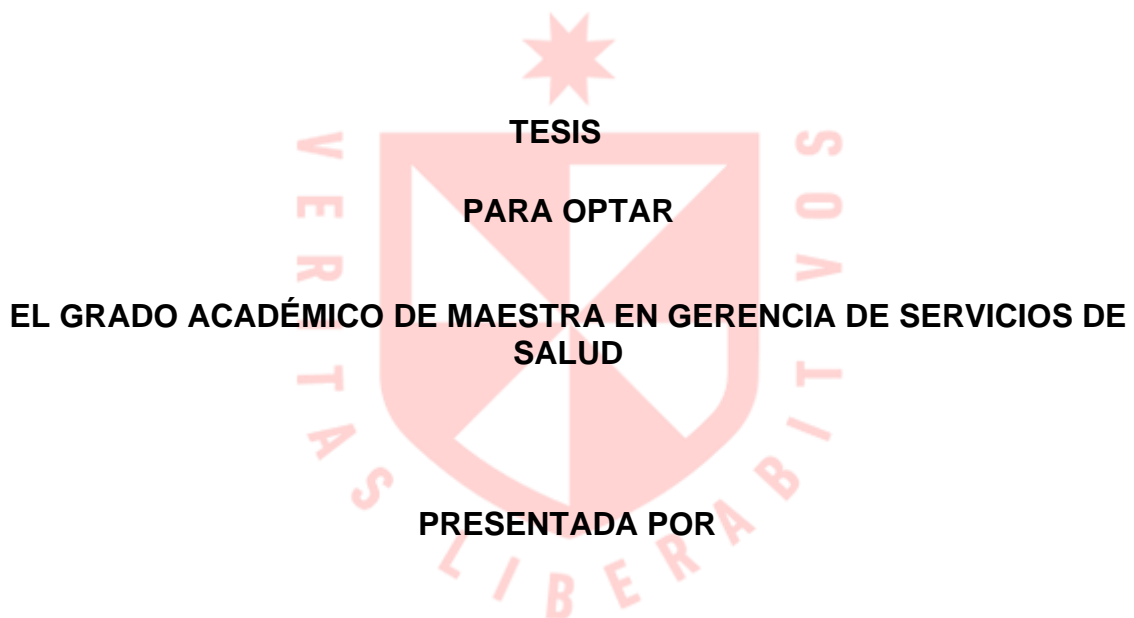


FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
CONSULTA EXTERNA
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL**



MAGALI AIDEE MENDEZ VILLACORTA

ASESOR

PAÚL FERNANDO CUELLAR VILLANUEVA

LIMA - PERÚ

2023



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
CONSULTA EXTERNA
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL**

**TESIS
PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

**PRESENTADA POR
MAGALI AIDEE MENDEZ VILLACORTA**

**ASESOR
MGTR. PAÚL FERNANDO CUELLAR VILLANUEVA**

LIMA, PERÚ

2023

JURADO

Presidente: Tamara Jorquiera Johnson, Maestro en Ciencias Básicas, Médicas Fisiología.

Miembro: Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi, Maestro en Executive Of Business Administration (MBA).

Miembro: Antonio Fernando Quezada Reyes, Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa.

A mi esposo Manuel, por su amor, apoyo incondicional, quien ha permitido que llegue a culminar la presente tesis.

A mis hijos, Manuel y Camila, por ser la razón de mi existencia y el motivo para superarme día a día.

A mi madre Zoila, por el apoyo incondicional e ilimitado que siempre me ha dado; por tener siempre la fortaleza de salir adelante, por haberme formado como una persona de bien, por ser mi ejemplo y guía, tanto en mi vida personal como profesional.

A mis hermanos, Ody y Roger, por su constante apoyo

AGRADECIMIENTOS

A Paúl Fernando Cuellar Villanueva, magíster en Administración, por su asesoría, orientación y apoyo en el desarrollo de la presente investigación.
Al Carlos Garate, estadístico, por su valiosa contribución y enseñanza en el presente estudio.

A Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi, maestro en Administración, por ser parte del equipo de expertos para validar el contenido del cuestionario utilizado.

A Wilde Lyonel Lavado, por ser parte del equipo de expertos para validar el contenido del cuestionario utilizado.

A Alfredo Vázquez, por ser parte del equipo de expertos para validar el contenido del cuestionario utilizado.

A los pacientes del servicio de consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal, quienes con su participación permitieron realizar este estudio.

A todos aquellos que contribuyeron en mi formación académica y profesional.

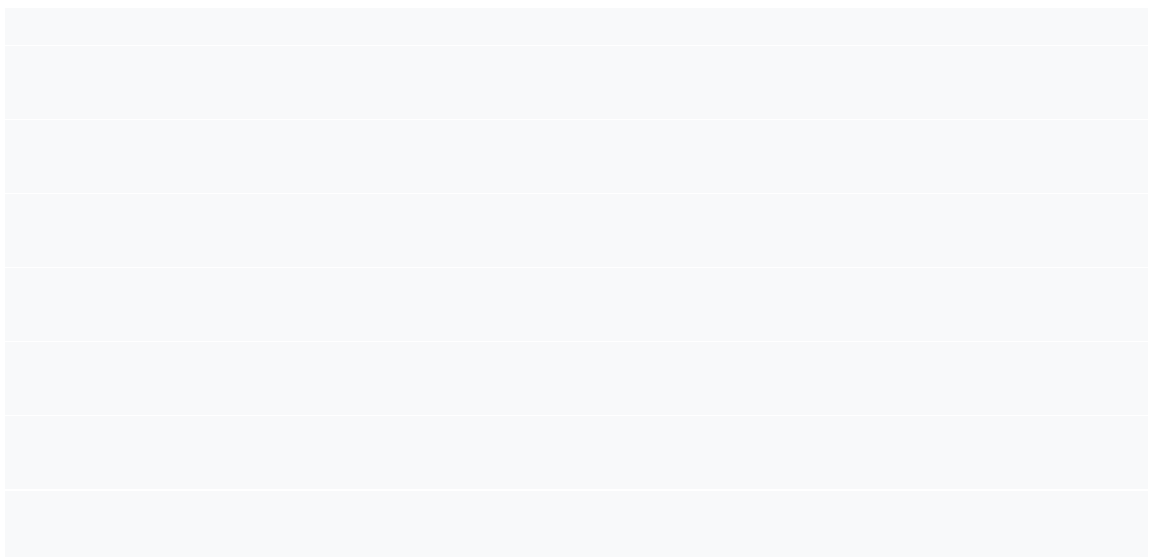
ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
FUENTES DE INFORMACIÓN	46
ANEXOS	
1. Instrumentos de recolección de datos	
2. Validación de expertos	

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal, en el mes de abril de 2022. **Metodología:** Estudio observacional, analítico, de corte transversal y prospectivo. La muestra estuvo conformada por 328 usuarias de la consulta externa, se utilizó la encuesta Servperf, para calidad de atención, y el cuestionario ACSI modificado y validado por juicio de expertos, para satisfacción. Los datos fueron analizados mediante el software SPSS 26.0. Para la prueba de hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. **Resultados:** Con un nivel de confianza del 95 % y siendo p-valor menor a 0.05, se determinó que existe una relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo, así también entre la satisfacción y cada una de las dimensiones de la calidad. En cuanto a la variable calidad de atención, se encontró que el 71.6 % de los pacientes encuestados calificaron la calidad de atención como buena; un 27.7 %, como muy buena y solo un 0.6 %, como regular; respecto a la variable satisfacción, 66.2 % se encuentran satisfechos; 11.0 %, muy satisfechos; el 21.3 %, ni satisfecho ni insatisfecho y el 1.5 %, insatisfechos. **Conclusiones:** Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Palabras clave: Satisfacción, calidad de atención.



ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between quality of care and the satisfaction of the user of the external consultation of the National Maternal Perinatal Institute, in the month of April 2022. **Methodology:** Observational, analytical, cross-sectional, and prospective study. The sample consisted of 328 outpatient users, using the Servperf survey for quality of care and the ACSI questionnaire modified and validated by expert judgment for satisfaction. Data were analyzed using SPSS 26.0 software. Spearman's correlation coefficients were obtained for the hypothesis test. **Results:** With a confidence level of 95% and the p-value being less than 0.05, it is concluded that there is a statistically significant, moderate and directly proportional relationship between quality of care and satisfaction of the external user, as well as between satisfaction and each one of the dimensions of quality. Regarding the quality-of-care variable, it was found that 71.6% of the patients surveyed rated the quality of care as good, 27.7% as very good, and only 0.6% as fair. Regarding the satisfaction variable, it was found that 66.2% were satisfied, 11.0% very satisfied, 21.3% were neither satisfied nor dissatisfied, and 1.5% dissatisfied. **Conclusions:** It was concluded that there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of the user of the external consultation of the National Maternal Perinatal Institute.

Keywords: Satisfaction, quality of care.

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERIN

AUTOR

MAGALI AIDEE MENDEZ VILLACORTA

RECuento de palabras

15493 Words

RECuento de caracteres

88980 Characters

RECuento de páginas

72 Pages

Tamaño del archivo

447.1KB

Fecha de entrega

Mar 13, 2024 3:58 PM GMT-5

Fecha del informe

Mar 13, 2024 3:59 PM GMT-5

● 19% de similitud general

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

- 18% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

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

I. INTRODUCCIÓN

1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente se da mucho énfasis al término calidad de atención, sin embargo, este concepto es general, abstracto, subjetivo y objetivo; se interpreta desde diferentes dimensiones que son influidas por procesos culturales y actores empoderados y esto es decisivo para alcanzar la satisfacción plena de las necesidades del cliente de la salud (1).

Donabedian explica este atributo como la capacidad de los servicios para ayudar a proporcionar los mayores beneficios, pero con los menores riesgos representados para el paciente, todo ello en ejercicio de la disponibilidad de recursos y valores sociales prioritarios (2).

Por otro lado, valorar la clase de atención, tomando en cuenta la perspectiva del cliente es primordial. Partiendo de esto, existe la posibilidad de conseguir del entrevistado un grupo de conceptos, conductas y actitudes asociadas con relación a la atención percibida, información que beneficia a la institución servidora de salud, a los prestadores directos y a los pacientes en sus requerimientos y expectativas (3).

La determinación del significado del término satisfacción, ha sido extensamente tratado, explicado y debatido en las ciencias psicológicas, por lo que Gobiernos y analistas de políticas han utilizado la complacencia del usuario como un enfoque para evaluar el desempeño de los sistemas de salud. Estas instituciones regularmente monitorizan el agrado de sus clientes y desarrollan estrategias para mejorar las condiciones (4).

La complacencia mostrada por los usuarios además de ser un indicador es una herramienta de excelencia en el cuidado y este solo se logra si se toma en cuenta, por un lado, las dificultades del proceso de contentamiento y las prácticas institucionales que se derivan a partir de ellas. La dirección del personal institucional, de donde se brindan los servicios generales e individuales, es decir el personal asistencial, técnico y operativo que brinda la atención; por otro, la utilización de una metodología adecuada que evalúe los indicadores de satisfacción de forma científica, profesional, sobre todo productiva y aplicable a la población objetivo (5).

En la actualidad, los hospitales con financiamiento estatal a nivel nacional afrontan realidades muy parecidas; es así como muchos de ellos han reforzado el cuidado, con la implementación de recursos para el perfeccionamiento de los procesos de asistencia en camino a la modernización y la competitividad; no obstante, en el Instituto Nacional Materno Perinatal un gran número de usuarios siguen evidenciando falencias e insatisfacciones. Los pacientes arriban en busca de ayuda, de comprensión y de acogimiento; sin embargo, por diferentes circunstancias una gran cantidad de ellos no logran acceder al tratamiento que requieren, manifestándose en las consecutivas quejas, reclamos por diferentes motivos como tiempos prolongados de espera, demora en la obtención de citas, falta de empatía por parte del personal de salud, etc. En razón de que no existe estudios anteriores, es que, mediante esta investigación se busca encontrar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

2. Problema de investigación

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario de la consulta externa en el Instituto Nacional Materno Perinatal?

2.1 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de la calidad de atención percibida por el usuario de la consulta externa del Instituto Materno Perinatal?

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal?

3. Objetivos

3.1 General

Determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

3.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de la calidad de atención percibida por el usuario de la consulta externa del Instituto Materno Perinatal.

Identificar el grado de satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Establecer la relación entre la satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Establecer la relación entre la satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Establecer la relación entre la satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Establecer la relación entre la satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Establecer la relación entre la satisfacción y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

4. Justificación

Importancia de la investigación

La atención que recibe el usuario de la consulta externa señala la calidad singularmente importante en la evaluación de la prestación de servicios ofrecidos en el sector salud. La satisfacción del usuario está estrechamente ligada con la cualidad de la asistencia que este ofrece y el cuidado personalizado al paciente, que en su conjunto y dentro del enfoque de sistemas está relacionado con indicadores de la estructura, el proceso y el resultado del servicio que proporciona un establecimiento asistencial.

Los establecimientos sanitarios deben implementar dentro de su estructura actividades y servicios que muestren eficacia, eficiencia, seguridad y así ofertar una atención personalizada a la demanda con un nivel muy superior de prioridad y una excelente accesibilidad (6).

