguro	Regular	( 1 )
	Potestativo	( 2 )
	Agrario	( 3 )
	Otro	( 4 )
6. Tipo de usuario	Nuevo	( 1 )
	Continuador	( 2 )
7. Especialidad/servicio donde fue atendido: _____		

### INSTRUCCIONES:

Utilizando una calificación de 1 a 5 donde: 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre, 5=siempre, marque el número que refleje mejor su percepción

N°		DIMENSIÓN DE RESPUESTA	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	P	La atención en módulo de admisión fue rápida.					
2	P	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.					
3	P	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida.					
4	P	La atención en farmacia fue rápida.					
DIMENSIÓN DE FIABILIDAD							
5		El personal da informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
6		El médico le atendió en el horario programado					
7		Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.					
8		Su historia clínica se encontró disponible para su atención.					
9		Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.					
DIMENSION DE SEGURIDAD							
10	P	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.					
11	P	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.					
12	P	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
13	P	El médico que le atendió le inspiró confianza.					
DIMENSIÓN EMPATÍA							
14	P	El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	P	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.					
16	P	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.					
17	P	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18	P	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.					
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES							
19	P	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.					
20	P	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.					
21	P	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención.					
22	P	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.					

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**FECHA:**.....

**INSTRUCCIONES:**

Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre, marque el número que refleje mejor su percepción.

N°	TRATAMIENTO MÉDICO	1	2	3	4	5
1	Los médicos que me atendieron en este hospital tenían un gran conocimiento de cómo tratar mi enfermedad					
2	Gracias al tratamiento que me dieron en el hospital, he tenido una mejoría notable en mi padecimiento					
3	Una de las cosas que valoro de este hospital es el buen trato recibido por todos los profesionales.					
4	En cuanto a la atención recibida, considero que en general ha sido muy buena					
5	En cuanto a la revisión clínica, siento que los médicos la han hecho de manera muy completa					
6	Los médicos me explican claramente cada aspecto relacionado con mi padecimiento					
<b>INSTALACIONES</b>						
7	Este hospital cuenta con todas las especialidades médicas que requiero para atender mi enfermedad					
8	El laboratorio del hospital tiene lo necesario para realizar las pruebas que requiere mi enfermedad					
9	En términos generales, los baños del hospital son suficientes para el uso de los pacientes					
10	La farmacia del hospital está surtida adecuadamente con las medicinas necesarias para tratar mi enfermedad					
<b>PERSONAL QUE LO ATIENDE</b>						
11	Los profesionales que me atienden se caracterizan por tener un trato amable hacia mi persona					
12	Los profesionales que me atienden, al llegar, me reciben siempre con un saludo cordial					
13	Los profesionales que me han atendido en este hospital dedican el tiempo necesario a mi consulta					
14	Los profesionales que me han atendido en este hospital transmiten calidez en su manera de tratar					
15	En el momento de plantear mis inquietudes al profesional que me atiende, éste me las ha explicado ampliamente					
<b>ELEMENTOS DE ATENCIÓN</b>						
16	La buena organización caracteriza a este hospital					
17	Las características de los consultorios garantizan la privacidad en mi consulta y las de los demás					
<b>DIFICULTADES</b>						
18	Un problema constante en este hospital son las ausencias de los médicos que atienden					
19	Un problema que debe resolver el hospital es el sistema para conseguir cita					

**Anexo 2:** Solicitud para aplicación de encuestas



**Solicito:** Autorización para aplicar encuestas a usuarios atendidos en el Hospital I EsSalud Bagua Grande

Señor:  
Mg. Gene Rodrigo Quispe Pichiule  
Director del Hospital I El Buen Samaritano EsSalud

Yo, José Sergio Campos Fernández, identificado con DNI N° 27719554, domiciliado en Jr. Angamos N° 718, provincia de Utcubamba, ante Usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, siendo egresado de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, en la Universidad San Martín de Porres, estoy ejecutando mi Tesis: Satisfacción de la calidad del usuario externo en los servicios de atención del Hospital I "El Buen Samaritano" EsSalud Bagua Grande 2021, por dicha actividad solicito permiso para realizar encuestas a 176 usuarios que acuden a consulta externa.

