



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**Escuela de Posgrado**

**Tesis**

Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en  
consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa,

Pueblo Libre, Periodo, Abril-Mayo, 2021

**Para optar el grado académico de**

Maestro de gestión en salud

Presentada por:

**MILLA DÁVILA, SOLEDAD BETTY.**

**LIMA – PERU, 2021.**

## **Tesis**

Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021.

### **Asesor:**

Mg, Roció Hermoza Moquillaza

## **Dedicatoria.**

El presente trabajo de investigación le dedicó. A mí esposo y a mi hermoso bebe Mateo Nicolás. Por haberme acompañado y darme las fuerzas necesarias para yo seguir adelante con esta investigación, le doy gracias por comprender los momentos más estresantes de mi vida.

Gracias a los maestros por innovar y fortalecer cada día mis conocimientos y darnos su tiempo de guiarnos en nuestra investigación.

## Agradecimiento.

Agradezco a la Universidad Norbert Wiener, por darme la oportunidad de estudiar la presente maestría de gestión en Salud y optar el grado magister, gracias a la institución de mi centro laborar por facilitarme el horario de trabajo, a todas las autoridades y en especial a los docentes por haberme apoyado y aportado todos sus conocimientos profesionales, lo cual hizo posible realizar el presente trabajo de tesis

## Indice

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Indice.....	iii
Resumen.....	i
Abstract.....	iii
Introducción.....	v
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento Del Problema.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos especifico.....	4
1.4. Justificación de la Investigación.....	4
1.4.1. Justificación Teórica.....	4
1.4.2. Justificación Metodológica.....	5
1.4.3. Justificación Práctica.....	5
1.5. Delimitaciones de la Investigación.....	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	7

2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Internacionales.....	7
2.1.2. Nacionales.....	9
2.1.3. Local.....	11
2.2. Bases Teóricas.....	13
2.2.1. Definición de la calidad.....	13
2.2.2. Calidad total.....	13
2.2.3. Calidad de atención.....	15
2.2.4. Calidad de servicio.....	15
2.2.5. Principios de gestión de calidad.....	16
2.2.6. Relación médico paciente.....	17
2.2.7. Trabajo del Médico.....	17
2.2.8. Dimensión De Calidad De Atención.....	18
2.2.9. Calidad en consulta externa.....	19
2.2.10. Satisfacción.....	19
2.2.11. Conceptos de la Satisfacción.....	20
2.2.12. Importancia de la Satisfacción.....	20
2.2.13. SUCE.....	21
2.2.14. Atención Administrativa en Salud.....	22
2.2.15. Actitud Del Profesional.....	23
2.2.16. Las Dimensiones de Satisfacción.....	23
2.2.17. Ubicación E Infraestructura.....	23

2.2.18. Recursos humanos y Equipamiento.....	24
2.3. Formulación de la hipótesis.....	24
2.3.1. Hipótesis general. ....	24
2.3.2. Hipótesis específica .....	24
2.5. Definición de Términos Básicos.....	30
2.5.1. Calidad de Atención.....	30
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	31
3.1. Tipo de investigación. ....	31
3.2. Diseño de la investigación.....	31
3.3 Población y muestra: .....	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	32
3.4.1. Validación del Instrumento de Calidad de Atención.....	33
3.4.2. El segundo instrumento de la variable satisfacción.....	33
3.5. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos.....	34
3.6. Aspectos Éticos.....	34
3.7. Aspectos Administrativo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	36
4.1. Procesamiento de datos: resultados.....	36
4.2.1. Hipótesis general. ....	39
4.3. Discusión de resultados. ....	46
CAPITULO V: CLONSIONES Y RECOMENDACIONES. ....	49
5.1 Conclusiones.....	49

5.2. Recomendaciones.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS. ....	52
ANEXO 3.....	62
Validación de instrumento. ....	62
ANEXO 4/Aprobación del comité de ética.....	63
ANEXO 5.....	64
Consentimiento informado.....	64
ANEXO 6/Carta de aprobación por el comité de ética.....	65



## Resumen

En la investigación realizada tiene por objetivo, determinar la relación que existe entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021, teniendo en cuenta 3 Dimensiones de mi consideración de la primera variable.

Siendo así la metodología aplicada del estudio descriptivo, no experimental, de diseño correlacional de enfoque cuantitativo, con una muestra de 80 usuarios externos atendidos en los arriba mencionado, lo cual se le brinda dos cuestionarios, calidad de atención y la segunda la satisfacción del usuario externo, bajo su conocimiento y su autorización para proseguir con las respuestas según su evaluación y percepción del mismo. De una vez terminada se hace el vaciado de datos al programa Excel y luego procesado con el programa SPSS.vrs 21, con análisis descriptiva, tablas gráficos e interpretación, así mismo el análisis interferencial y correlación de variables y dimensiones de acuerdo al objetivo trazado.

El resultado obtenido sobre calidad de atención se observa 58% de los usuarios consideran tener buena calidad de atención en los diferentes servicios, 35% regular y 6% mala, la satisfacción 66.3% perciben estar satisfechos, 28% poco, 5% insatisfecho. Cuanto al sociodemográfico mujeres 60.5% consideran que la calidad atención es buena, en comparación a los hombres 56.8%; mala 10.8%.,El análisis de la relación entre calidad de atención y satisfacción se observa el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.795 que indica que la calidad de atención y satisfacción tienen relación directa; con probabilidad de error es  $p= 0.000$ , menor que el nivel de significancia 1%; rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción., La relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la variable

satisfacción observamos el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.657; valor directa; teniendo de error  $p= 0.000$ , menor que el nivel de significancia 1%; se rechaza la hipótesis nula. La dimensión seguridad el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.727; valor de error es  $p= 0.000$ , menor que el nivel de significancia 1%; e rechaza la hipótesis nula; la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y la variable satisfacción. El coeficiente de Correlación de Spearman es 0.641; valor de error es  $p= 0.000$ , menor que el nivel de significancia 1%; entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, en las 3 dimensiones de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de los usuarios externo en consultorio de diferentes especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021.

Palabras claves: calidad de atención, Satisfacción del usuario, calidad de servicio

## Abstract

The objective of the research carried out is to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the external user in offices of different specialties of the Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, period, April-May, 2021, taking into account 3 Dimensions of my consideration of the first variable.

Thus, the applied methodology of the descriptive, non-experimental study, of correlational design with a quantitative approach, with a sample of 80 external users attended in the aforementioned, which is provided with two questionnaires, quality of care and the second, user satisfaction external, under their knowledge and authorship to continue with the answers according to their evaluation and perception of it. Once finished, the data is emptied into the Excel program and then processed with the SPSS.vrs 21 program, with descriptive analysis, graphic tables and interpretation, as well as the inferential analysis and correlation of variables and dimensions according to the objective set.

The result obtained on quality of care is observed 58% of users consider having good quality of care in the different services, 35% regular and 6% bad, satisfaction 66.3% perceive to be satisfied, 28% little, 5% dissatisfied. Regarding the sociodemographic, women 60.5% consider that the quality of care is good, compared to men 56.8%; bad 10.8%., The analysis of the relationship between quality of care and satisfaction is observed, the Spearman Correlation coefficient is 0.795 which indicates that the quality of care and satisfaction are directly related; with probability of error is  $p = 0.000$ , less than the level of significance 1%; reject the null hypothesis; Therefore, the quality of care is statistically related to satisfaction. The relationship between the response capacity

dimension of the quality of care and the satisfaction variable, we observe the Spearman Correlation coefficient is 0.657; direct value; having error  $p = 0.000$ , less than the level of significance 1%; the null hypothesis is rejected. The security dimension Spearman's Correlation coefficient is 0.727; error value is  $p = 0.000$ , less than the 1% level of significance; e reject the null hypothesis; the reliability dimension of the quality of care and the satisfaction variable. Spearman's Correlation coefficient is 0.641; error value is  $p = 0.000$ , less than the 1% level of significance; then the null hypothesis is rejected; Therefore, in the 3 dimensions of the quality of care, it is statistically related to the satisfaction of external users in different specialties of the Santa Rosa Hospital, Pueblo Libre, period, April-May, 2021.

Keywords: quality of care, user satisfaction, quality of service

## Introducción

Teniendo en cuenta la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo basado en la necesidad primordial para la salud de nuestros usuarios externos que acuden a recibir los servicios básicos al Hospital Santa Rosa que pertenece al Minsa, donde acceden a un servicio equitativa sin importar el grado de instrucción, género, raza, edad, etc. Y reciban una atención de calidad satisfaciendo las necesidades del usuario y resolver su inquietud.

En este estudio del capítulo I, se hace el planteamiento del problema a investigar, lo cual da idea con un enfoque claro al objetivo que desarrollaremos en lo largo del estudio basado a la interrogación de cada uno de ello y de esa manera tener una idea clara sobre la atención que se brinda en nuestro hospital santa rosa, o quizás hay debilidades que se tengan que reforzar.

En el segundo capítulo II, se hace búsqueda de diversas teorías acerca de la investigación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendidos en consultorio por el personal de la salud en general, encontrando una serie de investigaciones tanto internacionales como nacionales y locales, además de ellos se encontró teorías que justifican a cada una de las variables en qué consisten.

En el capítulo III, se detalla el tipo de estudio, es no experimental, ya que se obtuvo la información de una serie de investigaciones y teorías, con diseño transversal – correlacional, por el uso de dos instrumentos (servqual modificado y Suce).

El capítulo IV, se presentan resultados de las variables mencionadas y las 3 dimensiones, con las hipótesis e interpretaciones de la investigación y discusiones del caso., concluyendo con el V capítulo sobre las conclusiones y recomendaciones

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **Planteamiento Del Problema**

En este contexto hablamos de la Calidad de atención, como también sobre la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes áreas del Hospital Santa Rosa, Pueblo libre, Periodo, abril-mayo 2021.

Durante la investigación se consideraron algunos estudios nacionales e internacionales relacionados directa e indirectamente con las variables del estudio, calidad de atención y la satisfacción del usuario Externo, que nos permitirá conocer y entender la situación real del problema en relación entre las variables de estudio.

La problemática del estudio de las variables se da a nivel mundial en el sector salud, relacionado a la calidad de atención vs satisfacción del usuario, contando con el objetivo de innovar y hacer uso de las tecnologías y retos con el fin de llevar a las instituciones un servicio de calidad, satisfaciendo el servicio al usuario externo.

En el sector público de nuestro país, pasan por problemas similares, buscando la mejora y brindar la calidad de atención y satisfacción a los usuarios, cumpliendo con las expectativas esperadas de la institución en cuanto a la atención.

Inga, Arosquipa, 2019, Rev. Perú Med Exp Salud Publica, hace mención en su estudio según la organización mundial (OMS) que, los especialistas de diferentes campos realizan trabajo en conjunto con fines de mejorar la salud de la población, buscando a nivel mundial desde el 2015 hasta el 2030 con agenda para el desarrollo sostenible, garantizando la calidad de la atención de salud de la población. <sup>(1)</sup>

En Perú, existen estudios de los últimos 30 años con diversas reformas que han innovado en las políticas de recursos humanos en la salud, con fines de brindar un servicio

de agradable cuanto a la de atención del pueblo, como también existen estudios que busca obtener un análisis de avance en el campo de la gestión y desarrollo de los recursos humanos del sector salud, enfatizando la importancias de la calidad de atención, logrando la distribución en forma equitativa e identificados para brindar una servicio de calidad a los usuarios.

Vargas.et al. 2012, pg.665. Revista de Ciencias Sociales (Ve), hace mención en relación a la Organización panamericana de la salud 2001, donde considera la calidad de atención de salud a los usuarios se debe de evitar de considerar producto u objeto poniéndole valor para la salud, por lo contrario se debe de garantizar al acceso de la igualdad de las atenciones brindando servicios a los usuarios en forma general para la población.<sup>(2)</sup> Por lo tanto, la calidad de atención en los usuarios, debe ser de vital importancia en las instituciones públicas y valorar el concepto. Ya que los servidores serán el mejor ejemplo para el éxito de la institución.