Se ha evidenciado en diferentes estudios que los usuarios afluyen a los centros asistenciales de sanidad esperando que estos estén accesibles, referente a distancia y traslado, para poder cumplir con la tramitación requerida y así obtener un cuidado pertinente y amable, además que se ofrezca un ambiente sosegado con iluminación, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y limpieza, así como también tener accesibilidad a información sencilla y no confusa de parte del personal administrativo y asistencial que lo atiende y que éste sea debidamente capacitado no sólo en la parte técnica y/o profesionalmente, sino también en el trato al usuario, en entender sus capacidades y vulnerabilidad. Es así que debemos atender al paciente de forma integral, considerando la parte emocional ya que es una persona en el momento carente de muchos cuidados.

El Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP) está categorizado en el nivel III-2, institución de mayor complejidad y de referencia nacional, donde se admite a los pacientes complicados. Y en la actualidad, considerando el Estado de emergencia que se está viviendo por la presencia del COVID-19, el INMP implementó el Programa de Atención Mixta (Atención por tele consulta y Atención presencial) aprobado con Resolución Directoral: RD 090- 2020 INMP/ MINSa.

Es por ello que se busca identificar la conexión existente de la satisfacción del usuario de la consulta externa y la clase de asistencia que ha recibido, para

posteriormente de la ejecución del estudio, extraer datos que se relacionen con los intereses particulares y generales de los pacientes en mención, esta información servirá para instaurar las medidas que se consideren imprescindibles para contribuir con información y proponer estrategias de mejora en beneficio del paciente.

El presente estudio es de gran importancia pues nos permitirá conocer la correspondencia hallada entre calidad de atención y la satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal y de esa manera trabajar en el diseño de estrategias para el mejoramiento de los servicios que se presta, buscando soluciones con la intención de optimizarlos y contribuir en los Lineamientos de la Política de Salud vigente, que pretende modernizar el sector con la finalidad de perfeccionar la naturaleza del cuidado de la población.

Viabilidad

En cuanto a viabilidad de ejecución del presente estudio fue factible, ya que no existió mayor complejidad en ello debido a que el tema en mención está dentro de los lineamientos institucionales y además se contó con la aprobación del comité de ética de la Unidad Funcional de Investigación del Instituto Nacional Materno Perinatal.

5. Limitaciones

Finalmente, una de las limitaciones estuvo determinada por el factor tiempo el cual fue requerido por los usuarios de la consulta externa para completar los cuestionarios.

Considerando que aún debemos mantener las indicaciones de cuidado para evitar el contagio, debido a la pandemia por el COVID 19. Se realizó las entrevistas personalmente con las pacientes que acudieron al instituto, esto se hizo de forma segura, teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad y obedeciendo con los protocolos establecidos.

II. MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de investigación

Benavides F publicó, en el 2018, una investigación donde incluyó una muestra no probabilística y aplicó un cuestionario que constaba con 36 ítems. Esta determinó que los usuarios del sector salud advierten como satisfactorio aquellos aspectos que corresponden con la gestión y el confort de los centros donde se atienden, refiriendo a la atención recibida y la prolongación del tiempo de espera por parte del personal de salud como un factor básico (7).

Orozco J divulgó, el 2017, un artículo que recopiló datos de 364 usuarios usando la encuesta SERVQUAL. Los datos recopilados mostraron las brechas de calidad por dimensión: se obtuvo un 0.08 en confiabilidad, un 0.32 en responsabilidad, 0.23 en seguridad y 0.32 en empatía. Se hizo la clasificación como la dimensión más distante de cero a la confiabilidad, mientras que la más próxima fue la de bienes intangibles (8).

Cuadro F realizó, en el 2015, una investigación que incluyó como muestra a 249 usuarias, aplicó como instrumento una encuesta que se fundamenta en la escala de Likert. La investigación determinó que los beneficios ejecutados en la infraestructura física producen satisfacción y son percibidos positivamente en relación con la calidad. Se identifica que la aplicación de medidas disciplinarias es importante, especialmente en corregir positivamente los valores de empatía y comunicación por parte de quienes prestan el servicio (9).

Montalvo S, Estrada E y Mamani H, anunciaron, en el 2020 un estudio donde enroló a 152 usuarios y utilizó un cuestionario para medir la calidad de servicio y otro para la satisfacción del usuario, encontrándose que la apreciación de la calidad del servicio fue regular en el 65.1%, simultáneamente los usuarios parcialmente satisfechos representan al 45.4% y que al realizar la metodología estadística halló una conexión significativa y prudente que relaciona el nivel de satisfacción del paciente con la calidad de servicio. Por tanto, el investigador concluye que se lograrán tener una mayor cantidad de usuarios satisfechos brindando una calidad de servicio elevada (10).

Paredes C difundió, en el 2020, una investigación con 148 usuarios aplicó dos instrumentos que cuentan con validación de juicio de expertos de 0.989 para una

calidad de atención de alto nivel de confiabilidad y de 0.996 para satisfacción. Obtuvo como resultado una correlación importante de la satisfacción percibida por el usuario externo con las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización. Concluyendo que efectivamente se halla una favorable correspondencia entre las variables de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada (11).

Vásquez O publicó, en el 2020, un estudio que recoge como muestra a 263 usuarios y la aplicación de la encuesta SERVQUAL como instrumento con un cuestionario validado. La investigación determinó que la calidad del servicio se encuentra relacionada con la satisfacción sentida por el usuario (12).

Lostanau J propaló, en el 2018, una investigación que tuvo como población de estudio a una muestra de 93 usuarios. Se encontró en la información recopilada a medidas de predisposición esencial y disociación para datos numéricos, de la misma forma que de frecuencias absolutas y relativas. De instrumento de recojo de información se empleó SERVPERF y PANAS. Hallando que quienes consideraron la calidad de atención como muy buena representan al 47.3 %. La empatía se estableció como la dimensión mejor calificada de la calidad de servicio. Por otro parte, dentro del nivel de satisfacción del usuario se halló que un 36.6 % refiere sentirse muy satisfecho, mientras que un 4.3 % se consideró insatisfecho. Por último, en la prueba de hipótesis que presenta un nivel de confianza de 95 % y el p-valor por debajo de 0.05, se encontró la existencia de una correlación de importancia estadística de proporcionalidad directa entre la cualidad de servicio sentida por el usuario externo y su satisfacción posterior (13).

Zavaleta E, García L divulgaron, en el 2018, un estudio que recoge una muestra de 59 pacientes del hospital José Hernán Soto Cadenillas Minsa y a su vez de 40 pacientes del Centro Médico EsSalud Chota. Empleó como instrumento de recaudación de información a un cuestionario con validez por parte del Juicio de Expertos con una estructura de 13 ítems y otro con 12 ítems para clase de cuidado y satisfacción del usuario respectivamente. La investigación precisó, que la condición del cuidado en Minsa fue moderada con un 78 % y buena con un 3.4 %, mientras que en EsSalud se obtuvo un 82.5 % para una atención regular y buena con 2.5 %; mientras que los resultados obtenidos en la satisfacción en el hospital Minsa fueron de 67.8% para un nivel de satisfacción media y únicamente

un 13.6 % para un nivel de satisfacción alta. En EsSalud se halló en el nivel de satisfacción media a un 72.5 % y solo a un 5 % refiere un nivel elevado de satisfacción. Se concluyó que en el usuario externo de medicina física y rehabilitación del hospital perteneciente al Minsa no existe correspondencia entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción, del mismo modo en el usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación del hospital EsSalud tampoco se halla la existencia de una correlación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención (14).

Arteaga L ejecutó, en el 2017, un estudio que contó con 62 parturientas. En esta investigación se aplicaron 2 Escalas, la primera de Calidad de Atención modificado y la segunda es una Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo-MINSA. Determinándose que la dimensión de mayor reiteración de la primera variable es la técnica que representa al 41.9 %. En tanto que, la fiabilidad cuenta con la mayor prevalencia reflejada en el nivel de satisfacción del área de hospitalización y se pudo identificar un vínculo importante con la característica de atención a las pacientes (15).

Lamadrid L publicó, en el 2017, una investigación, cuya muestra estuvo conformada por 420 usuarios, aplicó la encuesta Servqual, donde determinó que el 80.7 % de usuarios estuvieron insatisfechos con la atención de consulta externa. En cuanto a dimensiones, la capacidad de respuesta es la que mayor porcentaje de insatisfacción obtuvo con un 88.9 %, seguida de fiabilidad con un 79.9 % (16).

Marín A realizó, en el 2017, el estudio que aplicó en consultorios externos una encuesta denominada SERVQUAL. La investigación determinó un 31% de insatisfacción, la dimensión con mayor porcentaje de pacientes insatisfechos es el de la fiabilidad, le sigue la dimensión de aspectos tangibles que representa a un 30.6 % (17).

Terrones G propaló, en el 2017, un estudio aplicado a los usuarios externos del servicio de consulta médica externa del HEBLN, donde usó como instrumento la encuesta SERVQUAL y concluyó que la satisfacción global sobre la cualidad de asistencia de los usuarios externos fue de 51.4 % y la insatisfacción global fue de 48.6 %. En cuanto a las dimensiones se encontró un porcentaje de satisfacción de 60.3 % para seguridad, empatía con 56.4 %, fiabilidad 51.7 %, capacidad de respuesta 47.0 %, y aspectos tangibles 40.0 % (18).

Febres R y Mercado M publicaron, en el 2016, una investigación que obtiene datos de 292 usuarios, la encuesta usada y aplicada fue SERVQUAL. La investigación sostiene que se recaba un 60.3% de satisfacción global. Obteniendo los porcentajes más altos en la dimensión de seguridad con un 86.8% de satisfacción, del mismo modo con un 80.3% en la dimensión de la empatía. Por otro lado, con los mayores niveles de insatisfacción se encontraron en las dimensiones de aspectos tangibles y capacidades de respuesta con un 57.1 % y 55 % respectivamente (19).

Gálvez N y García R difundieron, en el 2016, un estudio que recopilaba información de 114 pacientes como muestra por establecimiento. La encuesta SERVQUAL en su formato modificado fue usada como instrumento. Se determinó que, en EsSalud un 71.75 % representa al nivel de satisfacción y un 74.3 % a la dimensión de seguridad. Mientras que, en el Minsa la dimensión de empatía obtuvo el mayor porcentaje con un 51.9% y la de seguridad representa al 44.6 %. En conclusión, se puede afirmar que EsSalud supera en satisfacción al Minsa en todas las dimensiones estudiadas (20).

Infantes F ejecutó, en el 2016, una investigación que incluyó un espécimen de 305 pacientes, y la encuesta reformada SERVQUAL fue aplicada. En este análisis se pudo determinar que la satisfacción global representó el 72 %. En tanto que, la capacidad de respuesta fue la dimensión de satisfacción con mayor porcentaje con un 77.1 %, le sigue la dimensión de seguridad con un 73.7 %. Se observó que la edad y el sexo están directamente relacionadas con todas las dimensiones estudiadas (21).

Ruiz J reveló, en el 2019, una investigación que empleó como muestra de población a 130 usuarios y utilizó una encuesta de 22 interrogantes como instrumento. La investigación halló una satisfacción global con 92.52 %. En cuanto a la satisfacción por dimensiones empatía la que alcanzó un 100 %. Los ítems de respeto a la programación y orden de llegada, atención en el horario fijado y la existencia de personal para dar información a los usuarios fueron los que presentaron los mayores porcentajes de insatisfacción del paciente (22).

Paripancca E anunció, en el 2019, una investigación realizada a los usuarios externos referidos en un Hospital de asociación público-privada, tuvo como muestra de 261, donde empleó la encuesta Servqual para la primera variable y

una encuesta validada para satisfacción. Encontró que sí existe relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios, lo que fue demostrado con la prueba de Tau de Kendall (23).

Ampuero A publicó, en 2018, una investigación donde incluyó como muestra 337 encuestados. El análisis determinó una satisfacción global con un 58.9 %. La dimensión de tiempo de espera prolongado es la de mayor porcentaje con 67.4 %, seguido de la no accesibilidad con 52.6 % y también la dimensión del no respeto percibido por pacientes con 43.2 % (24).

Canzio C informó, en el 2018, un estudio que incluyó a 382 pacientes como población de estudio. Empleó como instrumento para medir la calidad de atención la encuesta SERVPERF, para calcular la satisfacción del usuario se usó un cuestionario validado. La investigación explica que si se halla una conexión importante entre la cualidad de servicio y la complacencia del usuario. En cuanto a las dimensiones, se obtiene como la más relevante a la capacidad de respuesta y consecutivamente a los elementos tangibles, siendo confirmado con el medio estadístico de rho Spearman que demuestra una correlación elevada entre las variables (25).

Aquino R promulgó, en el 2016, una investigación que contó con 120 pacientes como muestra, usando como instrumento dos cuestionarios de 22 ítems cada uno. En este estudio llegó a la conclusión que, entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario no existe relación alguna (26).

Larrea J difundió, en el 2015, una tesis que incluyó a 100 pacientes como muestra poblacional. Usando a la encuesta SERVPERF como instrumento. En base a lo recopilado se determinó que los usuarios satisfechos con su atención fueron el 76.9%. También encontró en la dimensión de capacidad de respuesta un 83.25% de contentamiento en los usuarios, asimismo la dimensión que obtuvo mayor insatisfacción de usuarios fue la fiabilidad con un 29.2% (27).

Mendocilla K publicó, en el 2015, un estudio donde incluyó como muestra a 100 pacientes de consultorios externos escogidos aleatoriamente. Empleando como instrumento una versión modificada de la encuesta SERVQUAL. La investigación indicó un nivel de satisfacción del usuario de 64.8%, siendo la capacidad de respuesta con 78.8% y la seguridad con 80.8% las dimensiones de mayor valoración. Mientras que, la dimensión de fiabilidad fue la de mayor insatisfacción

con un 64.8%. Se concluyó que en el usuario externo hay un nivel de satisfacción aceptable con relación a la atención médica que se recibe en los consultorios externos de este hospital (28).