Por lo expuesto: ruego acceder a mi petición por ser de justicia.

Bagua Grande, 04 de marzo del 2021.

José Sergio Campos Fernández  
DNI: 27719554  
Celular: 945226090

### **Anexo 3: Consentimiento informado**

#### **Consentimiento informado**

TÍTULO: "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos del Hospital Bagua Grande 2021"

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital I Bagua Grande 2021

Yo .....,con

D.N. I. N°: ..... Certifico que:

Me ha dado a conocer sobre el propósito y beneficio del estudio, su interpretación, sus limitaciones y su riesgo, y su contenido, incluyendo las limitaciones y beneficios.

Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento. Fui informado (a) de las medidas que se tomarán para proteger la confidencialidad de mis resultados.

Estando consciente y aceptando participar en el presente estudio firmo este consentimiento informado.

.....  
Firma  
DNI.....

#### Anexo 4: Datos de los tres Validadores expertos

Nombres y apellidos	Cargo	Grado	Título profesional
James Pérez Idrogo	Jefe de Enfermeros	Dr. En Educación	Licenciado en Enfermería
Elí Mego Mondragón	Enfermero asistencial	Magister en Gestión de los Servicios de Salud	Licenciado en Enfermería
Ingris Alicia Pérez Cabrera	Enfermera asistencial	Magister en Gestión de los Servicios de Salud	Licenciada en Enfermería

Anexo 5: Validación de expertos

**CERTIFICACION DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN DE RESPUESTA</b>								
1	La atención en módulo de admisión fue rápida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	La atención en farmacia fue rápida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN DE FIABILIDAD</b>								
5	El personal da informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	El médico le atendió en el horario programado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>								
10	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	El médico que le atendió le inspiró confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>								
14	El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES</b>								
19	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Fecha: 10-11-2021

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable: ( )


  
 Dr. Juan José López
   
 PRESIDENTE

**CERTIFICACION DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION DE RESPUESTA</b>								
1	La atención en módulo de admisión fue rápida.	X		X		X		
2	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	X		X		X		
3	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida.	X		X		X		
4	La atención en farmacia fue rápida.	X		X		X		
<b>DIMENSION DE FIABILIDAD</b>								
5	El personal da informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	X		X		X		
6	El médico le atendió en el horario programado.	X		X		X		
7	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X		
8	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.	X		X		X		
9	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.	X		X		X		
<b>DIMENSION SEGURIDAD</b>								
10	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.	X		X		X		
11	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.	X		X		X		
12	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	X		X		X		
13	El médico que le atendió le inspiró confianza.	X		X		X		
<b>DIMENSION EMPATÍA</b>								
14	El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
15	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.	X		X		X		
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.	X		X		X		
17	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	X		X		X		
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	X		X		X		
<b>DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES</b>								
19	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X		
20	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.	X		X		X		
21	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención.	X		X		X		
22	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.	X		X		X		

Fecha: 05-NOV-2021

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable: ( )

  
 Mg. Eli Megó Mondragón  
 LICENCIADO EN ENFERMERÍA  
 CEP N° 82778



**CERTIFICACION DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTI-NENCIA		RELE-VANCIA		CLA-RIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN DE RESPUESTA</b>							
1	La atención en módulo de admisión fue rápida.	/		/		/		
2	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	/		/		/		
3	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida.	/		/		/		
4	La atención en farmacia fue rápida.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN DE FIABILIDAD</b>							
5	El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	/		/		/		
6	El médico le atendió en el horario programado.	/		/		/		
7	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	/		/		/		
8	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.	/		/		/		
9	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>							
10	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.	/		/		/		
11	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.	/		/		/		
12	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	/		/		/		
13	El médico que le atendió le inspiró confianza.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>							
14	El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia.	/		/		/		
15	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.	/		/		/		
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.	/		/		/		
17	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	/		/		/		
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES</b>							
19	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	/		/		/		
20	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.	/		/		/		
21	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención.	/		/		/		
22	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.	/		/		/		

Fecha: 10-11-2021

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable: ( )

  
 Alicia Pérez Cabera  
 LIC. ENFERMERÍA  
 C.E.P. 69433