Carbajal, 2016, menciona según las teorías estudiadas, que no se encontró evidencia suficiente de temas innovadas en la mejora de la calidad de atención con el paciente. A pesar de ello en estos tiempos, existen entidades públicas que no se abastece con la capacidad de dar lo mejor, por motivos de conformismo o la falta de creatividad o simplemente el no ser capaz de invertir en un bien tangible para mejorar la calidad de atención.<sup>(3)</sup>

Conocemos cuanto a la actitud en la atención del paciente es fundamental, el trato, el contacto directo, que resulta ser eficiente con un fin de brindar una atención adecuada. La importancia de las constantes capacitaciones, incentivos, mejorara la actitud y el compromiso al personal, para dar un trato amable, y eficaz cuanto a la atención al usuario externo.

La problemática en la institución de estudio, se identifica la problemática más frecuente donde está asociada a insumos insuficientes para el trabajo del personal de salud, desabastecimiento de medicamentos, por causa de ello los usuarios tienen que salir a la calle a conseguir, existe falta de soporte técnico para los materiales que actualmente se encuentran en desuso. Esperas largas para ser atendido por el especialista tanto en consultorios externos como en los diversos servicios.

Las dimensiones estudiadas que mide la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo consisten: confiabilidad, la dim capacidad de respuesta, la dim Seguridad, dim Empatía y la dim, Elementos Tangibles, de la segunda variable, calidad clínica y calidad administrativa, a través de ello podemos conocer la satisfacción y la calidad de la atención del usuario externo.

Motivo en el cual, a la problemática, planteo hacer un estudio en la calidad de atención vs. Satisfacción del usuario atendido en consultorio externo del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre-Lima

## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

### 1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes especialidades Del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021

### 1.2.2. Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes áreas del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021



¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021

¿Qué relación existe entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021

### 1.3. Objetivos de la investigación

#### 1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021

#### 1.3.2. Objetivos específico

**Identificar** la relación de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021

**Identificar** la relación de la dimensión seguridad de la atención de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021

**Identificar** la relación de la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes áreas del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021

### 1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación Teórica. En el presente contexto se justifica teóricamente, por el aporte de información valiosa, que profundiza los conocimientos del tema, permitiendo identificar las teorías existentes cuanto a la calidad de atención vs satisfacción del usuario

que son atendidos en consultorio de diferentes áreas, donde describe las variables con el fin de proponer alternativas de mejorar la prestación de servicio con el fin de mejorar la atención del usuario externo del consultorio del Hospital Santa Rosa.

#### 1.4.2. Justificación Metodológica.

En este contexto nos basamos con el uso de instrumentos validados para aplicar en nuestro estudio de la población del usuario externo con una muestra de 80 usuarios, en el Hospital Santa Rosa De Lima, con el fin de obtener los objetivos planteados, es por ello que, en la variable de calidad de atención se aplica el instrumento “SERVQUAL,” que consta de 22 ítems y 5 dimensiones, de las cuales se escogió 3 dimensiones para el estudio, para la variable satisfacción del usuario se aplica el instrumento “SUCE” que consta de 2 dimensiones y 12 ítems validados en la ciudad de Madrid en el año 2006, con una validación IC.95%, con el fin de obtener el objetivo planteado para el estudio, donde determina la calidad de atención vs satisfacción del usuario atendido en consultorio externo de la institución pública Hospital Santa Rosa, este estudio es no experimental, descriptiva, transversal, aplicando encuesta a los usuarios, de esta manera sabremos si los usuarios están satisfechos con la atención o tenemos que mejorar en diferentes ámbitos.

#### 1.4.3. Justificación Práctica.

El Desarrollo del Proyecto permite conocer la satisfacción del usuario del consultorio externo del servicio de medicina, brindándonos datos importantes en cuanto a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo. En base a ello se puede plantear un programa de capacitación para mejorar la atención al usuario externo, con el fin de mejorar y modernizar el proceso de trabajo, logrando la satisfacción del usuario externo. De esta manera reduciremos quejas y reclamos emitidos por los usuarios externos, obteniendo resultados finales la satisfacción del usuario externo por mejorar la atención de servicio y que tengan un buen concepto de los servicios brindados por la institución.

## 1.5. Delimitaciones de la Investigación

### 1.5.1 Temporal.

Teniendo como limitación de tiempo, podemos emitirlos en el periodo del mes de abril al mes de mayo del 2021, en el turno mañana, ya que por la situación actual la mayoría de los pacientes solo acuden a consulta presencial por urgencia durante el turno de 8am a 12am, y de 2pm a 5pm, es por ello que contaremos con menor número de muestra que respondan el instrumento presentado de calidad de atención vs satisfacción del usuario externo.

### 1.5.2. Espacial.

El estudio que se va realizar en el centro de estrategias del Hospital Santa Rosa, ubicado Jr. Moreira y Riglos N° 128, en el primer piso, distrito de pueblo libre Lima.

### 1.5.3. Recursos.

Los recursos que se hacen uso para aplicar nuestra encuesta será el cuestionario, tanto de la calidad de atención, SERVQUAL modificado, así como de la satisfacción del usuario de consultorio externo, SUCE.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.**

### 2.1. Antecedentes

Se revisa diferentes estudios a nivel internacional, nacional y local relacionados al tema de la calidad de atención y la satisfacción del usuario, teniendo como una base de soporte a la presente investigación.

#### 2.1.1. Internacionales.

El estudio de Escalona Araya, 2019, hace mención, De la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de los cuidados en enfermería en un servicio de urgencia de la región de Maule, (post grado Mg, gestión en el cuidado), universidad católica del Maule Chile. El objetivo es, conocer el grado de la satisfacción obtenido por el usuario externo atendido en urgencias de la región del Maule, con sustento de la teoría del cuidado humano de Jean Watson, por intermedio de una relación entre ayuda y confianza con los usuario entre cuidadores y cuidados, diseño del estudio descriptivo, transversal y correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario mediante la encuesta con escala SERVQUAL divididas en dos partes, expectativas y percepciones y la segunda encuesta fue datos de biosociodemográficos, obtenido como resultado que destaca es la variable biosociodemográfica que influye en la percepción cuanto a la calidad de atención hacia los atendidos del lugar de residencia, con un valor  $p_{0,0112}$  altamente con gran significativo demostrando los que viven en el sector rural perciben una calidad de atención en comparación los que viven en el sector urbano, pero en las dimensiones de entorno físico y tangibles no hay diferencia significativa entre lo esperado. Concluyendo que la atención brindada es satisfecho con un valor de 75% de aprobación.<sup>(4)</sup>

En el estudio de Maggi Vera., 2018, hace mención sobre la Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, (tesis postgrado Mg, en Gerencia en

Servicios de la Salud), Guayaquil Ecuador. con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de la calidad de atención dada en ese servicio mencionado, con una muestra de 357 niños, el instrumento utilizado fue SERVQUAL con 5 dimensiones, el diseño del estudio fue transversal analítico, obteniendo como resultado del estudio en las 4 dimensiones fue insatisfactorio, pero la dimensión capacidad de respuesta arroja parcialmente satisfecho en las expectativas y percepciones donde obtuvieron valoraciones bajas, se concluye que la atención brinda de la dimensión seguridad con cumple la calidad ni calidez. <sup>(5)</sup>

En el estudio de Juana Orozco, 2017, hace mención. Del grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar escuela Dr. Alejandro Dávila bolaños, (tesis. Mg, Adm en salud), Managua, Nicaragua. Aplicando una muestra de 364 personas, teniendo en cuenta las características sociodemográficas de 5 dimen, de la guía SERVQUAL, teniendo con información primaria, obteniendo resultado de cuatro categorías de edades entre la población joven hasta la 3era edad, 57% mujeres y 64,4 bachilleres y universitarios, 93% procedente del área urbana y las dimensiones estudiadas fueron tangible.0.08, confiabilidad,0.35, seguridad,0.23, empatía,0.32, que concluye que la brecha más alejada de cero fue la confiabilidad y las más lejanas bienes tangibles, el índice de calidad de servicio interpreta por el servicio brindado de consulta externa de medicina general, según las percepciones y expectativas cumplen moderadamente el estándar de calidad. <sup>(6)</sup>

En el estudio de Rivas.et al. 2016, hace mención. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias, Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo. Ecuador. II Universidad Técnica Equinoccial del Ecuador. Artículo publicada, tiene el objetivo del estudio de encontrar nivel de satisfacción médica atendidos en la unidad de emergencia, su estudio fue descriptivo de corte transversal, el instrumento

aplicado fue la encuesta validada por 382 pacientes, el resultados se obtiene atreves del sistema SPSS V21, para la correlación bivariada de Kendall, con un porcentual, teniendo en cuenta que el personal de enfermería reino el primer contacto con el usuario externo con una atención de buen trato, calidad, amable, obteniendo el 44% de la muestra, siendo la mayor parte del encuestado 66% mujeres, el estudio se concluye con resultados exitosos en cuanto la satisfacción del servicio brindado al usuario externo. <sup>(7)</sup>

### 2.1.2. Nacionales

En el estudio de Wong, William, 2020, hace mención, Nivel de satisfacción del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo. (tesis postgrado Mg, GSS), tiene como objetivo Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención que se ofrece en el servicio odontológico del Centro de Salud José Olaya, teniendo como resultado del estudio en cuanto el nivel de satisfacción en usuarios externos en la dimensión de fiabilidad es bajo, así como la dimensión de capacidad de respuesta del servicio estudiado son regular, continuando con la dimensión de seguridad es regular, en la dimensión de empatía es alto, culminando con la dimensión de la satisfacción de Aspectos Tangibles es regular <sup>(8)</sup>

En el estudio de Burgos.et al, (2019), hace mención, Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el servicio de medicina interna del hospital regional docente de Cajamarca. (artículo Original publicada).la investigación tiene por objetivo, Determinar el Nivel de Satisfacción de Usuarios Externos Hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca - Perú periodo enero a febrero 2019, la investigación fue descriptivo, con 118 usuarios externos de muestra, el instrumento aplicado fue SERVQUAL, obteniendo como resultado la mayor parte mujeres con educación secundaria, entre 37 a 41 años de edad, teniendo en la dimensión de fiabilidad un 45.9%. <sup>(9)</sup>

En el estudio de Calderón Calderón, 2018, hace mención, sobre satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. (Tesis postgrado, Gs) Universidad Norbert Wiener, Lima. El estudio tiene por objetivo, definir la relación de la variable satisfacción del paciente con la calidad de atención en el servicio de laboratorio clínico del hospital de la Solidaridad Tacna, periodo , enero del 2018, concluyen que el nivel de satisfacción en relación de la calidad de atención en la institución se obtienen una respuesta estadístico significativo, siguiendo el grado de satisfacción y la dimensión humana de la calidad de atención encuentran estadísticamente significativa, y el nivel de satisfacción de paciente entre la dimensión técnica de la calidad de atención estadísticamente resulta significativamente, por último, el nivel de satisfacción del usuario externo entre la dimensión entorno de la calidad de atención también es significativa. <sup>(10)</sup>

El estudio de Correa et al, 2018. Hace mención en su estudio acerca de Calidad de atención en relación de la satisfacción de la población que acude al del servicio de Medicina Física y Rehabilitación (Minsa, Essalud chota 2018), (estudio post grado Mg, publicada) UCV, Lima. durante la investigación en el establecimiento del Minsa e Essalud, realizan la prueba cuanto a la hipótesis, evidenciando estadísticas que confirma existe diferencia en la variable calidad de atención e satisfacción del usuario externo, mientras la hipótesis en Minsa obtiene un valor significativo bilateral de valor-p=0,376 a diferencia del establecimiento de Es salud que obtiene el valor significativo bilateral valor-p = 0,071, mostrando diferencia entre las dos instituciones, rechazando la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), aceptando la (H<sub>1</sub>), concluyendo la inexistencia en relación de calidad de atención vs satisfacción del usuario atendido en el servicio del estudio. <sup>(11)</sup>