Redhead R divulgó, en el 2015, una investigación donde empleó la encuesta SERVQUAL y el cuestionario satisfacción del cliente de la consulta externa, contó con una muestra de 317 usuarios externos. Concluyó que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo (29).

Vásquez W et al. publicaron, en 2009, una investigación donde insertó a 311 pacientes que se atendieron en consultorios externos del HNSB como muestra. El instrumento utilizado fue la entrevista. Al concluir el estudio se tuvieron como resultados que los pacientes satisfechos con el nivel de atención ofrecido en el hospital representan al 58.1%. La orientación respecto a los servicios es la variable mejor valorada con un 59.7%, junto con el trato en el área de admisión con un 66.5%, las instrucciones proporcionadas por el médico acerca de la receta con 58.1%, la buena disposición del médico a escuchar al paciente con 46.8% y casi la totalidad de pacientes entrevistados se encuentran dispuestos a regresar a atenderse con un 93.5%. Se identificó a cuatro factores donde solo al primero se le hizo una buena valoración por parte de los usuarios, factor relacionado con la capacidad, comunicación y cortesía de parte del personal médico y administrativo. Con el estudio se obtiene la necesidad de mejorar los factores de Servicio Asistencial Técnico (II) y Accesibilidad (III), pues son factores que tienen una regular valoración de satisfacción por parte de los usuarios (30).

3. Bases teóricas

Calidad de atención

Una de las metas a superar por el sistema sanitario es la gestión de la calidad, puesto que hasta las normas de salud externas que lograron un desarrollo apropiado y la disponibilidad de recursos suficientes, siguen hallando resultados que no se pueden considerar totalmente satisfactorios o confiables, pues aún hay indicios de dudas en cuanto a la indagación de la naturaleza de la atención prestada (31).

Durante las últimas décadas en la región se ha observado a países desarrollando iniciativas de vital importancia para asegurar la cualidad y seguridad del paciente. Un ejemplo de esto es la nación de México, que durante febrero del 2001 realizó la “Cruzada Nacional por la Calidad” que tuvo como finalidad la maximización de las atenciones en los establecimientos y en base a eso poder descentralizar el cuidado a distintos puntos del país; algo parecido fue implementado en nuestra ciudad en el año 2007, donde se buscó aplicar un sistema nacional de acreditación de los centros sanitarios a nivel nacional (32). Diversas son las nociones que se tiene sobre la asistencia de los servicios sanitarios, así cada participante dentro del proceso de la clase de atención tendrá una idea distinta. Por ejemplo, las cualidades que adicionan un valor a la calidad desde la perspectiva de los pacientes son una consideración cordial y veloz, la condición de las instalaciones del hospital, el prestigio del cuerpo médico y la imagen que refleja la institución. Sin embargo, para la persona que se encarga de dar la prestación sanitaria, las cualidades que suman valor a la condición del servicio son la designación de profesionales como los científicos, técnicos y tecnológicos respetables que serán implicados en el proceso del cuidado, a esto se le suma la experiencia que cada uno de estos profesionales pueda tener y la tecnología que tengan a su disposición para su desenvolvimiento. Esta variación en la valoración de características demuestra que para asegurar una elevada calidad en salud no solo se sujeta a un aspecto, sino a una gran diversidad de factores que sumarán y serán estimados según el rol que tienen en el proceso (33).

Uno de los conceptos más utilizados es la de Parasuraman et al, quienes plantean que la naturaleza del cuidado es “un juicio o actitud en relacionada con la excelencia o superioridad general del servicio global”, por lo tanto, Dagger et al. Indica que, para medir la cualidad del servicio en los diferentes establecimientos sanitarios, podemos realizarla a partir de cuatro enunciados: la condición general de la asistencia que brinda la clínica es excelente; la calidad del servicio que se brinda en la clínica es impresionante; la atención que ofrece la clínica es de alto nivel; la clínica ofrece una prestación superior en todos los aspectos (34).

Donabedian, 1984, da la definición de la calidad a los logros de los más altos beneficios que se puedan obtener de la atención médica, mientras se demuestre

los menores riesgos para la integridad del paciente. También señala que esto puede describirse con un par de dimensiones que son de naturaleza interdependiente e interrelacionada: la atención técnica y el cuidado interpersonal. La primera se refiere al uso y aplicación de la tecnología y ciencia médica disponible para lograr obtener un rendimiento máximo que sea beneficioso para la salud, pero sin elevar sus riesgos. Mientras que, la segunda se encarga de medir el nivel de afición a la moral, expectativas y aspiraciones futuras del paciente. Pues para este modelo la calidad del servicio brindado se basa en el enfoque técnico médico que hace que evaluarlo sea solo de competencia de parte de profesionales de la salud y con esto solo logran quedarse con una visión unilateral de la calidad, pues no se toma en cuenta la perspectiva de los usuarios (35).

Según la OMS, la calidad de atención es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir un cuidado sanitario óptimo; logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (36).

La atención sanitaria de clase puede definirse de muchas maneras, pero cada vez más se reconoce que los servicios de salud en todo el mundo deberían ser seguros, eficaces, centrados en las personas, oportunos, eficientes, equitativos e integrados (37).

Según una gran variedad de estudios, para lograr gestionar una excelente atención es obligatorio que se pueda establecer el nivel de complacencia de los usuarios. Algunos autores señalan que la calidad percibida es una señal importante de contentamiento y otras variables, mientras que otros mencionan que la antecede. Muchas veces en la literatura no hay diferencias determinadas de estos dos conceptos e incluso los ponen como sinónimos, lo cual ha sido motivo de amplios debates. El término "satisfacción" también es señalado como un comunicador de sentimientos o emociones, pues corresponde al área actitudinal y por defecto, al afecto. Mientras que la expresión "calidad percibida" se refiere en esencia a lo que el usuario cree, haciendo que esto competa al área de la cognición (38).

Satisfacción del usuario

Puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario; así este último está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas (39).

La Organización Panamericana de la Salud, indica que la satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto. Depende de muchos factores como las experiencias previas, las expectativas e información recibida de otros usuarios y de la propia organización de salud (1).

Gill y White, 2009 indica que la complacencia del usuario de la salud, ha demostrado ser un indicador valioso, que facilita la valoración en la prestación de un servicio (40).

A tal efecto la satisfacción, según diversos autores es la consumación de las expectativas del usuario, esta parte de un juicio psicológico, que en un sentido principal involucra la sensación de comodidad y agrado para alcanzar lo que se desea y espera de una prestación o servicio (41).

Las publicaciones al respecto señalan tres elementos generales en el agrado del cliente:

- Es una reacción (afectiva, cognitiva y/o comportamental)
- La reacción se orienta a un hecho en particular (expectativa, producto, experiencia del consumo, etc.)
- La reacción se da en un instante peculiar (después del consumo, después de la elección, basada en la experiencia acumulada, etc. (42).

La calidad está relacionada a largo plazo, mientras que la satisfacción se relaciona a un juicio transitorio que puede ser inestable. De acuerdo con Cronin y Taylor, establecen el orden de causalidad existente en relación a la calidad y complacencia, demostrado mediante estudios que la única relación significativa comprobada es la que considera a la calidad como un antecedente a la satisfacción. No obstante, existe otra postura en la que la clase de servicio

percibida es considerada tanto un antecedente como un consecuente de la satisfacción. (figura1) Tal es así que varios investigadores lo ven de esta manera.

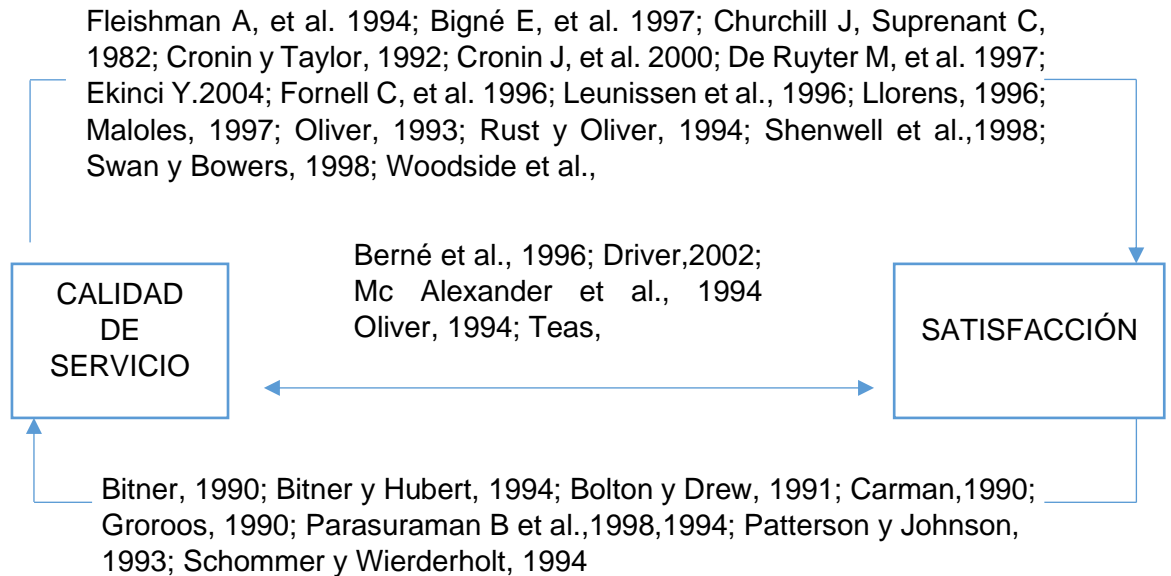


Figura 1. Relaciones causales entre satisfacción y calidad de servicio

Así la satisfacción en una transigencia específica vendría determinada entre otros elementos por la calidad de servicio en su momento, la complacencia influye en la evaluación a largo plazo de la calidad de servicio que distinguen los usuarios (43).

El Ministerio de Salud por medio de la Dirección de Calidad en Salud, preparó un Documento Técnico llamado “Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción de Usuario Externo de los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con RM 527-2007/Minsa”, con la finalidad de uniformizar el desarrollo de la valoración del contentamiento del paciente externo de establecimientos de sanitarios y servicios de salud de apoyo. El Documento Técnico incluye la metodología SERVQUAL, este contiene una escala multidimensional realizada por Parasuraman que se encarga de medir la satisfacción de paciente externos, en base a esto el Ministerio de Salud ha aplicado algunas variaciones a la metodología en el modelo y contenido de la encuesta, logrando el SERVQUAL Modificado, pues determina la calidad en la

atención como la diferencia (P-E) que existe entre percepciones (P) y expectativas (E) de los pacientes externos, gracias a su validez y alto nivel de confiabilidad se ha implementado en diversos servicios de salud nacionales (44). Sin embargo, actualmente se está usando la encuesta SERVPEF en varios estudios para calcular la calidad de atención del usuario externo.

SERVPERF

El instrumento considera ítems que estiman la percepción del SERVQUAL de Parasuraman. En 1992, Cronin y Taylor propusieron este modelo, pues gracias a varias investigaciones empíricas realizadas en diversas instituciones de salud, logrando inferir de que este modelo sería el más conveniente para cuantificar la calidad de atención. Ya que esta escala solo aprecia a las percepciones, excluyendo las expectativas y disminuyendo en ese momento a casi la mitad de las preguntas formuladas.

SERVPERF aduce que está vinculado con problemas de interpretación de la idea de expectativa, con mayor énfasis en su duplicidad en cuanto a las percepciones. Esta escala presenta un nivel elevado de fiabilidad (coeficiente Alpha de Cron Bach de 0.9098; Alpha estandarizado de 0.9238).

La valoración SERVPERF es cuantificada como el total de las puntuaciones de percepción: $SERVPERF = \sum P_j$

Este modelo incluye 22 ítems alusivas a las impresiones sobre el performance advertido del modelo SERVQUAL.

SERVPERF usa categorías parecidas para valorar la calidad del servicio:

1. Fiabilidad (F): Facultad de ejecutar eficazmente con la asistencia ofrecida. Evalúa el cumplimiento sin cometer errores.
2. Capacidad de respuesta (CR): Disponibilidad de proveerle al usuario un servicio veloz y conveniente en réplica a una demanda con una respuesta de calidad y dentro un tiempo tolerable.
3. Seguridad (S): Calcula la confianza generada en referencia a la forma que se desenvuelve el personal que brinda la prestación de salud evidenciando en los usuarios privacidad, cortesía, conocimiento, habilidad de comunicación e infundir confianza.

4. Empatía (E): Facultad del ser humano que le permite ubicarse en el lugar de otro para lograr comprender y atender de manera adecuada las necesidades del otro.
5. Aspectos tangibles (T): Aquellos aspectos reales, sensibles al tacto, que el usuario nota de parte del establecimiento. Se encuentran vinculados con la apariencia física y el estado de la institución. También con los equipos, el personal, los medios de comunicación, el orden, la limpieza y la comodidad que se le brinda (45).

Cuestionario de satisfacción del cliente americano (ACSI)

Este cuestionario para cuantificar satisfacción del usuario fue creado por el Dr. Claes Fornell (1994) para medir el índice de satisfacción del cliente estadounidense (ACSI), calcula los grados de satisfacción del cliente de la economía estadounidense. Es un modelo extraído de un Barómetro Sueco de Satisfacción del Consumidor (SCSB) desarrollado y ejecutado en 1984 (46).

La modificación del cuestionario ACSI, fue realizada por el Dr., Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi en el 2019 para lograr valorar la satisfacción del usuario externo del sistema de salud. Este indicador se basa en tres preguntas: Satisfacción, niveles de expectativa y desempeño con una escala de 5 puntos (47).

4. Definición de términos básicos

Variable: Es una característica, cualidad o propiedad observada que puede adquirir diferentes valores y es susceptible de ser cuantificada o medida en una investigación. Para ser nominada como tal, debe tener la posibilidad de variar entre dos valores, como mínimo (48).

Indicador: Es una medida que refleja una situación determinada. Todo indicador de salud es una estimación (una medición con cierto grado de imprecisión) de una medición determinada de la salud en una población específica (49)

Usuario de salud: Se refiere a la persona que tiene derecho a usar un servicio de salud y lo hace regularmente, ya sea porque tiene un problema de larga duración o porque quiere aprovechar sus beneficios (50).

Paciente: Persona que padece física y corporalmente, especialmente quien se halla bajo atención médica (51)

Personal de salud: Son todas las personas involucradas en actividades para mejorar la salud y comprende a quienes proporcionan los servicios (médicos, enfermeros, odontólogos, personal de laboratorio, etc.) (52)

Usuario externo: Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad en el contexto de familia y comunidad (44).

Establecimiento de salud: Son lugares que brindan cuidados para la salud. Incluyen hospitales, clínicas, centros de cuidados ambulatorios y centros de cuidados especializados, tales como las maternidades y los centros psiquiátricos (53).

Accesibilidad: Es la relación entre los servicios de salud y los usuarios en la que, tanto unos como otros, contendrían en sí mismos la posibilidad o imposibilidad de encontrarse (54)

Expectativa: Es la posibilidad razonable de que un acontecimiento suceda. No se trata de una simple ilusión, sino de un hecho probable con fundamento (55)

Percepción del usuario: Se refiere a la imagen inconsciente que crea un cliente o usuario sobre un producto, servicio de manera directa o indirecta (56).

5. Hipótesis de la investigación

4.1 Hipótesis general

H0: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario de la consulta externa.

H1: Existe relación entre calidad de Atención y satisfacción del usuario de la consulta externa.

4.2 Hipótesis específicas

H0: No existe relación entre la satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

H1: Existe relación entre la satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

H0: No existe relación entre la satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

H1: Existe relación entre la satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

H0: No existe relación entre la satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

H1: Existe relación entre la satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

H0: No existe relación entre la satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

H1: Existe relación entre la satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

H0: No existe relación entre la satisfacción y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

H1: Existe relación entre la satisfacción y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

III. METODOLOGÍA

1. Diseño metodológico

Según la intervención del investigador el estudio es observacional, porque se limita a la medición de las variables y no existe manipulación de las variables; según el alcance, analítico porque se va a demostrar la relación entre dos variables a través de la evaluación y el análisis de las hipótesis; según el número de mediciones de las variables de estudio, de corte transversal, porque se va a medir las variables una sola vez en un período determinado; según el momento de la recolección de datos, prospectivo porque se va a observar a un grupo de sujetos en el transcurso de un periodo de tiempo y recolectar los datos durante la ejecución del estudio.

2. Diseño muestral

2.1 Población universo

El Instituto Nacional Materno Perinatal tiene un promedio de 19890 pacientes atendidas en el año 2021 en consultorios externos en sus diferentes especialidades.

2.2 Población de estudio

La población de estudio fueron la totalidad de pacientes que acudieron al servicio de consultorios externos en las diferentes especialidades a lo largo del mes de abril del 2022.

2.3 Criterios de elegibilidad

Inclusión

Usuarios:

- De sexo femenino.
- Mayores de edad y menores de 60,
- Que se orienten en tiempo y espacio,
- Que acuden a los consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal durante el mes de abril de 2022

Exclusión

Personas

- que no quieran participar en el estudio,
- que presenten deficiencias mentales,
- menores de edad y mayores de 60.

3. Tamaño de la muestra

La muestra se tomó de las usuarias atendidas presencialmente durante el mes de junio del 2021 como referencia, ya que es el mes que tuvo mayor número de atenciones en el Instituto Nacional Materno Perinatal, que constó de 1660 atendidas en consultorios externos el cual se calculó mediante fórmula: estimar una proporción, con un nivel de confianza de 95%.

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total de la población (N)	1660
Nivel de confianza de seguridad (1- α)	95%
Precisión (d)	5%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)	68%
Tamaño muestral (n)	278

El tamaño muestral ajustado a pérdidas

Proporción esperada de pérdidas (R)	15%
-------------------------------------	-----

Muestra ajustada a las pérdidas 328

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

Donde:

N= Total de la población

$$Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$$

P= Proporción esperada (68%)

$$q = 1-p$$

d = Precisión (5%)

R =Proporción esperada de pérdidas (15%)

Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, donde todos tuvieron la opción de ser elegidos para el estudio.

4. Técnicas y procedimiento de recolección de datos

Diseño de los instrumentos

Para la investigación se utilizaron como instrumento de recolección de datos dos cuestionarios.

Cuestionario 1: Calidad de atención

SERVPERF(adaptado) Autores: Cronin y Taylor

Este cuestionario constó de dos partes:

En la primera parte se consignaron datos como edad, sexo, ocupación, nivel de estudio, tipo de seguro, especialidad donde fue atendido.

En la segunda parte se consignó las 22 preguntas y se evaluó cinco dimensiones distribuidas de la siguiente manera:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05
- Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13
- Empatía: Preguntas del 14 al 18
- Elementos tangibles: Preguntas del 19 al 22

Las alternativas fueron politómicas, en una escala tipo Likert del 1 al 5, donde:

- 1- Totalmente en desacuerdo
- 2- En desacuerdo
- 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4- De acuerdo
- 5- Totalmente de acuerdo

Este cuestionario ha sido utilizado en diferentes estudios, por lo que no se hizo necesario una validación de expertos.

Cuestionario 2: Satisfacción del usuario

Cuestionario de satisfacción del cliente americano modificado (ACSI). Autor: Dr. Claes Fornell.

Este cuestionario constó de 3 preguntas: Satisfacción, nivel de expectativa y desempeño.

Las alternativas de respuesta fueron politómicas en una escala tipo Likert, donde:

Satisfacción

- 1- Muy insatisfecho
- 2- Insatisfecho
- 3- Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4- Satisfecho
- 5- Muy satisfecho

Nivel de expectativa

- 1- Muy lejos de mis expectativas
- 2- Lejos de mis expectativas
- 3- Ni superado ni lejos de mis expectativas
- 4- Superado mis expectativas
- 5- Superado por mucho mis expectativas

Desempeño

- 1- Muy lejos del ideal
- 2- Lejos del ideal

- 3- Ni cerca ni lejos del ideal
- 4- Cerca del ideal
- 5- Muy cerca del ideal

Este instrumento fue validado por tres expertos, con el objetivo de determinar si los indicadores eran pertinentes, claros y suficientes.

Para determinar la confiabilidad se realizó una prueba piloto, la cual es recomendada incluir entre 30 y 50 participantes (57).

En este estudio se consideró 33 usuarios de la consulta externa del Instituto Materno Perinatal, los mismos que no fueron incluidos posteriormente en la muestra del estudio.

Se determinó el Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1. Coeficiente Alfa de Cronbach

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Cuestionario de Satisfacción del Cliente Americano (ACSI)	0.901	3

Fuente: Gliem&Gliem (58)

Mientras los resultados del coeficiente de alfa de Cronbach se encuentren más cerca de 1, más alto será el grado de confiabilidad del instrumento

Los resultados observados en la tabla 1, considera que el cuestionario para medir satisfacción es confiable para la investigación.

Los cuestionarios fueron digitados en un formulario de Google y para la aplicación de estos, se solicitó previamente al usuario externo de forma verbal su deseo de participar en el estudio, posteriormente se le explicó de forma detallada, los objetivos del estudio y en qué consistió su participación; finalmente se le dio alcances sobre el manejo confidencial y resguardo de la información. Es decir, en todo momento se respetó la autonomía del participante.

Tiempo promedio de la entrevista fue de 3 a 5 minutos.

5. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos, se realizó la clasificación de los datos obtenidos según el tipo de variable. Posteriormente se procedió a la elaboración de una base de datos mediante el programa Microsoft Excel 2014, donde se codificó una a una las respuestas registradas para finalmente tabularlas.

Para el análisis de datos se utilizó el software de computación IBM SPSS STATISTICS versión 26.0.

Se emplearon métodos de estadística descriptiva: medidas de tendencia central y de dispersión, frecuencias absolutas y relativas, representadas mediante tablas y gráficos (59).

Para comprobar la hipótesis general y específica, se usó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman), que permitió analizar la correlación o asociación entre las dos variables de estudio, por lo que sus mediciones se presentaron en una escala ordinal. Se consideró un nivel de significancia del 5%.

Tabla 2. Interpretación del coeficiente de Correlación

Valor	Interpretación
0.90 – 1.00 (-0.90 - -1.00)	Correlación positiva (negativa) muy alta
0.70 – 0.90 (-0.70 - -0.90)	Correlación positiva (negativa) alta
0.50 – 0.70 (-0.50 - -0.70)	Correlación positiva (negativa) moderada
0.30 – 0.50 (-0.30 - -0.50)	Correlación positiva (negativa) baja
0.00 – 0.30 (0.00 - -0.30)	Correlación positiva (negativa) muy baja

Fuente: Traducido de Mukaka, 2012(60)

6. Aspectos éticos

En el presente estudio, se tuvo un respeto irrestricto a los principios éticos conforme al reglamento de Ética y Deontología del Colegio Médico del Perú y fue considerado en todo momento.

La confidencialidad de la información que los usuarios brindaron se encuentra garantizada y protegida, se solicitó un consentimiento informado verbal previa a la entrevista.

IV. RESULTADOS

Tabla 3. Distribución de la muestra según rango de edad

Grupo Etario	Frecuencia	Porcentaje
19 - 25 años	35	10.7%
26 - 35 años	162	49.4%
36 - 45 años	97	29.6%
46 - 55 años	28	8.5%
56 - 60 años	6	1.8%
Total	328	100.0%

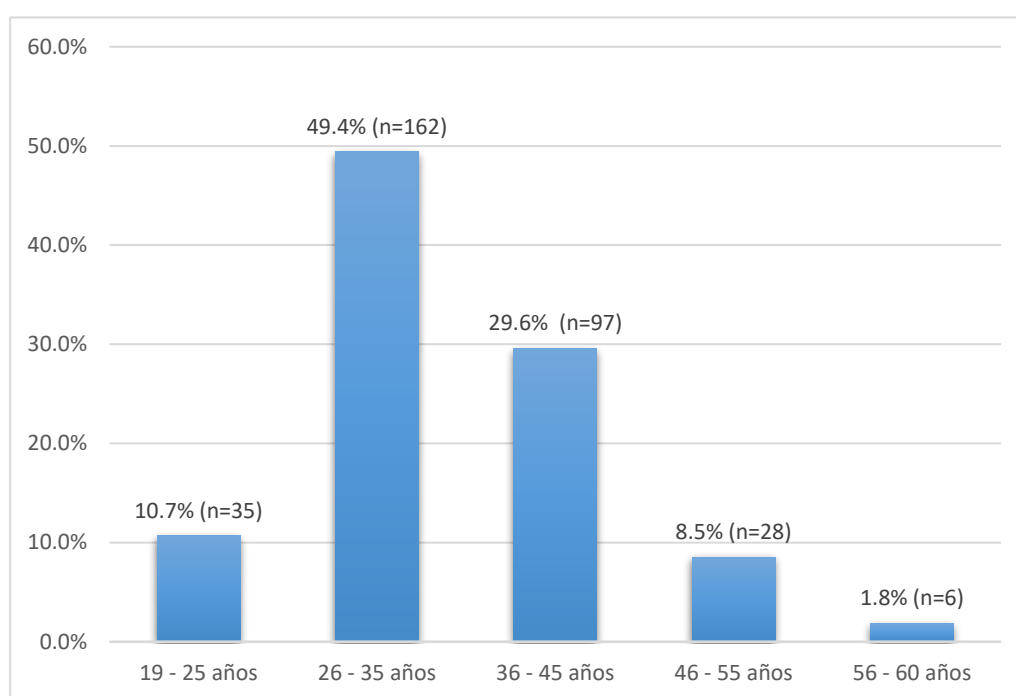


Figura 2. Distribución de la muestra según rango de edad

En la Tabla 3 y Figura 2, se puede apreciar que el principal grupo representativo según grupo etario estuvo constituido por aquel cuyas edades oscilaban entre los 26 y 35 años, lo cual representó el 49.4% del total de encuestados (n=162), el segundo grupo más importante lo conformaron los usuarios situados en un rango de edad entre 36 y 45 años, lo cual representó el 29.6% del total (n=97). En otras palabras, el 79% de las mujeres encuestadas tiene una edad que oscila entre los 26 y 45 años.

Tabla 4. Distribución de la muestra según grado de instrucción.