### 2.1.3. Local.

El estudio de Sullón. 2019, hace menciona, cuanto a la calidad de atención y fidelización de usuarios externos en centro oftalmológico particular de Lima, 2019, en la universidad UCV, (tesis, post grado Mg, Gss), con el objetivo de establecer la relación de la calidad de atención y la fidelización de usuarios externos, el método fue cuantitativo - correlacional, no experimental ,transversal, la muestra estuvo formado 210 personas externos entre varón y mujer que asistieron a la institución con visión 20/20, de los cuales 137 usuarios fue muestreo aleatorio simple, el instrumento “SERVPERF” en la fidelización fue basado en la teoría de alcaide, la técnica fue cuestionario, para el análisis de datos se usó SPSS versión 21,obteniendo como resultado la relación positiva de la variable calidad de atención como también la fidelización del usuario externo en dicha institución, con esto se concluye mayor calidad de atención brindada será más alto la taza de fidelización de usuarios externos para la institución.<sup>(12)</sup>

El estudio de Miranda et al. 2019, hace mención, calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimante invasivos de una clínica privada. Lima, (artículo original Menciona en su estudio sobre sus resultados cuanto a la calidad de atención alta, con 58%, media, atención de calidad baja 19%, en su estudio reporta a la vez las dimensiones de servicio, teniendo la tasa más alta la dimensión D, empatía con 57%, D. Seguridad con 56%, fiabilidad, 49%y capacidad de respuesta 48%. La variable satisfacción, 95% en seguida satisfacción media y obteniendo el 5% en cuanto a la satisfacción baja, se demuestra de las dos dimensiones de la variable de satisfacción, administrativa e asistencial observando nivel de satisfacción media, y la relación calidad de servicio y satisfacción demuestra una relación significativa ( $\text{sig} < 0,05$ ) en las dimensiones fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, de calidad de servicio y



satisfacción sin encontrar la relación significativa si  $< 0,05$ , en la v. satisfacción y las dimensiones de la variable calidad de servicio(seguridad).<sup>(13)</sup>

El estudio de Castillo. 2018, hace Mención, el objetivo del estudio es determinar la relación entre el Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – (tesis, post grado Mg.en Gestión), el método del estudio descriptivo, diseño no experimenta correlacional, el instrumento que aplican es el cuestionario del (SERVQUAL) en cuanto a la calidad de atención y de satisfacción de usuario externo el instrumento es (SUCE), con una población de 56 usuarios., en conclusión existe la relación positiva considerable en la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo con coeficiente 0.757, la dimensión de fiabilidad y satisfacción del usuario existe relación media siendo positiva con un coeficiente de 0.563, capacidad de respuesta en relación satisfacción del usuario externo de la institución el coeficiente de correlación de 0.336 lo cual indica la correlación es débil y la relación entre elementos tangible y la satisfacción del usuario externo resulta de un coeficiente 0.497 con correlación positiva débil.<sup>(14)</sup>

El estudio de Layton. 2017, hace mención, en el informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos primer semestre 2017, tiene el objetivo de saber la satisfacción del usuario externo con fines de mejora para la calidad de atención dentro del establecimientos de salud del Hospital Santa Rosa, mediante una metodología estandarizada y de aplicación periódica, instrumento de mediciones se basa en la guía (SERVQUAL) modificada, que consta 22 preguntas Expectativas y 22 Percepciones, contando con 5 dimensiones que son: Fiabilidad, capacidad de Respuesta, Seguridad,

Empatía, Aspectos Tangibles., el proceso y análisis de los datos son registrados y analizados a través del programa MS Excel.<sup>(13)</sup>

## 2.2. Bases Teóricas.

### 2.2.1. Definición de la calidad.

Se define la Calidad. 2018, pág. 9, múltiples autores coinciden con la palabra calidad que proviene de latín *qualītis*, que refiere a la propiedad, atributos o cualidades de algo, teniendo como término subjetivo a nivel mundial la calidad, se tiene en cuenta que las personas crean su propia definición, desde una perspectiva técnica y por otro lado señalando la totalidad de características del servicio producto va determinar la necesidad de la capacidad de satisfacer, por el otro lado lo define como servicio libre<sup>(15)</sup>

Mayer.et al. (2003, p 623). La Real Academia Española define calidad como un conjunto de propiedades inherentes que permite juzgar su valor, en el cual esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. El primero se refiere a características u propiedades, el segundo, su bondad para valorar algo a través de ello.<sup>(16)</sup>

### 2.2.2. Calidad total

Maderuelo. 2002, La Fundación Europea la Gestión de la Calidad, propone un modelo constituido por un conjunto de factores interrelacionados entre sí, que define la gestión de calidad de ser una organización teóricamente excelente, capaz de lograr y mantener los mejores resultados posibles, con énfasis de excelencia que fundamenta con principios de la Gestión de la Calidad Total en base al desarrollo y la autoevaluación de las organizaciones como un método de mejora continua. (17)

### Concepto.

Mario D.et al. Pag 41, 2020, Menciona. La calidad trata de un concepto impreciso de cualquier individuo que define diversos factores personales en el contexto general,

basado a nivel social y expectativas, etc. Añade también que el concepto de la calidad es amplio que define en cualquier organización según ventajas, aplicando en proyectos de sistemas de gestión en instituciones públicos y privados que esperan definiciones factibles que presenten el grado de adecuación de la características de un producto o servicio según las necesidad del consumidor y la totalidad de las características de la entidad que confieren en la aptitud de la satisfacción de las necesidades del usuario establecidas según (ISO 8402), la calidad de atención consiste en satisfacer las necesidades del usuario, basado en la motivación y aplicando ciertos métodos y técnicas de mejora continua teniendo en cuenta proceso de la institución.<sup>(18)</sup>

Loly. pág. 6,2007, hace mención, Según los múltiples autores sugieren que el concepto de la calidad total se refiere a una filosofía empresarial coherente con enfoque a satisfacer mejores a los competidores de manera permanente y plena, donde las necesidades e expectativas de los clientes cuenten con mejoras de toda la organización con participación activa con el beneficio de la empresa y desarrollo humano de los integrantes. Cantos y Camarova.(19), 2018, dice, la calidad total y cultural consiste en mejora continua, con proyecciones de brindar un servicio de alta satisfacción al usuario, la creación de un modelo de calidad tiene como objetivo un valor agregado al servicio, obteniendo la eficacia organizacional con mejoras continuas, control de procesos, optimizando recursos con aumento de desempeño y productividad <sup>(20)</sup>

Según la organización mundial,(OMS),1991, revela que el concepto de la calidad de servicio de salud consiste en la responsabilidad compartida que debe existir entre el estado y los prestadores del servicio con los usuarios y pacientes, definiendo como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimiento del

paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso.(pag.665).

### 2.2.3. Calidad de atención.

Cuanto a la calidad de atención. pag.11, según la entrevista a Donabedian, en la Rev. Calidad Asistencial 2001; 16: SIO. Lo define que la calidad de atención es difícil de describirla, ya que podría apoyarse en definiciones conceptuales e operativas. Donabedian habla desde un enfoque de la interacción del personal médico y pacientes con el fin de evaluar el proceso de asistencia sanitaria, la calidad se considera como un juicio de valor en distintos aspectos y propiedades. pag.s6, también define desde un enfoque de evaluación en cuanto a las dimensiones y criterios, donde se analizan las ventajas e uso de resultados como indicadores de calidad de procesos, planteando el problema de fiabilidad de los resultados, en cuanto a estructura, evalúa la adecuación de las instalaciones como también equipos, la aptitud del personal de salud y la formación, como también comprende procesos administrativos.<sup>(21)</sup>

### 2.2.4. Calidad de servicio.

Loly pág. 9, hace mención que la calidad de servicio, según John Tschohl (2001), lo define como calidad de Servicio en orientación a todos los recursos y empleados de una empresa con el fin de lograr mayor satisfacción de los clientes que incluye todas las personas que trabajan en la empresa y los clientes, incluyendo a los comunicadores por medio del teléfono, fax, carta o cualquier otra forma.

Duque.pag.60, hace mención, cuanto a la Definición de la calidad del servicio que se basa en el paradigma de la desconformidad como resultado de la discrepancia entre la percepción y las expectativas respecto al desempeño del servicio.<sup>(16)</sup>

Categorías de calidad.

Donabedian.vol.28, pág. 324, (Estructura), según Donabedian se refiere a las características establecidas y manejo de sistemas de atención a la salud, como Cantidad y calidad del personal, Equipo e instrumentos, Recursos financieros, Instalaciones físicas, Normas, reglamentos y procedimientos, Sistema de información. (Procesos), refiere netamente a la actividad del médico desde un punto de vista técnico en cuanto la conducción de la atención de la salud y la interacción con los usuarios, Acciones del personal, de los pacientes, Precisión y oportunidad, el proceso de comunicación, la aplicación de procedimientos, (Resultado), menciona que es la consecuencia de la atención o deficiencia de ello en la salud de los usuarios que reciben o dejan de recibir, Cumplimiento de indicaciones, Gastos efectuados, Acreditación institucional, Mejoramiento de la salud del paciente, Conocimiento que tiene el paciente sobre el servicio, Satisfacción de los usuarios con la atención recibida.<sup>(16)</sup>

Valencia. Pag 120, hace mención en la actualidad, que existe un alto interés por la satisfacción del cliente como un aspecto esencial en la evaluación de la calidad donde el enfoque al cliente que constituye uno de los principios fundamentales para la gestión de la calidad. En este sentido la Norma Internacional ISO 900031, establece que las organizaciones dependen del cliente, por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y exceder sus expectativas.<sup>(15)</sup>

#### 2.2.5. Principios de gestión de calidad.

Valencia. menciona, los principios de la calidad se utilizan para transmitir la alta dirección de la organización donde implemento la norma ISO 9001, con el fin de ser un sistema de referencia de un proceso de mejora continua, Teniendo 8 enfoques. Enfoque al cliente, liderazgo, Participación del personal, basado en procesos, sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Relación mutuo y beneficiosas con el proveedor.<sup>(15)</sup>

#### 2.2.6. Relación médico paciente.

Marlon.et.al. 2019, menciona, que se realizó un estudio acerca de la relación médico paciente en diferentes estudios bibliográficas, obteniendo una información con resultados que existe una necesidad de comprensión amplia, teniendo en cuenta las características, las circunstancias que alcanzan su corrección. En este sentido se entiende que la relación médico paciente requiere reformar la base teórica, en búsqueda de una conciliación de interés económicas, sociales, asistencial y salud, donde incluye dos componentes principales, el personal médico y paciente, teniendo en cuenta el desarrollo tecnológico y los avances de las nuevas tecnologías de la información e comunicación no deben de constituir un impedimento en relación médico paciente, por lo contrario debe haber un nuevo escalón de mejora.<sup>(22)</sup>

#### 2.2.7. Trabajo del Médico.

En el art.13, menciona que el médico debe de mantener un consultorio como lugar de su trabajo, manteniendo los perfiles profesionales, donde recibe y trata a todo tipo de paciente sin excepción., En el art.16,menciona todo médico tiene que ejercer como también fomentar la medicina basado en conocimientos científicos, contando con la lista de procedimientos médicos lo cual está aprobado por el Colegio Médico del Perú., En el art.21, menciona, que el médico es libre de ejercer su profesión una institución ya sea pública o privado manteniendo ética de la medicina durante su ejercicio, también debe de cuidar por el respeto actuando con el mayor interés del paciente., En el art.22, menciona que el médico tiene que ser puntual en la hora y el lugar establecido con la atención del paciente, respetando el tiempo de la consulta y la dignidad del paciente., Art.34, 35, menciona, que el médico debe de informar al paciente sobre los efectos de los medicamentos y de los efectos adversos, obteniendo el consentimiento del paciente.