Grado de Instrucción	recuencia	Porcentaje
Primaria	44	13.4%
Secundaria	74	53.0%
Superior Técnico	96	29.3%
Superior Universitario	14	4.3%
Total	328	100.0%

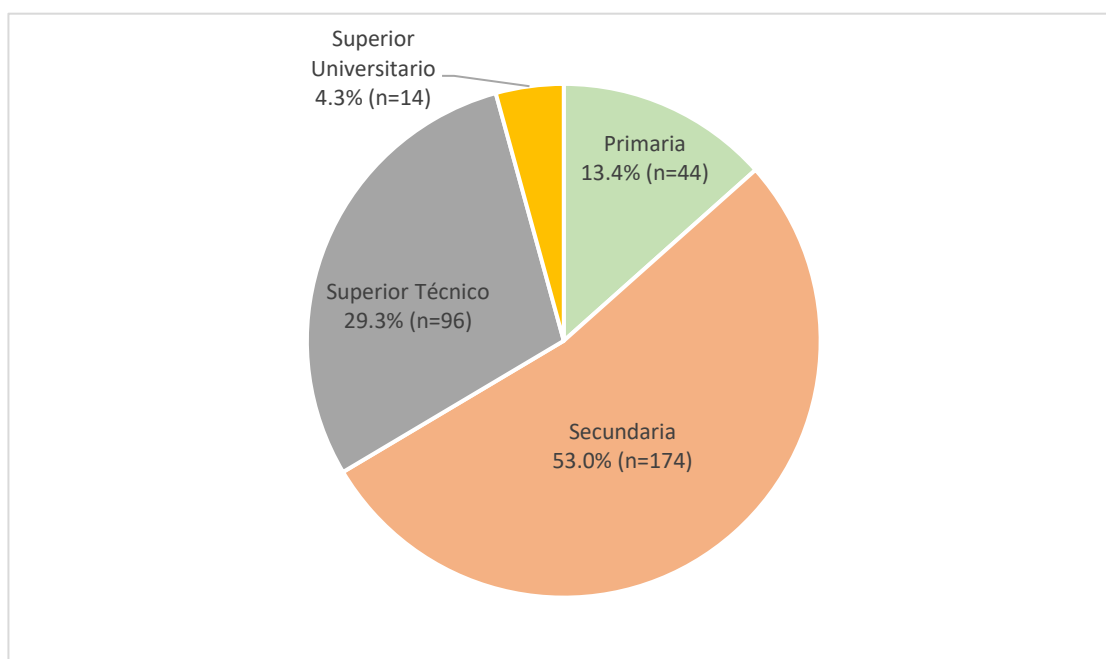


Figura 3. Distribución de la muestra según grado de instrucción

Los resultados nos señalan en la Tabla 4 y Figura 3 que, con respecto al Grado de Instrucción, el 53.0% de las encuestadas (n=174) tienen Educación Secundaria, seguido por un 29.3% (n=96) que acreditaba una educación Superior Técnica.

Tabla 5. Distribución de la muestra según tipo de seguro

Tipo de Seguro	Frecuencia	Porcentaje
Independiente	84	25.6%
SIS	244	74.4%
Total	328	100.0%

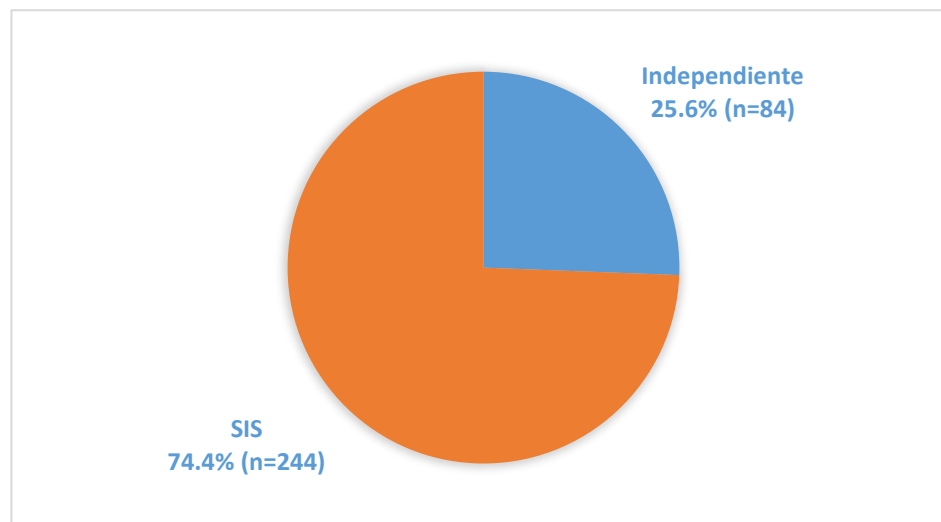


Figura 4. Distribución de la muestra según tipo de seguro

En cuanto al Tipo de Seguro de las encuestadas, como se observa en la Tabla 5 y Figura 4, un porcentaje mayoritario contaba con Seguro Integral de Salud (SIS), lo cual representó el 74.4% del total de la muestra (n=244).

Tabla 6. Distribución de la muestra según tipo de usuario

Tipo de usuario	Frecuencia	Porcentaje
Continuador	235	71.6%
Nuevo	93	28.4%
Total	328	100.0%

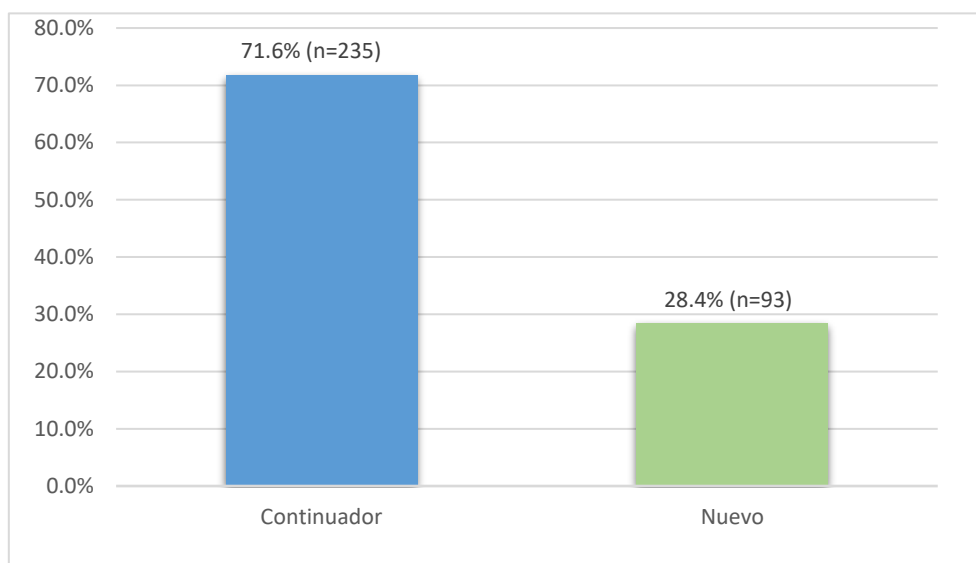


Figura 5. Distribución de la muestra según Tipo de Usuario

En cuanto al Tipo de usuario, como se observa en la Tabla 6 y Figura 5 que un porcentaje mayoritario fue Continuador, el cual representó el 71.6% del total de la muestra (n=235).

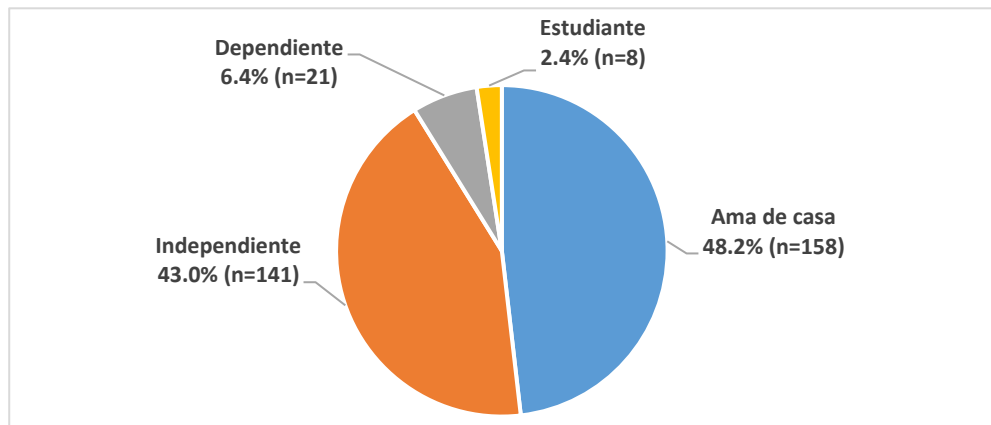


Figura 6. Distribución de la muestra según ocupación.

Tabla 7. Distribución de la muestra según ocupación

Ocupacion	Frecuencia	Porcentaje
Ama de casa	158	48.2%
Independiente	141	43.0%
Dependiente	21	6.4%
Estudiante	8	2.4%
Total	328	100.0%

Los resultados nos señalan en la Tabla 7 y Figura 6, que, con respecto a la ocupación, D las encuestadas el primer lugar corresponde a la ocupación de Ama de Casa con un 48.2% (n=158), seguida por un 43.0% (n=141) que corresponde a la ocupación Independiente.

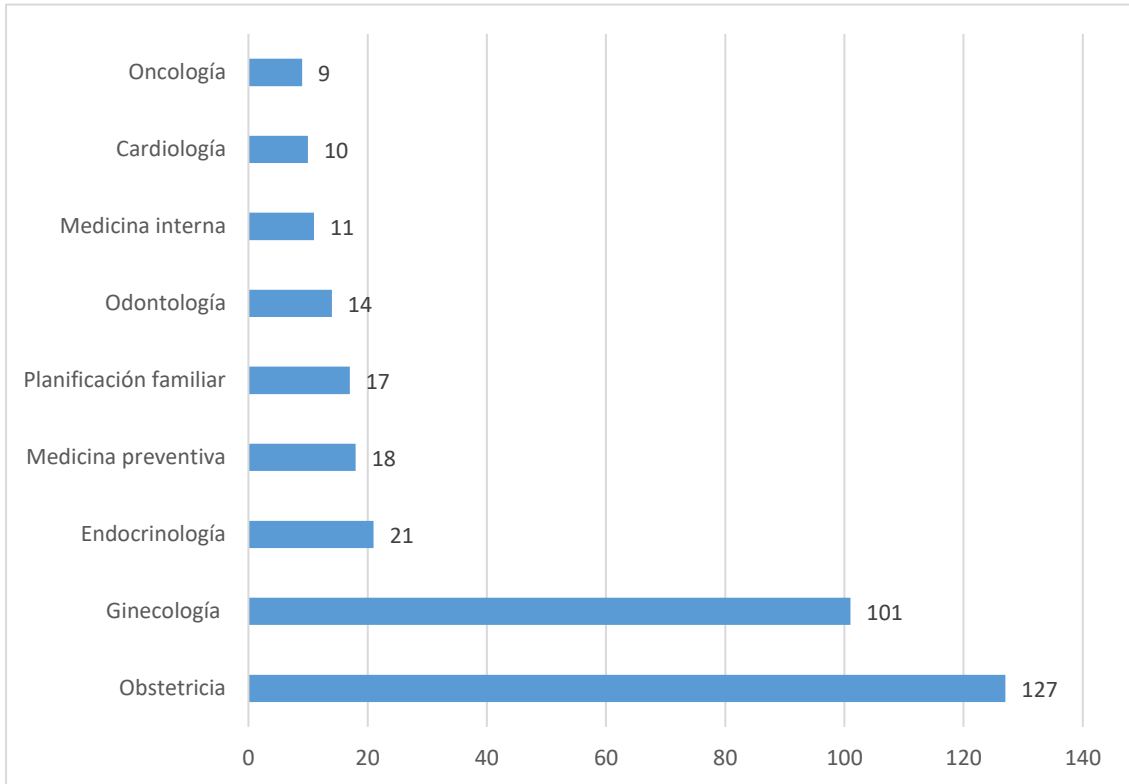


Figura 7. Distribución de la muestra según servicio de atención

Tabla 8. Distribución de la muestra según servicio de atención

Servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acum
Obstetricia	127	38.7%	38.7%
Ginecología	101	30.8%	69.5%
Endocrinología	21	6.4%	75.9%
Medicina preventiva	18	5.5%	81.4%
Planificación familiar	17	5.2%	86.6%
Odontología	14	4.3%	90.9%
Medicina interna	11	3.4%	94.2%
Cardiología	10	3.0%	97.3%
Oncología	9	2.7%	100.0%
Total	328	100.0%	

En cuanto a los Servicios la Tabla 8 y Figura 7 nos indican que el de mayor número de encuestadas corresponde a Obstetricia con 127 encuestas (38.7%), en segundo lugar, está la especialidad de Ginecología con 101 encuestas (30.8%), le sigue Endocrinología con 21 encuestas (6.4%) y en cuarto lugar esta Medicina Preventiva con 18 encuestas (5.5%). Estos 4 primeros lugares suman el 81.4% del total de encuestas realizadas.

Tabla 9. Medidas de tendencia central y dispersión en la calificación de la Calidad de Atención.

N	Válido	328
	Perdidos	0
Media		4.84
Mediana		4.91
Moda		5.00
Desviación estándar		0.20
Coefficiente de Variación		4.13%
Rango		1.23
Mínimo		3.77
Máximo		5.00

Como observamos en la Tabla 9, la calificación promedio obtenida en cuanto a Calidad de Atención fue de 4.84, con una variación de 0.20. El Coeficiente de variación es 4.13 % que es menor que 30%, lo que significa que la media aritmética es representativa del conjunto de datos, por ende, el conjunto de datos es "Homogéneo". La mitad de los encuestados registró una calificación menor a 4.91; 5.00 fue una de las calificaciones más frecuentes en la escala del 1 al 5. Entre la mínima y máxima calificación alcanzada se encontró una diferencia de 1.23 puntos.

Tabla 10. Promedio de calificación de las dimensiones de la variable Calidad de atención

		CAPACIDAD DE RESPUESTA				ELEMENTOS TANGIBLES
		FIABILIDAD	RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	
N	Válido	328	328	328	328	328
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4.68	4.84	4.81	4.94	4.95
Desviación estándar		0.40	0.32	0.29	0.17	0.16

En cuanto a las dimensiones de la calidad evaluadas, siendo para cada una de las dimensiones el puntaje mínimo de 1 y el máximo de 5, como se observa en la Tabla 10, la dimensión con más alto promedio de calificación correspondió a Elementos Tangibles (4.95), seguida por Empatía (4.94) y Capacidad de Respuesta (4.84); siendo Seguridad (4.81) y Fiabilidad (4.68), las dimensiones con menor promedio de calificación.

Tabla 11. Promedio de calificación de los indicadores de la variable calidad de atención.

Dimensiones	Indicadores	N	Media	Desviación estándar
FIABILIDAD	1.- Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención.	328	4.887	0.45
	2.- Atención médica en el horario programado.	328	4.689	0.59
	3.- Respeto del orden de llegada para la atención.	328	4.720	0.58
	4.- Disponibilidad de la historia clínica para la atención.	328	4.915	0.36
	5.- Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas.	328	4.180	1.05
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6.- Celeridad de la atención en la Caja o en el Módulo de Admisión.	328	4.866	0.37
	7.- Tiempo de espera para la atención en el Laboratorio.	328	4.814	0.41
	8.- Tiempo de espera para la atención en el Rayos X.	328	4.799	0.44
	9.- Tiempo de espera para la atención en Farmacia.	328	4.869	0.35
SEGURIDAD	10.- Respeto a la privacidad en la atención.	328	4.973	0.25
	11.- Minuciosidad en el Examen Médico.	328	4.887	0.33
	12.- Tiempo adecuado del Médico para absolver consultas	328	4.491	0.70
	13.- Confianza transmitida por el Médico.	328	4.893	0.32
EMPATIA	14.- Trato por parte del Médico.	328	4.860	0.43
	15.- Interés en solucionar el problema de salud por parte del Médico.	328	4.905	0.30
	16.- Claridad en la Información transmitida por el Médico sobre el problema de salud.	328	4.970	0.17
	17.- Claridad en la Información transmitida por el Médico sobre el tratamiento.	328	4.973	0.16
	18.- Claridad en la Información transmitida por el Médico sobre los procedimientos o análisis.	328	4.973	0.16
ASPECTOS TANGIBLES	19.- Señalización.	328	4.979	0.14
	20.- Presencia de personal de informes en consulta externa	328	4.899	0.33
	21.- Disponibilidad de equipos y materiales para la atención.	328	4.945	0.33
	22.- Limpieza y comodidad de las instalaciones.	328	4.994	0.08

En la Tabla 11 se muestran los promedios de calificación de los indicadores de la variable Calidad de Atención por dimensiones. Considerando que a mayor promedio mejor calificación, los indicadores que obtuvieron mejor calificación en una escala de 1 al 5 fueron: para la dimensión Fiabilidad fue “Disponibilidad de la historia clínica para la atención” (4.915), para la dimensión Capacidad de Respuesta fue “Tiempo de espera para la atención en Farmacia” (4.869), para la dimensión Seguridad fue “Respeto a la privacidad en la atención” (4.973), para la dimensión Empatía fue un empate entre “Claridad en la Información transmitida por el Médico sobre el tratamiento” (4.973) y

"Claridad en la Información transmitida por el Médico sobre los procedimientos o análisis" (4.973), y finalmente para la dimensión Aspectos Tangibles fue "Limpieza y comodidad de las instalaciones" (4.994).

Tabla 12 Nivel de la Calidad de la Atención.

Nivel	Frecuencia	%
Muy mala calidad	0	0.0%
Mala calidad	0	0.0%
Regular	2	0.6%
Buena calidad	235	71.6%
Muy buena calidad	91	27.7%
Total general	328	100.0%

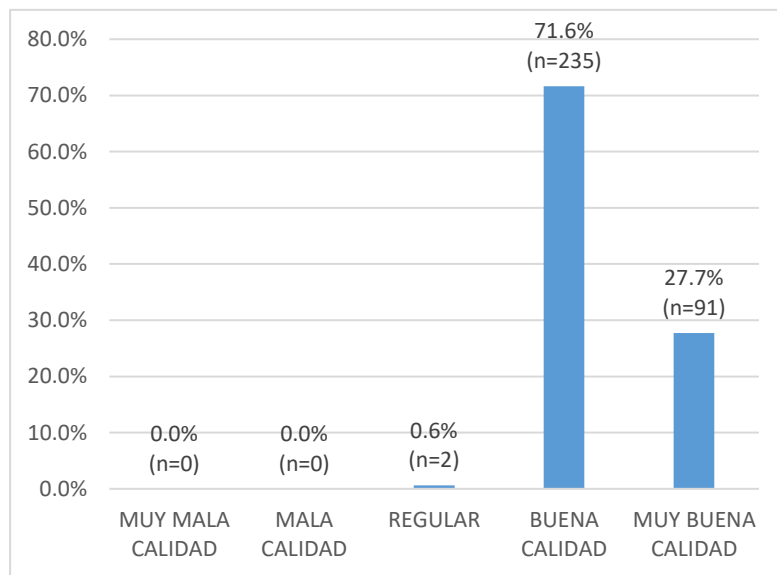


Figura 12. Nivel de la Calidad de la Atención.

Respecto a calificación de la variable Nivel de Calidad de la Atención del servicio, se evidencia en la tabla 12 y Figura 8, que el 71.6% de las pacientes encuestadas (n=235) la calificaron como "Buena Calidad", el 27.7% la calificaron de "Muy Buena Calidad" y un 0.6% (n=2) la calificaron como "Regular".

Tabla 13. Medidas de tendencia central en la calificación de la satisfacción

N	Válido	328
	Perdidos	0
Media		3.97
Mediana		4.00
Moda		4.00
Desviación estándar		0.57
Coefficiente de Variacion		14.31%
Rango		3.00
Mínimo		2.00
Máximo		5.00

Como observamos en la Tabla 13, la calificación promedio obtenida en cuanto al nivel de Satisfacción fue de 3.97, con una variación de 0.57. El Coeficiente de variación es 14.31 % que es menor que 30%, lo que significa que la media aritmética es representativa del conjunto de datos, por ende, el conjunto de datos es "Homogéneo". La mitad de los encuestados registró una calificación menor a 4.00; 4.00 fue una de las calificaciones más frecuentes en la escala del 1 al 5. Entre la mínima y máxima calificación alcanzada se encontró una diferencia de 3.00 puntos.

Tabla 14. Promedio de calificación de los indicadores de la variable Satisfacción

Indicadores	N	Media	Desviación estándar
1.- Satisfacción general.	328	4.049	0.59
2.- Expectativas.	328	3.881	0.60
3.- Ideales.	328	3.970	0.62

En la Tabla 14 se muestran los promedios de calificación de los indicadores de la variable Satisfacción. Considerando que a mayor promedio mejor calificación, el indicador que obtuvo mejor calificación en una escala de 1 al 5 fue satisfacción General con un promedio de 4.049.

Tabla 15. Nivel de Satisfacción.

Nivel	Frecuencia	%
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	5	1.5%
Ni satisfecho ni insatisfecho	70	21.3%
Satisfecho	217	66.2%
Muy satisfecho	36	11.0%
Total	328	100.0%

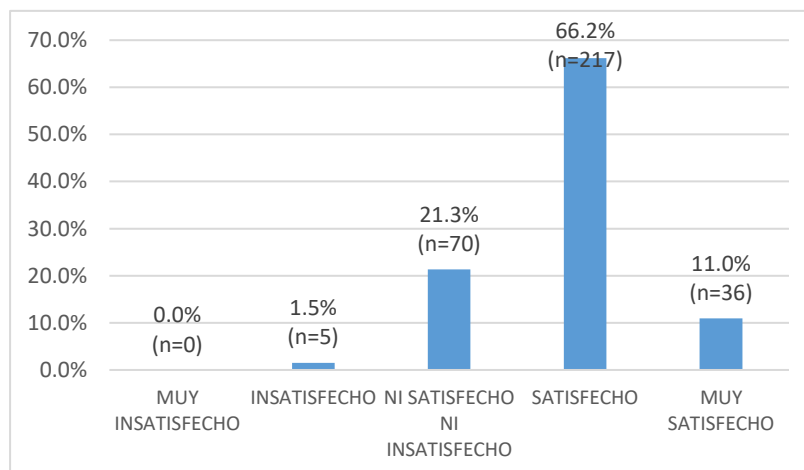


Figura 15. Nivel de satisfacción

En relación con el Nivel de Satisfacción, como se muestra en la Tabla 15 y Figura 9, se evidenció que las pacientes en su mayor porcentaje se mostraron Satisfechas en un 66.2% (n=217) y en un menor porcentaje Insatisfechas en un 1.5% (n=5).

Tabla 16. Relación entre Calidad de Atención y Satisfacción.

			CALIDAD	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de Correlación	1.000	,655**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	328	328
	Satisfacción	Coeficiente de Correlación	,655**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	328	328

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

Se aprecia en la Tabla 16 un coeficiente Rho de Spearman de 0.655, con un p-valor menor a 0.05, por lo que, con un nivel de confianza del 95% rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la Satisfacción y la Calidad de Atención percibida en el Servicio de Consulta Externa del Instituto Nacional Materno Perinatal, en el mes de abril del 2022.

Tabla 17. Relación entre Satisfacción y la dimensión Fiabilidad de la Calidad de Atención.

			FIABILIDAD	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de Correlación	1.000	,567**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	328	328
	Satisfacción	Coeficiente de Correlación	,567**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	328	328

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

Se aprecia en la Tabla 17 un coeficiente Rho de Spearman de 0.567, con un p-valor menor a 0.05, por lo que, con un nivel de confianza del 95% rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la Satisfacción y la dimensión Fiabilidad de la Calidad de Atención percibida en el Servicio de Consulta Externa del Instituto Nacional Materno Perinatal, en el mes de abril del 2022.

Tabla 18. Relación entre Satisfacción y la dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad de Atención.

			CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCION
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de Correlación	1.000	,312**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	328	328
	SATISFACCION	Coeficiente de Correlación	,312**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	328	328

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

Se aprecia en la Tabla 18 un coeficiente Rho de Spearman de 0.312, con un p-valor menor a 0.05, por lo que, con un nivel de confianza del 95% rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación estadísticamente significativa, baja y directamente proporcional entre la Satisfacción y la dimensión Capacidad de Respuesta de la Calidad de Atención percibida en el Servicio de Consulta Externa del Instituto Nacional Materno Perinatal, en el mes de abril del 2022.

Tabla 19. Relación entre Satisfacción y la dimensión Seguridad de la Calidad de Atención

			SEGURIDAD	SATISFACCION
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	,585**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	328	328
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,585**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	328	328

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

Se aprecia en la Tabla 19 un coeficiente Rho de Spearman de 0.585, con un p-valor menor a 0.05, por lo que, con un nivel de confianza del 95% rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la Satisfacción y la dimensión Seguridad de la Calidad de Atención percibida en el Servicio de Consulta Externa del Instituto Nacional Materno Perinatal, en el mes de abril del 2022.

Tabla 20. Relación entre Satisfacción y la dimensión Empatía de la Calidad de Atención.

			EMPATIA	SATISFACCION
Rho de Spearman	EMPATIA	Coeficiente de Correlación	1.000	,441**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	328	328
	SATISFACCION	Coeficiente de Correlación	,441**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	328	328

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

Fuente: Encuesta a 328 pacientes de consulta externa del INMP, abril 2022

Se aprecia en la Tabla 20 un coeficiente Rho de Spearman de 0.441, con un p-valor menor a 0.05, por lo que, con un nivel de confianza del 95% rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación estadísticamente significativa, baja y directamente proporcional entre la Satisfacción y la dimensión Empatía de la Calidad de Atención percibida en el Servicio de Consulta Externa del Instituto Nacional Materno Perinatal, en el mes de abril del 2022.

Tabla 21. Relación entre Satisfacción y la dimensión Aspectos Tangibles de la Calidad de Atención.

			ASPECTOS TANGIBLES	SATISFACCION
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	,173**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	328	328
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,173**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	328	328

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

Se aprecia en la Tabla 21 un coeficiente Rho de Spearman de 0.173, con un p-valor menor a 0.05, por lo que, con un nivel de confianza del 95% rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación estadísticamente significativa, muy baja y directamente proporcional entre la Satisfacción y la dimensión Aspectos Tangibles de la Calidad de Atención percibida en el Servicio de Consulta Externa del Instituto Nacional Materno Perinatal, en el mes de abril del 2022.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se encontró una relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo, resultados que concuerdan con los encontrados por Redhead (29) quien determinó que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo (SERVQUAL-SUCE). Paripancca (23) en un estudio realizado a los usuarios externos referidos en un Hospital de asociación público-privada, estableció que si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario (SERVQUAL). De igual manera Canzio (25) concluyó en su estudio una conexión importante entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de los hospitales de Lima Este (SERVPERF- FALETTI). Montalvo (10) también se aproximó a estos resultados, quien halló una correlación moderada directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del servicio de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado (Calidad de Atención-. Satisfacción del Usuario, validados)

En cuanto a la variable calidad de atención, se encontró que el 71.6 % de los pacientes encuestados calificaron la calidad de atención como buena, un 27.7 % como muy buena y solo un 0.6 % como regular. Nuestros resultados difieren tanto del estudio realizado por Zavaleta (14) al usuario externo de Medicina física y Rehabilitación de establecimientos de salud del Minsa y EsSalud quien concluye que el 78.0 % manifiesta una atención de calidad regular y solo un 3.4 % como buena (Calidad de Atención- Satisfacción del Usuario validados); como los resultados encontrados por Montalvo (10) quien refiere en su estudio que el 65.1 % de usuarios califican a la calidad de atención como regular (Calidad de Atención-. Satisfacción del Usuario, validados). Asimismo, Lostaunau (13) en su estudio realizado al usuario de la consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, señala que el 43% considera la calidad de atención como buena y un 8.6 % como regular (SERVPERF- PANAS).