Elemento SERVQUAL.

La calidad de atención, según los diferentes autores relacionado al tema de salud. Refieren cuanto a la calidad de atención se mide a través de resultados teniendo en cuenta las características de calidad que debe de medir, aplicando el modelo de los factores que describe la percepción en el servicio, incluido el lugar y el ambiente.

Patricia. 2001, pag.358, menciona que en la investigación de, Parasuraman et al.(1988), elaboran un instrumento de escala múltiple, donde mide la percepción de la calidad de los usuarios de cualquier servicio, donde se entiende como un juicio de un cliente en cuanto a la superioridad o excelencia de una entidad en relación a calidad de actitud, cuanto a la satisfacción de las expectativas frente a las percepciones contamos con un instrumento que cuenta con 5 partes de la calidad de servicio, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, donde los autores convirtieron estas partes en 22 enunciaciones que son medidas primero como expectativas luego como lo percibieron y simplifican en 5 dimensiones., Parasuraman et al. (1998), modelo servqual.(23)

#### 2.2.8. Dimensión De Calidad De Atención.

RM N° 527-2011/MINSA.

Empatía. Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas en los usuarios, teniendo toda capacidad de la persona se ponga en lugar del otro, de esa manera pueda entender adecuadamente según la necesidad del indicio., (Fiabilidad). Habilidad para ejecutar exitosamente el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa., (Seguridad) conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza, (Capacidad de respuesta) disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido e oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.,(Elementos tangibles), apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, limpieza, de la

institución, posterior a los 5 Dimensiones por los mismos autores y su respectivo instrumento plantean 22 preguntas asociado a expectativas, de igual manera 22 ítems en cuanto a las percepciones aplicando la escala de Likert.

Kanchary. 2018, cusco, calidad de la atención médica y satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría del hospital Antonio Lorena del cusco, 2018, en el cual hacen uso del cuestionario adoptado del Cerpef y Suce validado por estudios anteriores.(24)

#### 2.2.9. Calidad en consulta externa.

La calidad de servicio en consulta externa, hoy en día presta más atención en la opinión del usuario teniendo en cuenta las necesidades o expectativas básicas y esperando que la asistencia sea fiable teniendo en cuenta según los estudios cuanto a la atención de los usuarios.

#### 2.2.10. Satisfacción.

##### Definición.

Br. Lorenza. 2017. Define la satisfacción del paciente con enfoque y un mecanismo útil de la calidad de atención, lo cual es muy complejo, además cuenta con elementos importantes en la que concierne cuanto a la satisfacción del paciente que constituye calidad de la atención de salud intentando ver desde un punto de vista psicológico, se sabe que la satisfacción se origina con la necesidad de un periodo de carencia, insuficiencia o la falta de algo que es el origen de la expresión de un ser vivo precisamente para su conservación y el buen desarrollo (Donabedian).<sup>(25)</sup>

Salazar. menciona que existen diversos estudios que tratan sobre la satisfacción del usuario, donde lo define como un estado mental del usuario, que representa respuestas sabias, materiales y emocionales ante una necesidad o deseo de información.<sup>(26)</sup>



### 2.2.11. Conceptos de la Satisfacción.

Hernández. menciona según los estudios de Lancaster en 1995, donde se inicia el tema de evaluación en la década de los 60 del ciclo XX, relacionados con la evaluación de colección. En la década de 1970 aparece la palabra satisfacción y de a pocos se fue ampliando hasta ser obtenida y tener una manera esencial de una valoración habitual de los elementos de información, White en 1978 resalta la excelencia de la satisfacción y señala como propósito fundamental la evaluación.<sup>(27)</sup>

Gabith. 2016, pág. 171, hace mención que los nuevos conceptos en cuanto a la satisfacción aportan una explicación más completa, donde Cronin y Taylor en 1992; Anderson et al., 1994; Oliver, 1992, integran diferentes mecanismos que conducen a juicio de satisfacción.<sup>(28)</sup>

Oliver en 1993 menciona que en los últimos años de investigación muestran un gran interés sobre las consecuencias que manifiestan en forma de comportamiento por los clientes, señalando aportaciones que reflejan implicaciones sobre la satisfacción del usuario acerca de la lealtad del cliente.

### 2.2.12. Importancia de la Satisfacción.

Lory. pag.85, según la investigación de William B. Martín (1991), menciona en su estudio, es necesario conocer la necesidad del cliente, comprender, y ser comprendido, de acuerdo a ello es importante de ser recibido y sentirse importante brindando la comodidad de esa manera se cubre la satisfacción de la necesidad.<sup>(20)</sup>

En cuanto a la necesidad de ser comprendido, se refiere a los que eligen un servicio y que la comunicación sea efectiva, donde la interpretación sea correcta de los mensajes que envían las emociones., necesidad de ser bien recibido, refiere a que el cliente necesita sentir que usted se alegra de verlo y que es importante para usted., como también la necesidad de sentirse importante, el ego y la autoestima son poderosas necesidades

humanas, cuanto a la necesidad de comodidad, los usuarios tienen la necesidad de comodidad física como contar con una sala de espera con la finalidad de tener un descanso y poder expresarse con toda seguridad de que serán atendido de manera adecuada y de suma confianza que serán satisfechos sus necesidades.

#### 2.2.13. SUCE.

Granados. según sus estudios, Rev. Esp Salud Pública 2007; 81: 637-645, pag.639, (consulta externa: satisfacción de pacientes), atendidos en tres hospitales con referencia en Huancayo, fue diseñado por un grupo multidisciplinario entre médicos y enfermeras, donde realizan una exploración bibliográfica en base de información Medline y Embasy<sup>(29)</sup>

utilizado los procesos mesh patient satisfacción y outpatient clinics hospital, reunidos a través del operador (and), que identifican aquellos aspectos que incumben durante la satisfacción de la atención en las consultas, dando un beneficio especial con la revisiones cualitativas elaborado con pacientes, con el fin de conocer los aspectos que generan satisfacción e insatisfacción al usuario externo., Luego de ello se construye un cuestionario llamado SUCE, (satisfacciones a los pacientes de la consultas externas) que consta de doce ítems, con una puntuación del 1 al 10 ,escala ordinal desde, teniendo el n° 1 respuesta peor valorada y el n° 10 alto puntaje, junto a ello añaden doce ítems incluyendo sociodemográficas y consultas, 2 con criterios relacionado a la satisfacción general durante la atención recibida en consulta externa, una pregunta en relación si conoce los datos del médico y la otra es abierta donde solicita sugerencias, el cuestionario consiste en la atención del usuario desde el momento que llega hasta que se retire.

Luna.2019, consulta externa: satisfacción de pacientes atendidos en tres hospitales de referencia en Huancayo, hace uso del cuestionario SUCE, que cuenta con dos dimensiones, (calidad administrativa y calidad clínica), que cuenta con 12 ítem, que se aplicó con 677 pacientes en consulta externa del hospital Gregorio Marañón (Madrid).

La satisfacción del usuario en la atención recibida, se considera como un conjunto de características y propiedades de un servicio, con capacidad de satisfacer las necesidades y preferencias de cumplir las percepciones del usuario.<sup>(30)</sup>

Miranda.et al. 2019, menciona que realizaron un estudio donde usaron el instrumento llamado SUCE para medir la satisfacción del usuario, donde usaron dos dimensiones de la variable satisfacción. Habla cuanto a la atención administrativa y atención asistencial, incluyendo el cuestionario que es una herramienta útil y fiable para valorar la satisfacción de los pacientes en consulta externa.<sup>(13)</sup>

#### 2.2.14. Atención Administrativa en Salud

Grados. 2004, en este estudio se enfoca en la importancia en la administración de la salud que posee herramientas que pueden ayudar a desarrollar un conjunto de sistemas optimizando recursos humanos, técnicos y financieros con la finalidad de llevar en crecimiento y eficacia a las instituciones del estado de salud. Se encontraron expertos administradores en un déficit en cuanto a la problemática en salud, donde destaca la necesidad de capacitación administrativa al médico que conforman el sistema.<sup>(31)</sup>

Tener conocimiento del servicio que el hospital presta. no hay datos exactos por indiferencia de los clientes que puedan tener ideas equivocadas acerca del servicio, para ello es necesario tener objetivos de cada servicio hospitalaria con la finalidad de establecer con exactitud el grado de calidad de servicio que presta., el servicio al cliente es percepción. pág. 28, como también servicio al cliente es un valor subjetivo que se podría estimar bueno, pero sin embargo las opiniones del cliente es insuficiente, podrían ser inadecuado u opinión excesivo al comprar con sus expectativas y su forma de expresarlas.<sup>(32)</sup>

#### 2.2.15. Actitud Del Profesional.

En la Rev. Ciencias Médicas vol.24 no.3 Pinar del Río mayo \_jun. 2020 Pub 01-Mayo-2020, la actitud de los profesionales en la consulta en estos tiempos tan difíciles se basan en cómo identificar al paciente con signos y síntomas clínicos por el Covid-19 y a la vez las medidas de protección que se debe de seguir en el momento de la consulta

Según los estudios. sobre la Calidad y características de los sitios web de los hospitales españoles de gran tamaño teniendo como resultado solo 22(41.5%) de los webs estudiadas superaron y como media, la calidad de webs de los grandes hospitales analizados fue bajo, concluyendo que los sitios webs de los hospitales españoles es inmenso, espacios informativos, lo cual deberían proveer más interacción, participación y colaboración de los usuarios de los hospitales.<sup>(33)</sup>

#### 2.2.16. Las Dimensiones de Satisfacción.

Dimensión calidad administrativo: consta el modo de los trámites documentarios, aspectos estructurales, instalaciones, tiempo de espera de ser atendido, que consta de 6 ítems.

Dimensión calidad humana: trata en cuanto la atención recibida por el personal médico e enfermera, la información brindada, el respeto a la intimidad del usuario externo etc., consta de 6 ítems más dos adicionales.

#### 2.2.17. Ubicación E Infraestructura

El Hospital Santo Rosa, está ubicada av. Bolívar y sucre, es estratégico por la ubicación esta entre dos calles principales y de fácil acceso, en el cual facilita la orientación a los pacientes. El segundo local está ubicado en Jr. Moreira y Riglos N°128 pueblo libre donde funciona actualmente el servicio de consultorios externo que brinda las comodidades y atenciones al cliente, por motivos de la situación actual que pasamos, incluyendo salud mental y Medicina Física y Rehabilitación.

### 2.2.18. Recursos humanos y Equipamiento

El personal asistencial es insuficiente como también el personal administrativo, el sistema de incentivos en relación al desempeño laboral, se implementa progresivamente a partir de los acuerdos de gestión suscrita con los departamentos pilotos, se hace esfuerzo de realizar capacitación y motivación para la investigación en salud.

### 2.3. Formulación de la hipótesis

#### 2.3.1. Hipótesis general.

H1: La calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021.

H0: La calidad de atención NO se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.

#### 2.3.2. Hipótesis específica

H1: La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021.

H0: La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención NO se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.

H1: La dimensión seguridad de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021.

H0: La dimensión seguridad de la calidad de atención NO se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021.

H1: La dimensión confiabilidad de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021.

H0: La dimensión confiabilidad de la calidad de atención NO se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021.

2.4. Operacionalización  
de Variables e Indicadores

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>de medi</b>
<b>CALIDAD DE ATENCION.</b>  (V1.Independiente.)	Para fines de estudio la calidad de atención se busca cumplir los procesos relacionados en la atención y Satisfacer las necesidades de los usuarios.	Fiabilidad	Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.	1 al 5	
		Capacidad de respuesta	Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.	6 al 9	
		Seguridad	Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación	10 al 13	

		de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	
	Empatía	Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.	18 14 al
	Aspectos Tangibles	Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones equipos, personal,	22 19 al



			material de comunicación, limpieza y comodidad.		
--	--	--	---	--	--

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Nivel y Rango de Escala Final
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO (V2.Dependiente.)	La satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud que reciben en el servicio de consultorio de Medicina del hospital Santa Rosa..	1.Calidad clínica	Claridad de la información. Información que da el médico. Trato personal médico. Intimidad de la consulta. Duración de la consulta. Trato personal enfermería.	01 al 06	Ordinal	Se aplica escala de Likert. En 4 partes 1. Mala 2. Regular 3. Buena. 4.Excelente

		Facilidad trámites de admisión.		
		Comodidad de la sala de espera.		
	2.calidad administrativa	Tiempo de espera en consulta.	12	07 al
		Demora cita.		
		Señalización de las consultas.		
		Facilidad trámites para recita.		

## 2.5. Definición de Términos Básicos.

2.5.1. Calidad de Atención. (34). Trata de cualquier cosa que quiera por un bien de todos, como también son valores y metas activos en el sistema de atención del profesional médico y en la sociedad.

Intimidad en la consulta: Guardar información de su paciente, hoy en día se ha convertido un derecho del paciente.

La efectiva: Es el interjuego emocional que se produce en el corazón mismo del encuentro de cada participante.

La comunicativa: Son los desafíos que plantea y las peculiaridades que adquiere cuando se trata específicamente del escenario de la consulta médica.

Definición de servicio:

Fiabilidad: es la capacidad del personal para hacer eficaz el servicio acordado de forma oportuna, fiable y correcta con la honestidad de brindar un buen servicio.

Capacidad de respuesta: es la disposición de ayudar a los usuarios a la vez proveer el servicio con prontitud y eficiencia.

Seguridad: Es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio

2.5.2. Satisfacción. Se habla de las expectativas cuando son iguales, pero no superan la transacción que se desarrolla en estado perfecto.

Irritación: ha sido concluida la transacción, sin embargo, el proveedor no fue satisfecho.

Insatisfacción: el éxito de la transacción no fue lo esperado

## CAPITULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo correlacional, no experimental

### 3.2. Diseño de la investigación.

Prospectivo., Según la investigación de Sampieri (35), la investigación consiste en tener conocimiento de las teorías, relacionados a datos y analizados con métodos de investigación.

Según Hernández, et al. (2010), (p. 151).El estudio se basa con enfoque longitudinal, ya que se recolectan datos en diferentes tiempos por motivos que existe pocos pacientes, correlacional por la existencia de dos variables.(36)

### 3.3 Población y muestra:

La población estará conformada por 80 usuario entre pacientes y acompañantes, de 18 años a más, que acudieron al servicio de consultorio externos de diferentes áreas del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2021

Muestra: 80 usuarios

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizará la siguiente formula.

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

	DEFINICIÓN	VALOR
<b>n</b>	Tamaño de muestra	¿?
<b>p</b>	Proporción a favor	0.5
<b>q</b>	Proporción en contra. Su valor es (1-p)	0.5
<b>e</b>	Error estándar de 5%	0.05
<b>z</b>	Valor de z para intervalo de confianza al 95% es igual a 1.96	1.96
<b>N</b>	Población de estudio determinada en base a los criterios de selección.	123

**Número de muestra final (n):80**

El número de sujetos a estudiar serán 80 usuarios

**Criterios de inclusión:**

Usuarios ambos sexos, mayores de 18 a 60 años años de edad.

Acompañante del usuario externo que será atendido.

Usuario externo que acepte ser encuestado

**Criterios de Exclusión:**

Menores de 18 años, personas con alguna discapacidad (familiares o paciente)

Aquellos que no estén de acuerdo con la participación del cuestionario familiares o pacientes.

Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus

Familiares. (36)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Se aplicará la encuesta: con la finalidad de obtener una información propia del usuario, brindado la atención del servicio de consultorios externos de diferentes áreas del Hospital Santa Rosa Lima, periodo abril-mayo 2021	Se hace uso del cuestionario con la finalidad de aplicar la encuesta y valorar la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios de diferentes áreas del Hospital Santa Rosa Lima, Periodo Abril-Mayo 2021

Teniendo como primer instrumento por la variable de calidad de atención, se hace uso del cuestionario SERVQUAL modificado, que fue propuesto por el autor Parasuraman y Leonord L. Berry, diseñadas por 5 dimensiones, que consta de 22 ítems, prescritas en el estudio, antecediendo por una primera parte del instrumento sociodemográfico y la

segunda por las cinco dimensiones, de las cuales se escogieron 3 dimensiones a estudiar. (Capacidad de respuesta), (Fiabilidad), (seguridad). Para evaluar se aplica la escala de Likert en 5 partes.

(1). Totalmente en desacuerdo, (2). En desacuerdo, (3). Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

(4). De acuerdo, (5). Totalmente de acuerdo.

El tiempo de la encuesta. Entre 10 a 15 minutos

#### 3.4.1. Validación del Instrumento de Calidad de Atención

Según Emilio Caballero et al (37) , el tiempo que fue aplicado el instrumento es 10 minutos aproximadamente, teniendo como resultado el test de comprensibilidad fue valor de 9,25, grado de entendimiento del cuestionario por el usuario externo.

En cuanto a la validación del constructo resulta una adecuación de KMO de 0,975, la prueba de esfericidad por Bartlett ( $p < 0,001$ ), en cuanto a las 5 dimensiones, mencionan el 88,9-92,5% de la varianza de 22 ítems y el valor del Alfa de Cron Bach mostró un valor 0,98 para los usuarios externos del consultorio.

#### 3.4.2. El segundo instrumento de la variable satisfacción.

se hace uso del cuestionario SUCE, diseñado por Granados. Et al, en 2006, en la ciudad de Madrid, que consta de 2 Dimensiones y cuenta con 12 ítems, mencionadas en el estudio. Igual que el primer instrumento consta de dos partes, la primera sociodemográfica (edad, sexo, grado de instrucción, tipo de seguro), y la segunda parte consta de 12 ítems.

Validadas.

Para interpretar el cuestionario se aplica la escala de Likert, en 4 partes.

Mala, 2. Regular, 3. Buena., 4. Excelente.

Tiempo de la encuesta. 10 a 15 minutos

Susana Granada.(38), cuanto a la validación del constructo del instrumento SUCE, la satisfacción de la atención global da un valor tuvo un 84% de la atención recibida en consulta externa, lo cual es adecuado para diferenciar pacientes satisfecho e insatisfechos. La fiabilidad da un valor de alfa de Cronbach 80% y consistencia interna Alfa de Cronbach, 0,90, de las dimensiones tanto Calidad administrativa y calidad clínica tiene un valor de 63% de varianza validez de criterio coeficiente correlación de Spearman de 0,85.

### 3.5. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos.

Cuanto al procesamiento de la información de datos se hará un vaciado al programa Microsoft Excel 2010, en el cual codificaremos según las variables y cada dimensión del estudio, como también se procesara de ambos instrumento la primera parte sociodemográfica., para la obtención de resultados de las estimaciones de Alfa De Cronbach según nuestros objetivos se hará uso del programa SPSS esattics,v21, aplicando la técnica estadino formado valores para las puntuaciones de niveles de la satisfacción de la calidad de atención brindado del servicio de diferentes áreas de consultorio externo del Hospital Santa Rosa, Lima- Pueblo Libre.2021.en cuanto a la interpretación se dará de acuerdo a nuestros resultados de la correlación según nuestro hipótesis planteada.

### 3.6. Aspectos Éticos.

Durante esta investigación añadiremos algunas normas nacionales e internacionales acerca del estudio de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorio donde se considera importante el aspecto ético motivos en cual el trabajo se hace con pacientes e acompañantes, lo cual es importante informar a las autoridades competentes para la determinación del consentimiento correspondiente. De igual forma se respetó el anonimato y la seguridad respecto al evaluado sin juzgar su desarrollo del instrumento teniendo en cuenta los principios éticos primordiales como son:

Ley del ministerio de salud, n°27657

Decreto legislativo (ley del trabajador medico) n° 559, modificado por ley n°1153

Ley general de salud, n° 26842

Ley de los profesionales técnicos y auxiliares que regula el trabajo 28561

#### NORMAS INTERNACIONALES

La norma ISO 9001:2015 que establece los sistemas de gestión de la calidad.



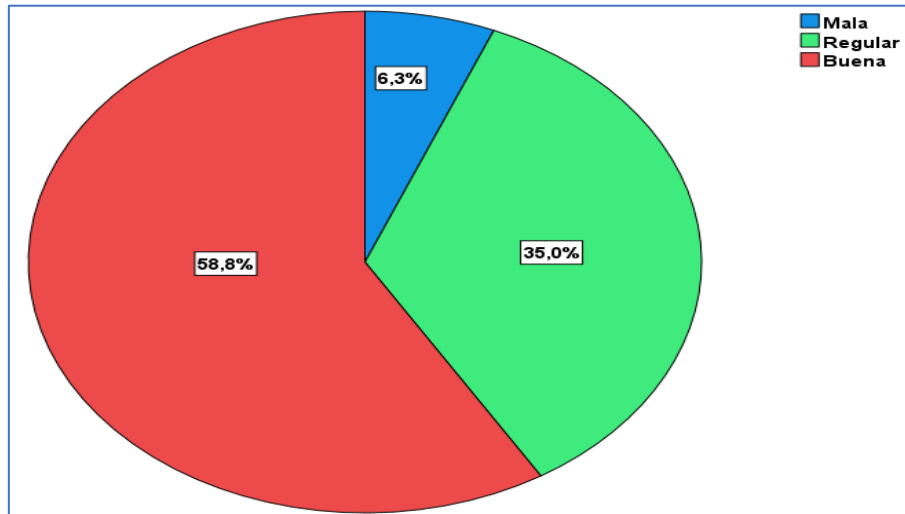
## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Procesamiento de datos: resultados

**Tabla 1. Calidad de atención a usuarios externos en consultorio de diferentes especialidades del hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.**

Nivel	Frecuencia	%
Mala	5	6.3
Regular	28	35.0
Buena	47	58.8
Total	80	100.0

**Fuente:** propia, se encuesta a 80 usuarios externos del Hospital Santa Rosa, Pueblo libre, abril-mayo, 2021

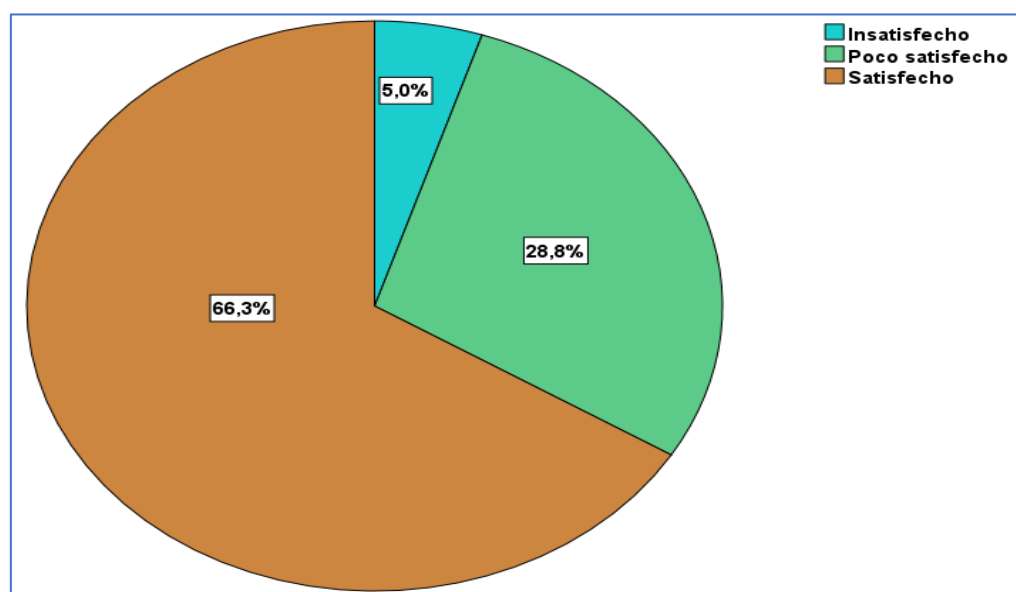


En la tabla 1 y figura 1 se observa que el 58.8% de los usuarios consideran como buena la calidad de atención en los diferentes consultorios del Hospital Santa Rosa; le sigue un 35% con percepción de regular. Solo el 6.3% opina que la calidad de atención es mala.

**Tabla 2. Satisfacción de usuarios externos en consultorio de diferentes especialidades del hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021.**

Nivel	Frecuencia	%
Insatisfecho	4	5.0
Poco satisfecho	23	28.8
Satisfecho	53	66.3
Total	80	100.0

**Fuente:** se encuesta a 80 usuarios externos del Hospital Santa Rosa, Pueblo libre, abril-mayo, 2021

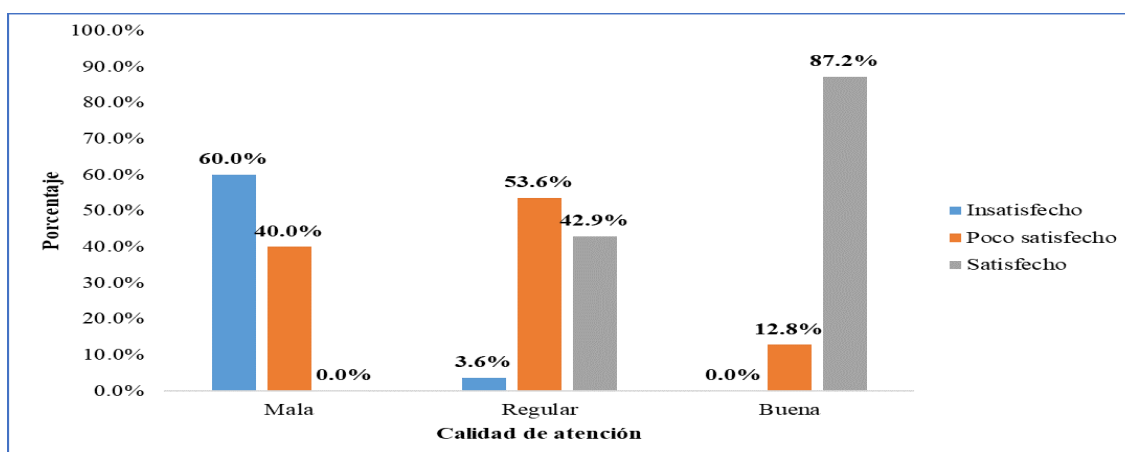


En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 66.3% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención en los diferentes consultorios del hospital Santa Rosa; le sigue un 28.8% de usuarios que están poco satisfechos. Solo el 5% se encuentra insatisfecho.

**Tabla 3. Satisfacción según Calidad de atención a usuarios externos en consultorio de diferentes especialidades del hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021.**

		Satisfacción						Total	
		Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
		n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Calidad de atención	Mala	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	5	100.00%
	Regular	1	3.60%	15	53.60%	12	42.90%	28	100.00%
	Buena	0	0.00%	6	12.80%	41	87.20%	47	100.00%

Fuente: propia, se encuesta a 80 usuarios externos del Hospital Santa Rosa, Pueblo libre, abril-mayo, 2021



En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 40% en los usuarios que opinan que la calidad de atención es mala, el 60% se encuentra insatisfecho y el 60% poco satisfecho.

En aquellos que consideran que la calidad de atención es regular, el 53.6% están poco satisfechos, seguido de un 42.9% que están satisfechos y solo el 3.6% están insatisfechos.

En el caso de los usuarios que dicen que la calidad de atención es buena, el 87.2% están satisfechos y el 12.8% poco satisfechos.

#### 4.2. Prueba de hipótesis.

## ANÁLISIS INFERENCIAL

### 4.2.1. Hipótesis general.

Ho: La calidad de atención no se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.

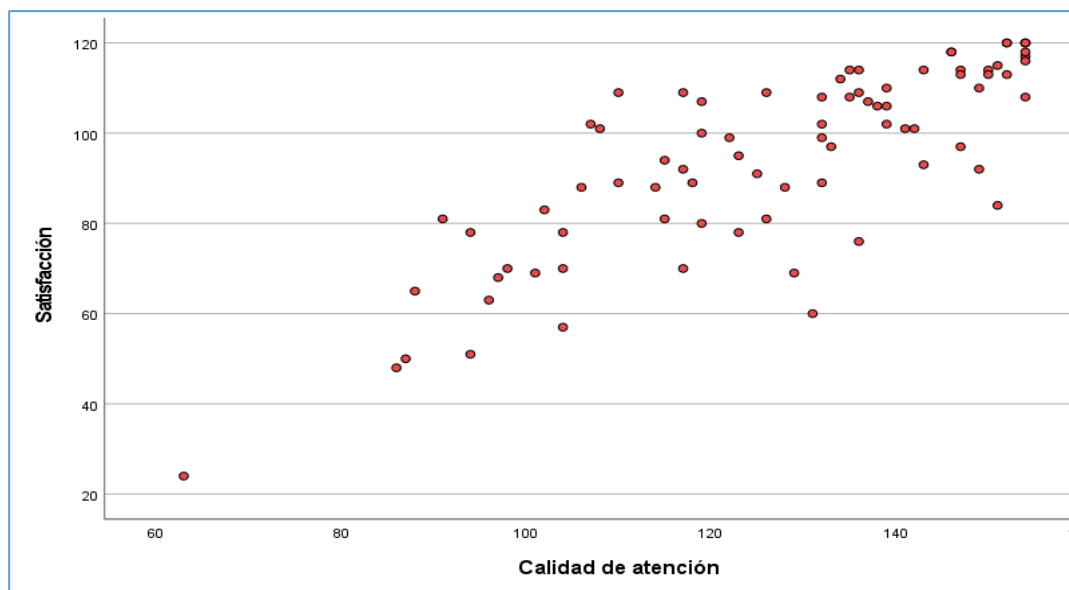
H1: La calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.

**Tabla 4.**

**Relación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios externos en consultorio de diferentes especialidades del hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021.**

			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	,795**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80	
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,795**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		80	80	

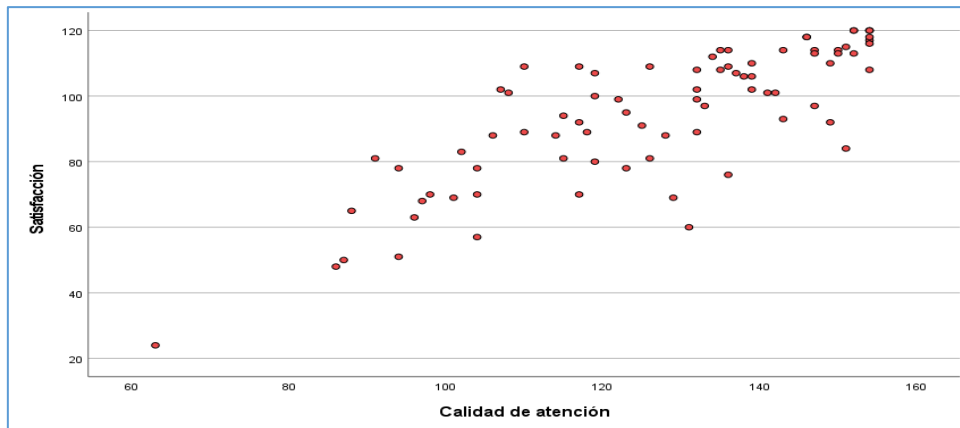
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



En la tabla 4 se muestran los resultados del análisis de relación entre calidad de atención y satisfacción.

Se observa que el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.795; este valor indica que la calidad de atención y satisfacción tienen relación directa; por lo tanto, la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.

En la figura 4 se observa tendencia creciente en los puntajes de calidad de atención y satisfacción; esto indica que, si los valores de calidad de atención aumentan, entonces los valores de satisfacción aumentan. Por lo tanto la dispersión de puntajes de calidad de atención y satisfacción de usuarios externos en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021.



#### 4.2.2. Hipótesis específica 1:

H0: La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención NO se relaciona estadísticamente con la satisfacción de los usuarios externo en el consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.

H1: La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de los usuarios externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.

**Tabla 5.**

Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción de usuarios externos en consultorio de diferentes especialidades del hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-. Mayo, 2021

		Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,657**
		N	80
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,657**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	80

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

En la tabla 5 se muestran los resultados del análisis de relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la variable satisfacción.

Se observa que el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.657; este valor indica que la capacidad de respuesta y satisfacción tienen relación directa; entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de los usuarios externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.

### **Hipótesis específica 2:**

H0 La dimensión seguridad de la calidad de atención NO se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.

H1: La dimensión seguridad de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.

**Tabla 6.**

Relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción de usuarios externos en consultorio de diferentes especialidades del hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021.

		Segurida d	Satisfacció n
Rh o de Spearman	Seguridad	Coefficient e de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,727**
	Satisfacció n	N	80
		Coefficient e de correlación	,727**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

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

En la tabla 6 se muestran los resultados del análisis de relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la variable satisfacción.

Se observa que el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.727; este valor indica que la seguridad y satisfacción tienen relación directa; entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, la dimensión seguridad de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de los usuarios externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.



### Hipótesis específica 3:

H0 La dimensión confiabilidad de la calidad de atención NO se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.

H1 La dimensión confiabilidad de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.

**Tabla 7**

Relación entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y satisfacción de usuarios externos en consultorio de diferentes especialidades del hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, periodo, abril-mayo, 2021.

		confiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	confiabilidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,641** 0.000 80
	Satisfacción	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 0.000 80

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

En la tabla se muestran los resultados del análisis de relación entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y la variable satisfacción.

Se observa que el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.641; este valor indica que la seguridad y satisfacción tienen relación directa; entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, la dimensión confiabilidad de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de los usuarios externo en consultorio de diferentes especialidades del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Periodo, abril-mayo, 2021.

Concluyendo con las dimensiones estudiadas se considera los resultados de las tablas 5, 6 y 7, se puede afirmar que la dimensión seguridad de la calidad de atención tiene mayor grado de relación con la satisfacción ( $r=0.727$ ,  $p=0.000$ ).

### **4.3. Discusión de resultados.**

Según nuestros resultados obtenidos cuanto a la calidad de atención en esta investigación se realiza diversas revisiones del estudio similar a las variables con la finalidad de comparar y hacer mención sobre la calidad de atención brindada y la satisfacción de usuarios externos con fines de mejoras para la institución.

En la obtención de resultados sobre la calidad de atención recibida y la satisfacción brindado por el personal del Hospital Santa Rosa a los usuarios de consulta externa muestra buen nivel de puntajes de buena calidad de atención con 58.8%, 35% con percepción de regular y Solo el 6.3% opina que la calidad de atención es mala, entonces podemos decir que si cumple que la calidad de atención satisface al usuario externo, comprobando con los valores de satisfacción es el 66.3% de los usuarios satisfechos con la atención, 28.8% poco satisfechos y el 5% se encuentra insatisfecho, corrobora que los resultados estadísticamente son positivos, comparando con el estudio de Escalona, 2019 en la región de Maule, país (chile), lo cual investiga la relación de la calidad de atención en usuario externo de urgencia, donde hace uso del mismo instrumento Serqual dividido en dos partes, expectativas y percepciones, con resultados que la atención brindado es satisfecho con un valor de 75% de aprobación, se puede decir que a pesar que los estudios son los mismo del problema pero con diferentes dimensiones cumplen la satisfacción del usuario externo.

Tenemos otro estudio internacional por Maggi Vera.2018, Guayaquil país ecuador, donde evalúa el nivel de la calidad de atención en relación a la satisfacción, usando el mismo instrumento del servqual con las 5 dimensiones, obteniendo como resultado de la dimensión capacidad de respuesta cumple parcialmente satisfecho tanto en las expectativas y las percepciones a diferencia de las demás dimensiones que incumplen la calidad de atención.(5), En este sentido comparamos con el estudio del autor Orozco, 2017 del país de

Nicaragua, refiere en su investigación el grado de satisfacción de usuarios sobre la calidad de atención, igual que otros autores de mi consideración hace uso del mismo instrumento SERVQUAL, pero en esta oportunidad la autora omite la dimensión capacidad de respuesta y se enfoca en las 4 dimensiones del instrumento, dentro de todo ello obtiene un resultado de la dimensión Confiabilidad, tiene la brecha más alejada de cero con valor de 0.35 y la más lejana tiene la dimensión seguridad, siento así que las expectativas y las percepciones cumple moderadamente el estándar de la calidad de atención.(6), teniendo en cuenta los antecedentes internacionales del estudio concluyo con mis resultados de las dimensiones mencionadas que cumplen la calidad de atención en relación a la satisfacción del usuario, considerando de la dimensión seguridad tiene el mayor grado de relación con la satisfacción con un valor de  $r=0.727$ .

En la investigación de Wong, 2020, Chiclayo-Perú, determina el nivel de satisfacción de la atención al usuario externo, teniendo como resultado la dimensión confiabilidad con un valor bajo y la dimensión capacidad de respuesta con valor regular.(8), pero en el estudio de Burgos, 2019, Cajamarca, hace mención sobre el nivel de satisfacción de usuarios externos intrahospitalaria, haciendo el mismo uso del instrumento obtenido como resultado la dimensión de fiabilidad con un valor de 45.9%.satisfaccion.quiere decir que aún existen debilidades en diferentes dimensiones estudiadas.(9), entonces si hago mención de las dimensiones estudiadas por mi autoría puedo decir que los resultados son óptimas teniendo como resultado de la dimensión capacidad de respuesta tiene un valor de correlación de Spearman 0,657, dimensión seguridad cuenta con valor de 0.727, y la dimensión confiabilidad 0.641, lo cual os indica con seguridad que tiene mayor relación directa en relación a la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021.

Se evidencio en el estudio de calderón,2018, Tacna, que determina, sobre satisfacción del paciente y la calidad de atención, hace uso de los mismos instrumentos con resultados de coeficiente de spearman de 0,579, lo cual existe una relación directa estadísticamente proporcional de la relación del problema planteada.(39) si comparamos con nuestro estudio los resultados son mayores a ello con valor de 0.795, lo cual indica que la calidad de atención y satisfacción tiene mayor relación que el estudio de calderón, podríamos asumir que el personal del hospital santa rosa está más preparado para brindar una mejor calidad de atención, quizás porque tiene mayor recurso para brindar al usuario, entonces sería pertinente hacer estudio sobre ello, pero sin embargo ambos tienen relación directa con el estudio.

se encuentra estudios a nivel local sobre la calidad de atención en relación a la satisfacción del usuario, aplicando los mismos instrumentos de mi investigación donde concluye resultados positivos bridado sobre la calidad de atención.(12), comparando con el estudio de miranda ,2019,obtiene resultados de la calidad de atención alta con un valor alto,58% y baja 19%,y la dimensión Seguridad con 56%, fiabilidad, 49%y capacidad de respuesta 48%. estas dimensiones estudiadas y otras tienen mayor relación directa estadísticamente.(13), siendo así se comprueba que en la capital la estadística de la relación de la calidad de atención brindada cumple con la satisfacción del paciente en comparación a estudios de provincia que los tienen como resultado bajo.

## **CAPITULO V: CLONSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **5.1 Conclusiones.**

1. la calidad de atención según la satisfacción de usuarios externos en diferentes especialidades del consultorio del hospital santa rosa, tiene un 60% de insatisfacción y el 60% poco ,42.9% se encuentran satisfechos y solo el 3.6%, se encuentran insatisfechos.

En caso de los usuarios que dicen que la calidad de atención es buena, es el 87.2%, se encuentran satisfechos, y el 12.8 % se encuentran poco satisfechos y el coeficiente de correlación de Spearman es 0.795, donde indica que tiene relación directa la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

2. obtenemos como resultado en Capacidad de repuesta de la calidad de atención, el coeficiente de correlación de Spearman es 0.657; donde indica que tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo.

3. obtenemos como resultado en Seguridad de la calidad de atención, el coeficiente de correlación de Spearman es 0.727; lo cual indica que tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo.

4. obtenemos como resultado en Confiabilidad de la calidad de atención, el coeficiente de correlación de Spearman es 0.641, donde indica que tiene relación estadística directa con la satisfacción del usuario externo .

## 5.2. Recomendaciones.

1. La recomendación pertinente es cuanto a la atención brindada por los usuarios internos sean capacitados constantemente para así poder dar una buena calidad de atención y satisfacer las necesidades a nuestros usuarios externos para que ellos sientan la confianza de acudir cuantas veces puedan a la institución por su buen servicio brindado.

2. Teniendo como resultados en algunos de nuestras dimensiones estudiada que dan valores bajos, se sugiere fortalecer cada uno de ellos aplicando las constantes capacitaciones y hacer el seguimiento de las falencias que podría haber en la institución y de esa manera brindar una buena calidad de atención satisfaciendo sus necesidades.

3. Según los objetivos trazados se le sugiere a la institución de investigación para que permita hacer investigaciones a los que requieran conocer y ampliar los problemas que se presenta, facilitándoles toda la herramienta que requiera el investigador.

4. Hoy en día estamos pasando una coyuntura difícil por la pandemia, lo cual recomiendo a la institución que deben de concientizar de evitar la aglomeración de pacientes en la institución y brindar una atención rápida con la eficacia de resolver el problema del usuario.

5. Mis recomendaciones para la universidad Wiener, deberían de facilitar los trámites de la documentación a los estudiantes sin obstáculo y presentarles soluciones inmediatas, motivando al estudiante.

6. Según la revisión de los antecedentes estudiados, se sugiere que se realicen estudios sobre la comparación de la infraestructura, equipamiento, capacitaciones, con la finalidad de obtener información de las brechas de las dimensiones que se dan en provincia y la capital de nuestro país



## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.**

1. Inga-berrospi f, arosquipa rodríguez c. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Rev peru med exp salud pública. 25 de junio de 2019;36(2):312.

2. Vargas gonzález v, valecillos j, hernández c. Calidad en la prestación de servicios de salud: parámetros de medición. Rev cienc soc [internet]. 22 de diciembre de 2013 [citado 22 de enero de 2021];19(4). Disponible en: <http://190.168.72.26/ojs3212/index.php/rsc/article/view/25654>

3. Carvajal pag. Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. Revisión de la literatura. :55.

4. Escalona araya d. Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de los cuidados en enfermería en un servicio de urgencia de la región del maule [internet] [thesis]. Universidad católica del maule, facultad de ciencias de la salud; 2019 [citado 18 de marzo de 2021]. Disponible en: [repositorio.ucm.cl/handle/ucm/2690](http://repositorio.ucm.cl/handle/ucm/2690)

5. Maggi vera, wendy angelina. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de milagro. [guayaquil\_ecuador]: universidad católica de santiago de guayaquil sistema de posgrado maestría en gerencia en servicios de la salud; 2018.

6. Juana francisca orozco urbina. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela dr. Alejandro davila bolaños. Managua, nicaragua. Febrero 2017. [nicaragua]: universidad nacional autónoma de nicaragua, managua; 2017.

7. Rivas wpc, rivas afc, luis j, díaz r. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Rev cuba enferm. :8.

8. Wong diaz, william alexander jim. Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del centro de salud José Olaya – Chiclayo. 2020.

9. Burgos cjc, mendoza lag, díaz drr, arqueros amm. Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el servicio de medicina interna del hospital regional docente de Cajamarca. Perú, 2019. Rev médica vallejana vallejian med j. 16 de abril de 2020;9(1):31-5.

10. Snapshot [internet]. [citado 17 de diciembre de 2020]. Disponible en:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>

11. Correa bz, ivan e, saldaña bg, shiduo l, quevedo lms. Maestro en gestión de los servicios de la salud. :94.

12. Sullón\_ccl.pdf [internet]. [citado 30 de diciembre de 2020]. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43123/sull%  
c3%b3n\\_ccl.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43123/sull%c3%b3n_ccl.pdf?sequence=1&isallowed=y)

13. Miranda klr, gavilano lep, arias rar. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-perú. 2019. Horiz méd lima. 7 de octubre de 2020;20(3):e1248-e1248.

14. Castillo\_zl..pdf [internet]. [citado 18 de diciembre de 2020]. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/castillo\\_zl..pdf?  
sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/castillo_zl..pdf?sequence=1&isallowed=y)

15. Acosta a, Gutiérrez Pulido h, Duque d, Renault m, Tinoco m. Gestión de la calidad; una herramienta para la sostenibilidad organizacional. 2018.

16. Vista de modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis [internet]. [citado 6 de enero de 2021]. Disponible en:  
<https://revistas.uclave.org/index.php/compendium/article/view/64/39>
17. Gestión de la calidad total: el modelo efqm de excelencia [internet]. [citado 6 de enero de 2021]. Disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1131-57682002001000004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1131-57682002001000004)
18. Traba\_web.pdf [internet]. [citado 30 de diciembre de 2020]. Disponible en:  
[https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/5584/traba\\_web.pdf](https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/5584/traba_web.pdf)
19. Cantos jc, kamarova sr. Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. :9.
20. Lic. Lory peresson. Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente. 2007.
21. 88 entrevista al profesor avedisdonabedian. Rosa suñol. Calidad asistencial. Rev calidad asistencial 2001; 16:s5. Suplemento n01 2001 volumen 16.
22. Marlon alberto franco fernández a, ; mayra elizabeth tello pisco b, ; juan gabriel, Chávez reyes c, ; maría carolina campos martínez d. La complejidad en la relación médico paciente: una mirada actual [internet]. 2019 [citado 18 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://www.zotero.org/user/register>
23. Patricia hernández salazar. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las ciencias de la información; 2011.
24. Jhon kanchari mamani. Calidad de la atención medica y satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría del hospital antonio lorena del cusco, 2018". [cusco]: facultad de ciencias de la salud: carrera profesional de medicina humana; 2018.
25. Br. Lorenza mercedes, vía puente. Br. Lorenza mercedes, vía puente. Ivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario

externo de la marina de guerra del Perú, Callao, 2017. [sustantiva, comparativa].

[lima\_peru]: universidad post grado cesar vallejo; 2017. [lima]: universidad cesar vallejo; 2017.

26. Salazar ph. La importancia de la satisfacción del usuario. Doc las cienc inf. 25 de agosto de 2011;34:349-68.

27. Hernández salazar p. La importancia de la satisfacción del usuario. Doc las cienc inf. 7 de diciembre de 2011; 34(0):349-68.

28. Gabith miriam quispe fernández\*36, Víctor dante ayaviri nina\*\*37. Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. Fecha de aceptación: 19-08-2016.

29. Granado de la orden s, rodríguez rieiro c, olmedo lucerón m del c, chacón garcía a, vigil escribano d, rodríguez perez p. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. Rev esp salud pública. Diciembre de 2007;81(6):637-45.

30. Luna grados, micol andres. Consulta externa: satisfacción de pacientes atendidos en tres hospitales de referencia en Huancayo. [huancayo]: marzo -2018; 2018.

31. Patricia pavón-león m.c., m.a.s.s.(1), ma. Del carmen gogeochea-trejo m.c. m.a.s.s. la importancia de la administración en salud. 1 enero - junio 2004. 2004;4:4.

32. Fernández c, de compostela s, fernández e, luengo a, de compostela s, march jc, et al. Dirección I. Maceiras (pontevedra). :8.

33. Manuel-ángel calvo-calvo. Calidad y características de los sitios web de los hospitales españoles de gran tamaño. Facultad de enfermería, fisioterapia y podología, universidad de Sevilla. Hospital universitario Virgen del Rocío. Sevilla.;

34. Monografico-avedis-1parte.pdf [internet]. [citado 5 de enero de 2021].  
Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/monografico-avedis-1parte.pdf>
35. Sampieri rh. Metodología de la investigación. :656.
36. Hernández sampieri, r, fernández, c & baptista, p. (2010). Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental [internet]. Investigalia. 2019 [citado 22 de marzo de 2021]. Disponible en:  
<https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
37. Emilio cabello, 1, , jesús l. Chirinos, 2, emilio cabello, 1, et al. Validación y aplicabilidad de encuestas servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev med hered 2012; 23. 14 de octubre de 2011;8.
38. Susana granado de la orden, cristina rodríguez rieiro, maría del carmen olmedo lucerón,, ana chacón garcía, dolores vigil escribano y paz rodríguez perez. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. N° 6 - noviembre-diciembre 2007. 2007;rev esp salud pública 2007; 81: 637-645.
39. Calderón pardo r. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero del 2018. Univ priv norbert wien [internet]. 20 de julio de 2018 [citado 17 de diciembre de 2020]; disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>

ANEXO.

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN CONSULTORIO DE DIFERENTES ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUEBLO LIBRE, PERIODO, ABRIL-MAYO, 2021

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis general.</b>	<b>VI, Calidad de atención</b>	Tipo de Investigación: No Experimental.  Método y diseño de la investigación: Longitudinal, correlacional.  Enfoque: cuantitativo. Población Muestra: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> <math display="block">n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}</math> </div> probable 80 usuarios.  Instrumento: cuestionario. 1. Servqual modificado. 2. Suce. Técnica: encuesta.
¿Qué relación existe entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021	Determinar la relación que existe entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021	La calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021.	Fiabilidad. Seguridad. Capacidad De Respuesta	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos de la investigación</b>	<b>Hipotesis específico</b>	<b>atisfacción del Usuario Ext</b>	
¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes áreas del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021	<b>Identificar</b> la relación de la dimensión capacidad de respuesta de calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021	H1: La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción de los usuarios externo en consultorio de diferentes especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021. H0: La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención NO se relaciona estadísticamente con la satisfacción de los usuarios externo en el consultorio de diferentes especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021.		
¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021	<b>Identificar</b> la relación de la seguridad de la atención de calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021	H1 La dimensión confiabilidad de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021. H0 La dimensión confiabilidad de la calidad de atención NO se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021.	1. Calidad clínica. 2. calidad administrativa	
¿Qué relación existe entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes	<b>Identificar</b> la relación de la confiabilidad de calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorios de diferentes	H1: La dimensión seguridad de la calidad de atención se relaciona estadísticamente con la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del hospital santa rosa, pueblo libre, periodo, abril-mayo, 2021.		

## ANEXO 2/ Instrumento de calidad de atención

GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

ANEXO 1

		N° Encuesta: _____	
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN</b>			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha: ____/____/____		Hora de Inicio: ____/____/____ Hora Final: ____/____/____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
		Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	
3. Sexo		Masculino	<input type="text" value="1"/>
		Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio		Analfabeto	1
		Primaria	2
		Secundaria	3
		Superior Técnico	4
		Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SBS	1
		SOAT	2
		Ninguno	3
6. Tipo de usuario		Nuevo	1
		Continuador	2
7. Consultorio donde fue atendido: _____			
8. Persona que realizó la atención			
Médico	( )	Psicólogo	
Obstetra	( )	Odontólogo	
Enfermera	( )	Otros	_____



PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja, farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

### Instrumento de satisfacción del usuario

SUCE: Encuesta de satisfacción del usuario de consultas externas.

**Por favor puntúe de 1 a 10 las siguientes preguntas, siendo el 10 la respuesta mejor valorada y el 1 la respuesta peor valorada.**

1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la										
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el										
3. Los trámites que tuvo que hacer en										
4. El tiempo de espera en consultas										
5. La comodidad de la sala de espera										
6. El trato por parte del personal de enfermería										
7. El trato por parte del personal médico										
8. El cuidado con su intimidad durante la										
9. La duración de la consulta										
10. La información clínica recibida sobre su problema										0
11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y										0
12. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer										0

## Validación de instrumento.

## ORIGINAL

## DISEÑO Y VALIDACIÓN DE UN CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS CONSULTAS EXTERNAS DE UN HOSPITAL DE MADRID EN 2006

Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Rieiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez

Servicio de Medicina Preventiva y Gestión de Calidad, Hospital General Universitario Gregorio Marañón, Madrid

## RESUMEN

**Fundamento:** Para conocer la calidad de la asistencia sanitaria es imprescindible incorporar el punto de vista del paciente realizando estudios de satisfacción. Las encuestas de satisfacción precisan unas propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez. El objetivo de este trabajo es diseñar y validar un cuestionario para conocer la satisfacción de los pacientes con las consultas externas hospitalarias.

**Métodos:** Estudio de validación de un cuestionario autocomplementado, diseñado por un grupo de expertos, compuesto por 12 preguntas que se aplicó a una muestra de 677 pacientes de las consultas externas del Hospital Gregorio Marañón. Se analizó el comportamiento métrico del cuestionario en cuanto a validez de constructo, de criterio y capacidad predictiva y la consistencia interna.

**Resultados:** Se analizó el comportamiento métrico del cuestionario respecto a la validez de constructo identificándose 2 factores "calidad clínica" y "calidad administrativa" que explican el 67% de la varianza, validez de criterio con respecto al coeficiente de correlación de Spearman de 0,85 respecto al criterio de referencia "satisfacción global con la atención recibida en consultas externas", OR 1,19 respecto al criterio de referencia "conoce el nombre del médico que le atiende en la consulta", capacidad predictiva del cuestionario mediante análisis discriminante obteniéndose un 84% de los casos clasificados correctamente y consistencia interna (Alfa de Cronbach 0,90).

**Conclusiones:** El cuestionario reúne suficientes propiedades psicométricas como para que pueda ser considerado una herramienta útil y fiable para medir la satisfacción de los pacientes con las consultas externas hospitalarias.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente, consultas externas hospitalarias, calidad de la atención de salud, cuestionario, reproducibilidad de los resultados.

Correspondencia:  
Susana Granado de la Orden  
Hospital General Universitario Gregorio Marañón  
C/ Arzob. 2, 28071 Madrid  
Correo electrónico: sgranado.hgugm@salud.madrid.org

## ABSTRACT

### Design and Validation of a Questionnaire to Evaluate Satisfaction of Patients of the Hospital Outpatient Clinics in Madrid, Spain, 2006

**Background:** In order to improve the quality of health care it is necessary to know the point of view of the patients through satisfaction surveys. Satisfaction surveys need some psychometric properties to guarantee its reliability and validity. The aim of this paper is to design and to validate a questionnaire to determine the satisfaction of patients of the hospital outpatient clinics.



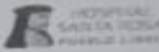
**Methods:** Validation of a satisfaction questionnaire, designed by an expert group and composed for 12 questions. The questionnaire was given to a sample of 677 patients attended in the hospital Gregorio Marañón outpatient clinics. The psychometric properties of the questionnaire were established: construct validity, concurrent criterion validity, predictive capacity and internal consistency.

**Results:** Two dimensions were identified in the construct validity analysis, explaining 67% of the variance: "clinical quality" and "administrative quality". The concurrent validity analysis showed a Spearman's rank correlation coefficient of 0.85 related to the standard criterion "global satisfaction with the attention provided in outpatient clinics" and an OR of 1.19 related to the criterion "do you know the name of the physician who attended you?". The predictive capacity of the questionnaire was measured by discriminant analysis, obtaining 84% of correct classified, and the internal consistency test gave a Cronbach's alpha of 0.90.

**Conclusions:** Our questionnaire has enough psychometric properties to be considered an useful and feasible tool to measure the satisfaction of patients of the hospital outpatient clinics.

**Key words:** Patient satisfaction, Outpatient clinics, hospital, Quality control, Questionnaires, Reproducibility of results.

## ANEXO 4/Aprobación del comité de ética

 **PERÚ** Ministerio de Salud  Hospital Santa Rosa 

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

**MEMO N° 164-2019-MINSA-HSR-OADI**

A : Ing. Johnny Silva García  
Jefe Oficina de Estadística e Informática HSR

ASUNTO : Facilidades para revisión de Historias Clínicas


FECHA : Pueblo Libre, 09 de Mayo del 2019

---

Me dirijo a usted, a fin de saludarle y a la vez hacer de su conocimiento que el Proyecto de Investigación denominado "CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA PERCEPCION DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN CONSULTORIO DE MEDICINA Y EMERGENCIA GENERAL DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUEBLO LIBRE, PERIODO, NOVIEMBRE 2018\_AGOSTO 2019", con código de registro 19/019, presentado por el Investigador: SOLEDAD BETTY MILLA DÁVILA y aprobado por el Comité Metodológico de Investigación del Hospital Santa Rosa.

Por lo que agradeceré a Ud. brindar las facilidades del caso para la revisión de Historias Clínicas en el marco de sus normas internas, por un periodo de cuatro (04) meses a partir de la fecha para la ejecución del proyecto en referencia.

Atentamente,

  
SOLEDAD BETTY MILLA DÁVILA  
INVESTIGADORA

C.c.: Interesado  
Archivo

RRM/sfj

## ANEXO 5

### Consentimiento informado.

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACION

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud para la maestría de: "calidad de atención y satisfacción del usuario en consultorio externo" Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada en la parte inferior, en caso que tenga dudas consulte con la investigadora que esta frente a Ud. La información debe ser claro para que proceda.

Título del proyecto: calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del hospital santa Rosa, pueblo, periodo, abril -mayo, 2021

Nombre del investigador principal: Milla ~~Davila~~ Soledad Betty

Propósito del estudio: conocer el grado de atención al usuario en calidad de atención

Participación voluntaria:

Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.

Consultas posteriores: sole.bmd@gmail.com

#### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:.....

Apellido y nombres:.....(agregado)

Edad: .....

Correo.....

---

Firma

## ANEXO 6/Carta de aprobación por el comité de ética

	<b>PERU</b> Ministerio de Salud	Directorio de Gestión Hospitalaria del Tercer Sector	Hospital Santa Rosa	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación	Comité Metodológico de Investigación
---	---------------------------------------	--	------------------------	---	---

**CONSTANCIA 004 - 2021 – CMI – HSR**  
**HOSPITAL SANTA ROSA**

El Comité Metodológico de Investigación del Hospital Santa Rosa (CMI – HSR) oficializado a través de la **Resolución N°138-2020-DG-HSR-MINSA**, certifica que, habiéndose cumplido con informar del avance del proyecto de investigación, se le otorga la ampliación de la aprobación correspondiente.

**"CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN CONSULTORIO DE MEDICINA Y EMERGENCIA GENERAL DEL HOSPITAL SANTA ROSA, PUEBLO LIBRE, PERÍODO, NOVIEMBRE 2018\_AGO 2019"**.

Con el código N° 19/020, presentado por la investigadora: **SOLEDAD BETTY MILLA DÁVILA**

Esta ampliación tendrá vigencia del **12 de abril del 2021 al 11 de abril del 2022**.

El investigador debe solicitar toda información que requiera para desarrollar su proyecto de investigación a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Asimismo, debe reportar el avance del estudio mensualmente y el informe final luego de terminado el mismo. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Pueblo Libre, 12 de abril del 2021





**Dra. Raquel Cecilia Cancino Bazán**  
Jefa de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación  
Hospital Santa Rosa

**"Producción Científica y Calidad en la Gestión de la Investigación"**  
Av. Bolívar Cdra. 8 S/N Pueblo Libre, Lima 21 Teléfono 6158200 Anexo 500 – 501  
E-mail: oadi.cie@hr.gob.pe