Respecto a la variable satisfacción del usuario, se encontró que el 77.2 % se encuentran satisfechos, resultados que se encuentran por debajo de los encontrados por Ruiz (22) quien concluyó que el 92.52 % de usuarios de la consulta externa del servicio de ginecología del HNHU se encuentran satisfechos (SERVPERF) y son superiores a lo encontrado por Terrones (18) quien en su estudio realizado a los usuarios de la consulta externa del Hospital la Noria Trujillo encontró que el 51.4 % se encuentran satisfechos (SERVQUAL), Lamadrid (16) concluyó en su estudio que el 19.3 % de usuarios de la consulta externa del Hospital de Las Mercedes de Chiclayo se encuentran satisfechos (SERVQUAL); mientras que Montalvo (10) obtuvo en su estudio que el 5.9% se encuentran satisfechos (Calidad de Atención-. Satisfacción del Usuario, validados).

Por otro lado, al estimar la relación entre satisfacción del usuario de la consulta externa con cada una de las dimensiones de la calidad de atención, se encontró que la fiabilidad, seguridad, tienen una relación estadísticamente significativa, moderada, mientras que las dimensiones capacidad de respuesta y empatía tienen una relación estadísticamente significativa baja. Con respecto a la dimensión aspectos tangibles se encontró una relación estadísticamente significativa muy baja. Estos resultados son similares con los hallazgos encontrados por Lostaunau (13) a diferencia de la dimensión empatía y capacidad de respuesta, donde encontró una relación estadísticamente significativa moderada (SERVPERF- PANAS), sin embargo, Redhead (29) concluyó en su estudio que existe una relación estadísticamente significativa y moderada entre la satisfacción con cada una de las dimensiones de la calidad(SERVQUAL-SUCE).

VI. CONCLUSIONES

1. El presente estudio demostró que existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal. ($p < 0.05$)
2. El nivel de la calidad de atención percibida por el usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal es conforme, puesto que el 71.6% lo consideran como bueno y un 27.7% como muy bueno.
3. El grado de satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal es bueno, puesto que se encontró un 77.2% de satisfacción.
4. Existe relación estadísticamente significativa, entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en el servicio de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal. ($p < 0.05$)
5. Existe relación estadísticamente significativa, entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal. ($p < 0.05$)
6. Existe relación estadísticamente significativa, entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Materno Perinatal. ($p < 0.05$)
7. Existe relación estadísticamente significativa, entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal. ($p < 0.05$)
8. Existe relación estadísticamente significativa, entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención del servicio de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal. ($p < 0.05$)

VII. RECOMENDACIONES

1. Realizar evaluaciones periódicas sobre calidad y satisfacción, puesto que las expectativas del usuario externo pueden variar, ya que son considerados procesos dinámicos, proponer soluciones y precisar oportunidades de mejora.
2. Con relación a la dimensión fiabilidad de la calidad de atención, que fue la que menor promedio de calificación obtuvo, es preciso dar atención oportuna a los problemas encontrados, mejorando los procesos con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción del usuario externo.
3. Desarrollar proyectos de mejora continua de la calidad enfocados en la comunicación médico - paciente, con fines de superar los desempeños respecto a la dimensión seguridad, en lo que refiere a tiempo necesario del médico para absolver las preguntas de las usuarias.
4. Se recomienda sociabilizar el estudio a las autoridades del Instituto, que permita tomar medidas en mejora de estos puntos que se adolece y así contribuir en la plena satisfacción del usuario externo.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Lázaro L, León A, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de Usuarios como Indicador de Calidad de los Servicios de Enfermería, Clínica Central Cira García. *Vecimed*. [internet] 2021 [citado 4 setiembre 2023]; 37(4): 3-4. Disponible en:
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
2. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. *Rev. Calidad Asistencial*. [internet] 2001 [citado 10 setiembre 2022]; 16: 11-27. Disponible en:
<https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>
3. Ramírez T, Aguilar P, López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública Mex*. [internet] 1998 [citado 10 junio 2022]; 40: 3-12. Disponible en:
<https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
4. Pérez V, Maciá L, Gonzales V. Satisfacción de los Usuarios en el sistema de Salud Español: Análisis de Tendencias. *RSP*. [internet] 2019 [citado 5 setiembre 2023]; 53: 87. Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
5. Pérez M, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. Evaluación de la Satisfacción en Salud: Un reto a la calidad. *Rev. Cubana Salud Pública*. [internet] 2008 [citado 3 mayo 2022]; 34(4). Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
6. ISOTOOLS. Blog Calidad y Excelencia. [internet] 2015 [citado 15 mayo 2022]; Disponible en:
<https://www.isotools.org/2015/06/04/caracteristicas-herramientas-e-indicadores-de-calidad-en-los-servicios-de-salud/>
7. Benavides F. Evaluación del nivel de satisfacción del usuario externo con relación a la calidad de atención en el Seguro Social Campesino-El Oro, Ecuador. (internet) 2018 (citado 18 junio 2022). Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10839>

- 8.-Orozco J. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela DR Alejandro Dávila Bolaños, Managua- Nicaragua. [Internet] 2017[citado 18 junio 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>
- 9.-Cuadro F. Evaluación del nivel de satisfacción de las usuarias del área de Gineco-obstetricia del Hospital Martín Icaza, Babahoyo-Ríos, Ecuador. [internet] 2015 [citado 18 junio 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4639>
- 10.- Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Ciencia y Desarrollo. [internet]2020[citado 16 junio 2022];23(2):21-26. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7437230>
- 11.- Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. RECIEN [internet]2020[citado 13 julio 2022];9(1). Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVCEP_4a93fe3b1229a15fc871d176c68ef2bf
- 12.-. Vásquez O. Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-obstetricia, Hospital Luis Heysen- Chiclayo [Internet]2020[citado 15 mayo 2022] Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47262/V%c3%a1squezSOA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 13.- Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica -Perú [internet] 2018[citado 11 octubre 2023];4. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2374>
- 14.- Zavaleta E, García L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del Minsa y EsSalud Chota. [internet]2018[citado 11 octubre 2023];4. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- 15.- Arteaga L. Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II de Tarapoto- Perú [internet]2017[citado 20 junio 2022]; 3. Disponible en:
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20-%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 16.- Lamadrid L. Satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente Las Mercedes mediante la encuesta Servqual modificada Chiclayo. [internet]2017[citado 11 octubre 2023]; Disponible en:
- 17.- Marín A. Calidad de atención y grado de Satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto. [internet]2017[citado 20 junio 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/180>
- 18.- Terrones G. Percepción de la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta médica externa del Hospital de Especialidades Básicas La Noria. [internet]2017[citado 12 octubre 2023]. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_d183209bef358bc451a79059a36f48db
- 19.- Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y Calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [internet]2020 [citado 16 mayo 2022]; volumen 20(3). Disponible en:
<https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9/>
- 20.- Gálvez N, García R. Calidad de atención asociada a la Satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa– EsSalud, Chongoyape -Perú. Tzhoecoen [internet].2016 [citado 16 mayo 2022]; 8(2):1-10. Disponible en:
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>

- 21.- Infantes F. Calidad de atención y grado de Satisfacción de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del Hospital III- Iquitos. Rev. Perú Med Integrativa [internet] 2017 [citado 30 junio 2022]; 2(2). Disponible en:
https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
- 22.- Ruiz J. Nivel de Satisfacción de los usuarios de consultorios externos de ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue- Perú [internet] 2019 [citado 10 octubre 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2964>
- 23.- Paripancca E. Calidad de servicio y Satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un Hospital de Asociación Público Privada. [internet] 2019 [citado 10 octubre 2023]. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/10164>
- 24.- Ampuero A. Satisfacción de los usuarios externos atendidos en servicio de Gineco-obstetricia del Hospital PNP Luis Sáenz-Perú [internet] 2018 [citado 18 junio 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1456>
- 25.- Canzio C. Relación entre calidad de servicio y Satisfacción del usuario en emergencia de los Hospitales públicos de Lima Este. [internet] 2018 [citado 10 octubre 2023]; 4. Disponible en:
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
- 26.- Aquino R. Calidad de la atención y satisfacción del usuario externo del servicio de Gineco-obstetricia del Hospital Cayetano Heredia. [internet] 2016 [citado 18 junio 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8117> ---repositorio
- 27.- Larrea J. Calidad del servicio de la consulta externa de medicina externa en el Hospital central de la Fuerza Aérea. [internet] 2016 [citado 3 junio 2022]. Disponible en:
<https://docplayer.es/84967801-Universidad-ricardo-palma.html>
- 28.- Mendocilla K. Factores que influyen en la Satisfacción de los usuarios externos. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren [internet] 2015 [citado 16 mayo 2022]; 1:73. Disponible en:

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2128>

- 29.- Redhead R. Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau. Chaclacayo. [internet]2015[citado 17 julio 2022]. Disponible en:
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-972467>
- 30.- Vásquez W, Arimborgo C, Pillhuaman N, Vallenas G. Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. [internet]2009[citado 17 junio 2022];13(22):17. Disponible en:
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/view/7265/6382>
- 31.- Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/MINSA. [internet].2009[citado 20 junio 2022]. Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
- 32.- Política y Estrategia Regional para la Garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria, incluyendo la Seguridad del Paciente CSP27/16. Washington[internet]2007[citado 21 junio 2022]. Disponible en:
<https://www.paho.org/es/documentos/politica-estrategia-regional-para-garantia-calidad-atencion-sanitaria-incluyendo>
- 33.- Conexionesan. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [internet]2016[citado 17 junio 2022]; Disponible en:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- 34.- Vera J, Trujillo A. Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. contacto Adm.[internet]2018[citado 18 julio 2022];63(2). Disponible en:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422018000200002&script=sci_arttext&tIng=en
- 35.- Torres M. Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian. INFOcalSER. [internet]2007[citado 30 junio 2022]; Disponible en:
<http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>

- 36.- Revilla E, Pimentel C. Calidad de los servicios de Salud en México. Evid Med Invest Salud 5(3). [internet]2012[citado 29 junio 2022]; Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/245325593_Calidad_de_los_Servicios_deSalud_en_Mexico_Eduardo_A_Revilla-Rodriguez_Claudia_Pimentel-Roque
- 37.- Manual Para La Elaboración De Políticas Y Estrategias Nacionales De Calidad. DC Washington [internet]2018[citado 3 setiembre 2023]. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49549/9789241565561_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 38.- Velandia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción de la calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev. Gerencia y políticas de salud. [internet]2011[citado 20 junio 2022]; 6 (13). Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2695>
- 39.- Zuloaga R, De La Fuente A, Hoyos Y, León C. La satisfacción del usuario: Instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria. PubMedCentral. [internet]2010 [citado 4 setiembre 2023]; 42(4): 242-243. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7024407/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20puede%20definirse%20como,cubren%20o%20exceden%20sus%20expectativas>
- 40.- Vergara J, Quesada V, Maza F. Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa. [internet]2018 [citado 5 setiembre 2023]; 26. Disponible en: <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2519>
- 41.- Morillo M, Morillo M. User Satisfaction and Service Quality Tourist Accommodation Merida state, Venezuela. Rev. de Ciencias Sociales. [internet]2016[citado 29 junio 2022]; 12 (2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>

- 42.- Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Rev. Brasileira de Marketing. [internet]2011[citado 29 junio 2022]; 10 (2). Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- 43.- Alén M, Fraiz J. Relación entre la calidad del Servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa. [internet]2006[citado 12 julio 2022]; 12 (1). Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120878011>
- 44.- Resolución Ministerial. “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”.RM527-2011/MINSA. [internet]2011 [citado 20 junio 2022]. Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- 45.- Cronin J, Taylor S. Servperf versus Servqual. Expectations measurement of service quality. [internet]1994[citado 5 junio 2022]; 58 (1). Disponible en:
<https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
- 46.- Índice de Satisfacción del cliente estadounidense (ACSI). [internet]2019[citado 6 julio 2022]; Disponible en:
<https://www.questionpro.com/blog/es/indice-de-satisfaccion-del-cliente-estadounidense-acsi/>
- 47.- Aliaga R. Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú. [internet]2019[citado 6 octubre 2021]. Disponible en:
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/415b70cb-496f-47fa-b16e-4b5ff7385a48/content>
- 48.- Oyola A. The Variable. Rev. Cuerpo Med. HNAAA. [internet]2021[citado 7 setiembre 2023];14(1). Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312021000100016#:~:text=La%20variable%20es%20una%20caracter%20ADstica,entre%20dos%20valores%2C%20como%20m%20ADnimo.

- 49.- Organización Panamericana de Salud. Indicadores de salud: Aspectos conceptuales y operacionales. [internet]2019[citado 7 setiembre 2023]; Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=health-analysis-metrics-evidence-9907&alias=45250-indicadores-salud-aspectos-conceptuales-operativos-250&Itemid=270&lang=es#:~:text=Los%20indicadores%20de%20salud%20intentan,%2C%20ambiental%2C%20mental%20y%20social.
- 50.- Zendesk. Diferencia entre cliente, paciente y usuario de la salud. [internet]2023[citado 7 setiembre 2023]; Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/diferencia-cliente-paciente-usuario-salud/#:~:text=en%205%20pasos.-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20usuario%20en%20salud%3F,porque%20quiere%20aprovechar%20sus%20beneficios.>
- 51.- Real Academia Española [internet]2022[citado 7 setiembre 2023]; Disponible en: <https://dle.rae.es/paciente?m=form>
- 52.- Pérez R, Doubova S. BID. Retos del personal de Salud ante la pandemia de Covid 19. [internet]2020[citado 8 setiembre 2023]; Disponible en: [https://blogs.iadb.org/salud/es/desafios-personal-salud-coronavirus/#:~:text=El%20personal%20de%20salud%20son,%2C%20farmac%C3%A9uticos%2C%20personal%20auxiliar\).](https://blogs.iadb.org/salud/es/desafios-personal-salud-coronavirus/#:~:text=El%20personal%20de%20salud%20son,%2C%20farmac%C3%A9uticos%2C%20personal%20auxiliar).)
- 53.- Temas de salud. Medline Plus [internet]2020[citado 8 setiembre 2023]; Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/healthfacilities.html#:~:text=Los%20centros%20de%20salud%20son,a%20donde%20vive%20o%20trabaja>
- 54.- Flores G. Acta Medic.Costarric. Gestión de la Accesibilidad y derecho a la Salud. [internet]2012[citado 8 setiembre 2023]; 54 (3). Disponible en:

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022012000300010#:~:text=Accesibilidad%20es%20la%20relaci%C3%B3n%20entre,posibilidad%20o%20imposibilidad%20de%20encontrarse.

- 55.- Westreicher G. Economipedia, Expectativa. [internet]2020[citado 8 setiembre 2023]; Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/expectativa.html>
- 56.- Da Silva D. Percepción del cliente: ¿cómo mejorar su experiencia? Zendesk [internet]2022[citado 10 2023]; Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/percepcion-del-cliente/>
- 57.- Abeille E, et al. Characteristics of The Pilot Test: A Review of Articles Published in Nursing. [internet]2015[citado 12 julio 2022];14(3). Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/01/1034782/caracteristicas-de-la-prueba.pdf>
- 58.- Gliem J, Gliem R. Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert- Type Scales. [internet]2003[citado 02 julio 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/1805/344>
- 59.- Siegel S. Non parametric statistics for the behavioral sciences.3a.ed. México: Trillas;1994.
- 60.- Mukaka Statistics corner: guide to appropriate use of correlation coefficient in medical research. Malawi Med J. [internet]2012[citado 18 junio 2022];24(3). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23638278/>

ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Fecha/...../..... Hora Inicio Hora Final..... n.º de Encuesta.....

Estimado usuario(a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en la consulta externa del instituto Nacional Materno Perinatal.

Condición del encuestado	Usuario(a)	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
	Acompañante.....	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
Edad del encuestado en años	<input type="text"/>
		<input type="text"/>
Sexo	Masculino.....	<input type="text"/>
	Femenino.....	<input type="text"/>
Nivel de estudios	Analfabeto.....	<input type="text"/>
	Primaria	<input type="text"/>
	Secundaria.....	<input type="text"/>
	Superior Técnico.....	<input type="text"/>
	Superior Universitario.....	<input type="text"/>
Tipo de Seguro por el cual se atiende	SIS.....	<input type="text"/>
	Independiente	<input type="text"/>
	SOAT	<input type="text"/>
	OTRO	<input type="text"/>
		<input type="text"/>
Tipo usuario	Nuevo	<input type="text"/>
	Continuador	<input type="text"/>
Ocupación	Dependiente.....	<input type="text"/>
	Independiente	<input type="text"/>
	Ama de casa	<input type="text"/>
	Estudiante	<input type="text"/>
	Jubilado	<input type="text"/>

Especialidad / servicio donde fue atendido

Cuestionario para evaluar calidad de atención de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal

INSTRUCCIONES:							
Utilizando una calificación de 1 a 5, donde 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo, marque el número que refleje mejor su percepción.							
		PERCEPCIONES					
N°		FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
2	P	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden dellegada?					
4	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
6	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro fuerápida?					
7	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
8	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
9	P	¿La atención en farmacia fue rápida?					
N°		SEGURIDAD	1	2	3	4	5
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso porel 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?					
N°		EMPATÍA	1	2	3	4	5
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 suproblema 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 eltratamiento 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?					
N°		ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

1. En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en la consulta externa?
(Mencionar respuesta)

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

2. ¿En qué medida el servicio recibido en la consulta externa se ha quedado lejos o ha excedido sus expectativas?
(Mencionar respuestas)

Muy lejos de mis expectativas	Lejos de mis expectativas	Ni superado ni lejos de mis expectativas	Superada mis expectativas	Superado por mucho mis expectativas
1	2	3	4	5

3. ¿Qué tan cerca está el servicio recibido en la consulta externa con su ideal de servicios de salud?
(Mencionar respuesta)

Muy lejos del ideal	Lejos del ideal	Ni cerca ni lejos del ideal	Cerca del ideal	Muy cerca del ideal
1	2	3	4	5

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Lima, 17 de mayo de 2022

Mg.

Wilde Lavado Acuña

Presente.

Es grato dirigirme a usted a fin de expresarle mis cordiales saludos y, a su vez, solicitar su colaboración en calidad de juez con la finalidad de validar el contenido del instrumento (ítems del cuestionario) que se utilizará en la investigación titulada **“Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal”**. El objetivo de esta investigación es: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

En este sentido, mucho agradeceré su colaboración a fin de calificar cada uno de los ítems presentados teniendo en cuenta los criterios señalados en la rúbrica adjunta. Asimismo, de considerarlo, usted podrá señalar las observaciones que considere pertinentes. Para las alternativas de respuesta del cuestionario se utilizará la escala de Likert.

Le expreso mi agradecimiento por su valioso soporte en la presente investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Magali Méndez Villacorta

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión evaluada.
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión no corresponden con la dimensión en su totalidad.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión de forma completa.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente; es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión evaluada.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión evaluada.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión evaluada.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión evaluada.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante y, por lo tanto, debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Adaptado de:

Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez (2008), modificado por Ricardo Aliaga Gastelumendi, Ph.D.

INFORMACIÓN DEL JUEZ:

Nombres y Apellidos:	Wilde Lyonel Lavado Acuña
Profesión:	Medico
Especialidad:	
Máximo grado académico alcanzado	Magister
Cargo que desempeña actualmente:	- Gerente Medico - Gerente Comercial
Institución donde labora:	- Bupa Global -

VALIDACIÓN DE CONTENIDO VARIABLE 2: SATISFACCIÓN

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	American Customer Satisfaction Index (Índice de Satisfacción del Cliente Americano) modificado						
Autores del Instrumento	Fornell, Johnson, Anderson, Cha y Bryant, modificado por Aliaga-Gastelumendi						
Variable 2	Satisfacción						
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
Satisfacción	P1: En general ¿qué tan satisfecho se encuentra con la atención que recibió en la consulta externa del Instituto?	4	4	4	4	16	
	P2: ¿En qué medida el servicio recibido en la consulta externa se ha quedado lejos o ha excedido sus expectativas?	4	4	4	4	16	
	P3: ¿Qué tan cerca está el servicio recibido en la consulta externa del Instituto con su ideal de servicios de salud?	2	2	2	2	8	Sugiero agregar: “según su experiencia, cuán probable que usted recomiende el servicio de consulta externa a un familiar u amigo?”

Nombres y apellidos: Wilde Lyonel Lavado Acuña

Firma:



VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Lima, 24 de mayo de 2022

Mg.

Alfredo Vasquez Colina

Presente.

Es grato dirigirme a usted a fin de expresarle mis cordiales saludos y, a su vez, solicitar su colaboración en calidad de juez con la finalidad de validar el contenido del instrumento: Cuestionario de Satisfacción del cliente americano modificado (ítems del cuestionario) que se utilizará para medir Satisfacción del usuario, en la investigación titulada “**Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal**”. El objetivo de esta investigación es: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

En este sentido, mucho agradeceré su colaboración a fin de calificar cada uno de los ítems presentados teniendo en cuenta los criterios señalados en la rúbrica adjunta. Asimismo, de considerarlo, usted podrá señalar las observaciones que considere pertinentes. Para las alternativas de respuesta del cuestionario se utilizará la escala de Likert.

Le expreso mi agradecimiento por su valioso soporte en la presente investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Magali Méndez Villacorta

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión evaluada.
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión no corresponden con la dimensión en su totalidad.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión de forma completa.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente; es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión evaluada.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión evaluada.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión evaluada.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión evaluada.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante y, por lo tanto, debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Adaptado de:


Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez (2008), modificado por Ricardo Aliaga Gastelumendi, Ph.D.

INFORMACIÓN DEL JUEZ:

Nombres y Apellidos:	ALFREDO VASQUEZ COLINA
Profesión:	MEDICO
Especialidad:	MEDICINA INTERNA
Máximo grado académico alcanzado	MAESTRO
Cargo que desempeña actualmente:	- JEFE DE SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL REBAGLIATI -
Institución donde labora:	- HOSPITAL REBAGLIATI - CLINICA ANGLOAMERICANA

VALIDACIÓN DE CONTENIDO VARIABLE 2: SATISFACCIÓN

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	American Customer Satisfaction Index (Índice de Satisfacción del Cliente Americano) modificado						
Autores del Instrumento	Fornell, Johnson, Anderson, Cha y Bryant, modificado por Aliaga-Gastelumendi						
Variable 2	Satisfacción						
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
Satisfacción	P1: En general ¿qué tan satisfecho se encuentra con la atención que recibió en la consulta externa del Instituto?	4	4	4	4	16	
	P2: ¿En qué medida el servicio recibido en la consulta externa del hospital se ha quedado lejos o ha excedido sus expectativas?	4	3	4	4	15	¿Es una sola pregunta para ambas posibilidades? Ha quedado lejos o excedido?
	P3: ¿Qué tan cerca está el servicio recibido en la consulta externa del Instituto con su ideal de servicios de salud?	4	4	4	4	16	

Nombres y apellidos: ALFREDO VASQUEZ COLINA

Firma:

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Lima, 24 de mayo de 2022

Dr.

Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi

Presente.

Es grato dirigirme a usted a fin de expresarle mis cordiales saludos y, a su vez, solicitar su colaboración en calidad de juez con la finalidad de validar el contenido del instrumento: Cuestionario de Satisfacción del cliente americano modificado (ítems del cuestionario) que se utilizará para medir Satisfacción del usuario, en la investigación titulada “**Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal**”. El objetivo de esta investigación es: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional Materno Perinatal.

En este sentido, mucho agradeceré su colaboración a fin de calificar cada uno de los ítems presentados teniendo en cuenta los criterios señalados en la rúbrica adjunta. Asimismo, de considerarlo, usted podrá señalar las observaciones que considere pertinentes. Para las alternativas de respuesta del cuestionario se utilizará la escala de Likert.

Le expreso mi agradecimiento por su valioso soporte en la presente investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Magali Méndez Villacorta

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p>SUFICIENCIA</p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.</p>	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión evaluada.
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión no corresponden con la dimensión en su totalidad.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión de forma completa.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente; es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas</p>	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión evaluada.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión evaluada.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión evaluada.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión evaluada.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante y, por lo tanto, debe ser incluido.</p>	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Adaptado de:

Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez (2008), modificado por Ricardo Aliaga Gastelumendi, Ph.D.

INFORMACIÓN DEL JUEZ:

Nombres y Apellidos:	Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi
Profesión:	Médico
Especialidad:	Administración
Máximo grado académico alcanzado	Doctor en administración mención en dirección estratégica
Cargo que desempeña actualmente:	- Gerente general - Responsable Maestrías y Doctorados
Institución donde labora:	- Laboratorio Pharmaris Perú - Facultad de Medicina Humana USMP

VALIDACIÓN DE CONTENIDO VARIABLE 2: SATISFACCIÓN

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	American Customer Satisfaction Index (Índice de Satisfacción del Cliente Americano) modificado						
Autores del Instrumento	Fornell, Johnson, Anderson, Cha y Bryant, modificado por Aliaga-Gastelumendi						
Variable 2	Satisfacción						
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
Satisfacción	P1: En general ¿qué tan satisfecho se encuentra con la atención que recibió en la consulta externa del Instituto?	4	3	4	4	15	Sugiero retirar la palabra "instituto". Los usuarios siguen llamando "maternidad de Lima"
	P2: ¿En qué medida el servicio recibido en la consulta externa se ha quedado lejos o ha excedido sus expectativas?	4	4	4	4	16	
	P3: ¿Qué tan cerca está el servicio recibido en la consulta externa del Instituto con su ideal de servicios de salud?	4	3	4	4	15	Sugiero retirar la palabra "instituto". Los usuarios siguen llamando "maternidad de Lima"

Nombres y apellidos: Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi

Firma:

