



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**Escuela de Posgrado**

**Tesis**

**SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL  
ÁREA DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL  
SALVADOR, 2020**

**para optar el grado académico de:  
MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD**

**Presentada por:**

**AUTOR: FERNÁNDEZ CARLOS, MARILYN SAYURI**

**ORCID 0000-0002-0060-9866**

**ASESOR: MG. CAYCHO VALENCIA, FELIX ALBERTO**

**ORCID 0000-0001-8241-5506**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

**Tesis**

Satisfacción y Calidad de Atención del usuario externo del Área de Emergencias del  
Hospital de Emergencias de Villa El Salvador, 2020

**Asesor**

**MG. CAYCHO VALENCIA, FELIX ALBERTO**

**ORCID 0000-0001-8241-5506**

## **DEDICATORIA**

A mis hijas que son mi fuente de inspiración, a todas las personas que contribuyeron en mi formación profesional, especialmente a mis queridos padres, que, con su amor, comprensión, y sus palabras de aliento y fuerza, me permitieron llegar hasta donde estoy ahora.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiarme por el camino correcto, por estar conmigo en cada paso que doy, por iluminar mi mente y darme la fortaleza para superar los obstáculos.

A mis profesores por su dedicación, motivación, y valiosa asesoría permanente en la realización del presente estudio.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	x
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	1
1.1. 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 específicos .....	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. Limitaciones de la investigación .....	6

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Bases teóricas .....	17
2.2.1. Satisfacción del usuario .....	17
2.2.2. Calidad de atención percibida .....	19
2.3. Formulación de hipótesis .....	22
2.3.1. Hipótesis general .....	22
2.3.2. Hipótesis específica .....	22
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	24
3.1. Método de la investigación .....	24
3.2. Enfoque de la investigación .....	24
3.3. Tipo de la investigación .....	25
3.4. Nivel de Investigación .....	25
3.5. Diseño de la investigación.....	25
3.6. Población, muestra y muestreo.....	26
3.7. Variables y operacionalización.....	27
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
3.8.1. Técnica.....	30
3.8.2. Descripción.....	30
3.8.3. Validación .....	32
3.8.4. Confiabilidad.....	32
3.9. Procesamiento y análisis de datos.....	33

3.10. Aspectos éticos.....	34
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	35
4.1. Resultados .....	35
4.1.1. Prueba de hipótesis .....	35
4.1.2. Discusión de resultados .....	38
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	42
5.1. Conclusiones .....	42
5.2. Recomendaciones.....	43
REFERENCIAS BIBLOGRÁFICAS .....	45
ANEXOS.....	55
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	55
Anexo 2: Instrumentos .....	61
Anexo 3: Validez del instrumento .....	69
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento .....	108
Anexo 5: Permiso de recolección de Información y uso de la institución .....	123
Anexo 6: Autorización de aplicación de instrumento de investigación.....	124
Anexo 7: Formato de consentimiento informado .....	125
Anexo 8: Informe del asesor de turnitin.....	126

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario externo</i> .....	27
Tabla 2. <i>Operacionalización de la Calidad de atención percibida</i> .....	28
Tabla 3. <i>Ficha técnica cuestionario de encuesta</i> .....	30
Tabla 4. <i>Interpretación de los valores de correlación</i> .....	34
Tabla 5. <i>Correlación de la hipótesis general- relación de la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020</i> .....	36
Tabla 6. <i>Correlación de la hipótesis específica 1- relación de la satisfacción en la dimensión confiabilidad en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020</i> .....	36
Tabla 7. <i>Correlación de la hipótesis específica 2- la relación de la satisfacción en la dimensión validez en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020</i> .....	37
Tabla 8. <i>Correlación de la hipótesis específica 3- relación de la satisfacción en la dimensión lealtad en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020</i> .....	38



## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la Satisfacción del usuario externo del área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020, **Materiales y métodos:** La investigación fue hipotético- deductivo, cuantitativo, aplicada, correlacional, de diseño no experimental, transeccional, una población estuvo conformada por 150 pacientes, el muestreo por conveniencia estuvo conformado por 100 pacientes, se empleó el cuestionario para ambas variables de estudio, **Resultados:** Los resultados indicaron que los usuarios se encontraban insatisfechos con los servicios que se brindaban en el hospital, no existe una relación lineal entre el clima y la satisfacción del usuario externo con un  $r=-0.173$  y un p-valor de 0.002, refiriendo que el clima se relaciona de manera negativa y débil con la satisfacción del usuario externo; la relación del primer objetivo, cuyo valor de  $r=0.464$  con un p-valor igual a 0.000, refiere una correlación débil y positiva. la relación del segundo objetivo, cuyo valor de  $r=0.588$  con un p-valor igual a 0.000, refiere una correlación moderada y positiva, y la relación del tercer objetivo, cuyo valor de  $r=0.360$  con un p-valor igual a 0.004, refiere una correlación débil y positiva. **Conclusión:** Se obtuvo una relación de significancia estadística en las variables de estudio (valor “p” 0, 00 es decir inferior a 0.05) y hay correlación ( $r=0.446$ ), con una correlación débil y positiva, entre la variable Satisfacción y Calidad de atención del hospital.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, Calidad de atención, Confiabilidad, Validez, Lealtad

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the Satisfaction of the external user of the emergency area with the Quality of Care perceived in the Emergency Hospital of Villa el Salvador in the year 2020, **Materials and methods:** The research was hypothetical-deductive, quantitative, applied, correlational research , non-experimental, transectional design, a population consisted of 150 patients, convenience sampling consisted of 100 patients, the questionnaire was used for both study variables, **Results:** The results indicated that users were dissatisfied with the services that were provided in the hospital, there is no linear relationship between the climate and the satisfaction of the external user with an  $r = -0.173$  and a p-value of 0.002, referring that the climate is related in a negative and weak way with the satisfaction of the user. external user; the relationship of the first objective, whose value of  $r = 0.464$  with a p-value equal to 0.000, refers to a weak and positive correlation. the relation of the second objective, whose value of  $r = 0.588$  with a p-value equal to 0.000, refers to a moderate and positive correlation, and the relation of the third objective, whose value of  $r = 0.360$  with a p-value equal to 0.004 , refers to a weak and positive correlation. **Conclusion:** A statistical significance relationship was obtained in the study variables ("p" value 0, 00, that is, less than 0.05) and there is a correlation ( $r = 0.446$ ), with a weak and positive correlation, between the variable Satisfaction and Quality. of hospital care..

**Keywords:** User satisfaction, Quality of care, Reliability, Validity, Loyalty

## INTRODUCCIÓN

En esta investigación, se tuvo como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción del usuario externo del área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador, verificando los elementos que producen un impacto positivo o negativo en su dimensión confiabilidad, validez y lealtad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. El trabajo se organizó en cinco capítulos.

En el Capítulo I, hace referencia al planteamiento del problema, se formularon las interrogantes de la investigación y el objetivo general y los específicos de investigación, se estableció la justificación teórica, metodología y practica; se detallaron las limitaciones que se han presentado durante el estudio. En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico, el cual contempla el análisis de los antecedentes de investigación, las bases teóricas que brindan el sustento conceptual de la variable del estudio, así también, se incluyó la formulación de las hipótesis.

En el capítulo III, se detalló la Metodología y el enfoque de la Investigación, el tipo y nivel metodológico, el diseño, la definición de la población, muestra y muestreo, la operacionalización de las variables, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Además, se presenta el procesamiento y análisis de datos y los aspectos éticos contemplados. En el capítulo IV, se detallaron los datos estadísticos de las variables de estudio, la prueba de correlación, la contratación de las hipótesis y la discusión de los resultados obtenidos en la investigación y En el capítulo V, por último, se plantearon tanto las conclusiones como recomendaciones a las que se llegaron luego de la culminación del proceso de investigación.

## **CAPÍTULO I. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La calidad de atención en salud es un tema que ha adquirido mayor importancia debido a la libertad con la cual opinan los usuarios sobre los servicios recibidos, así como de quienes prestan el servicio de salud y de las mismas instituciones que brindan el servicio, logrando un equilibrio del Sistema de Salud, igualmente, la calidad de atención está condicionada por los desafíos estructurales y la progresiva presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada acerca de sus derechos.(1)

La baja calidad de la atención en los servicios de salud se considera un obstáculo importante a lo cual se debe hacer frente para superar los problemas sanitarios de forma oportuna. Según el Colegio Médico del Perú, en su informe de atención de salud en calidad (2018), en el servicio de Emergencia, se halló que de una muestra de 357 pacientes, solo el 21,3 % se hallaba satisfecho con la atención y el restante (78,7 %) insatisfecho en un Hospital de referencia macrorregional, que por razones éticas no lo mencionan directamente, De ello resulta relevante realizar revisiones periódicas y plantear soluciones para los problemas que se presenten en los centros de salud (2).

A nivel internacional se tiene como ejemplo al hospital Rodríguez Zambrano de Manta, Manabí, Ecuador en el cual, durante los meses de enero a julio del 2018, mediante una encuesta realizada a 540 personas, el 57% de los encuestados percibieron una calidad de la atención recibida regular.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática en 2014 con respecto a los problemas existentes para la atención de salud, se aprecia que el 17% de los usuarios externos percibe algún tipo de problema en la atención de salud, mientras que el 83% no perciben ningún tipo de problema en los establecimientos de salud (3). Asimismo, el 49.3% de los usuarios perciben demoras en la atención de cada paciente, el 34.4% percibe una clase de maltrato por parte de la recepción o personal de enfermería, el 18.1% percibe la ausencia de medicinas en la farmacia del centro de salud, el 14.6% percibe incumplimiento en la programación de citas y el 12.7% percibe problemas para su atención como asegurado (3)

En el hospital de Emergencias de Villa el Salvador se presenta una baja satisfacción del usuario debido a las largas esperas para que el paciente sea atendido; lo que ha desencadenado en un incremento de quejas y reclamos. Aunado a una falta de personal en el área de emergencias para poder atender al paciente. De esta forma, según los registros del área transparencia en el año 2018 del hospital en cuestión, se ha detectado un total de 105 quejas y reclamos por parte del usuario externo, así como también solo el 38% de los pacientes atendidos se sienten satisfechos. Además, el 45% ha percibido un nivel bajo de calidad de atención debido a las demoras en la programación de citas o falta de medicamentos en la farmacia del hospital.

Por las razones expuestas, se considera que este trabajo brindará un valioso aporte para determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención

percibida, de tal forma que, si se comprueba la hipótesis de investigación, podrá beneficiar de manera directa a los pacientes del hospital en cuestión.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿En qué medida la Satisfacción del usuario externo del área de emergencia se relaciona con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿En qué medida la satisfacción en la dimensión confiabilidad en el área de emergencia se relaciona con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020?
- ¿En qué medida la satisfacción en la dimensión validez en el área de emergencia se relaciona con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020?
- ¿En qué medida la satisfacción en la dimensión la lealtad en el área de emergencia se relaciona con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la Satisfacción del usuario externo del área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de la satisfacción en la dimensión confiabilidad en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020
- Determinar la relación de la satisfacción en la dimensión validez en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020
- Determinar la relación de la satisfacción en la dimensión lealtad en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el 2020

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Justificación teórica**

La investigación a realizar, constituye un aporte teórico en la medida que incrementará el conocimiento sobre la relación entre la satisfacción del usuario externo del área de emergencia con la calidad de atención, como estrategia para mejorar los servicios en el

Hospital de Emergencias de Villa el Salvador, pese que es un tema que se ha abordado en múltiples investigaciones en diversos ámbitos.

De igual manera, es de gran importancia incorporar nuevas referencias, con información actualizada que profundice sobre esta problemática y su posible impacto en las mejoras de los servicios, igualmente, los instrumentos estarán a disposición, para el uso en nuevas investigaciones y los resultados ayudarán a consolidar las bases teóricas de las dimensiones, indicadores y variables de estudio.

#### **1.4.2. Justificación metodológica**

La investigación se justifica metodológicamente ya que para ambas variables de estudio se empleó la técnica de la encuesta, es así que para la variable Satisfacción del usuario externo se tuvo como referencia a Jesús Herrera(4), mientras que para la variable calidad de atención percibida se tuvo como referencia a Lostaunau (5), una vez que sean demostrados su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en el desarrollo de otras investigaciones y en otras instituciones de Salud.

#### **1.4.3. Justificación práctica**

El aporte de esta investigación en el campo práctico, es brindar herramientas sobre la aplicación de las políticas de aseguramiento de la calidad de atención de los usuarios del Área de Emergencias del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador, e implementar mejoras para en la satisfacción del usuario externo y el desarrollo de estrategias que permitan optimizar la gestión del Hospital, de igual manera, los resultados permitirán que las autoridades Hospital, puedan tomar decisiones ejecutables, mediante la evaluación de su personal, a través del monitoreo constantes de las áreas y la opinión obtenido mediante instrumentos de recolección de datos aplicado a los pacientes y usuarios en forma periódica.



### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Entre las limitaciones de la investigación se encontró la falta de interés por parte de los pacientes para el llenado de las encuestas, para lo cual se procedió a comunicar los beneficios que podrían conllevar los resultados de la investigación. Asimismo, se tuvo la limitación de la falta de aprobación por parte de comité de investigación del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador, por lo tanto, se procedió a informar los posibles beneficios que tendría la investigación para los usuarios externos y para los trabajadores del hospital en cuestión.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Bhatnagar, (6) (2019) en su investigación tuvo como objetivo “*Sintetizar la evidencia sobre la experiencia del usuario y la satisfacción del paciente con la atención de la tuberculosis en la India e informar las áreas para la mejora de la calidad del servicio*”. Se realizó las búsquedas en cinco bases de datos médicas, incluidas PubMed, EMBASE, Global Health (Ovid), Web of Science y CINAHL, para obtener estudios empíricos sobre las perspectivas de los pacientes sobre los servicios de salud para la tuberculosis publicados entre el 1 de enero de 2000 y el 31 de diciembre de 2017. Se seleccionaron un total de 498 estudios, de los cuales 23 cumplieron los criterios de inclusión. Se identificaron 16 estudios complementarios de revistas indias y literatura gris. Del total de 39 estudios incluidos, la mayoría fueron cuantitativos (29; 74%), con base en el sur de la India (17; 44%) y se centraron en pacientes con tuberculosis sensibles a los medicamentos (19; 49%) dentro del sistema de salud pública (25; 64%). Los métodos de recopilación de datos fueron muy heterogéneos, lo que limitó la síntesis y las comparaciones entre la demografía de la población, los sectores de salud o las regiones. La satisfacción cuantitativa general de los pacientes medida en siete estudios fue alta.

Como conclusión se observó, que cada uno informó experiencias de usuario positivas y negativas. Más significativamente, el curso corto de Terapia de observación directa, no se ajustaba a las necesidades y obligaciones diarias de muchos pacientes, particularmente debido a conflictos con el empleo y la frecuencia de las visitas; mientras que el apoyo positivo, la información y la flexibilidad del proveedor ayudaron a los pacientes a adherirse al tratamiento.

Bombard, et al., (7) (2018) en su investigación tuvieron como objetivo “*Identificar las estrategias y los factores contextuales que permitan la participación óptima de los pacientes en el diseño, la prestación y la evaluación de los servicios de salud*”. El método utilizado se basó en las búsquedas en MEDLINE, EMBASE, CINAHL, Cochrane, Scopus, PsychINFO, Social Science Abstracts, EBSCO e ISI Web of Science de 1990 a 2016 para obtener estudios empíricos que aborden la participación activa de pacientes, cuidadores o familias en el diseño, la entrega y la evaluación de los servicios de salud para mejorar la calidad de la atención. Entre los resultados se incluyeron cuarenta y ocho estudios. Las estrategias y los factores contextuales consistieron en la participación de los pacientes, se agruparon temáticamente y se relacionaron con técnicas para mejorar el diseño, el reclutamiento, la participación y la acción de liderazgo, y las destinadas a crear un contexto receptivo. Los resultados informados variaron desde el desarrollo educativo o de herramientas y políticas informadas o documentos de planificación (productos discretos) hasta procesos de atención mejorados o prestación de servicios y gobernanza (proceso de atención o resultados estructurales). La conclusión a la que llegaron fue que la mayoría de las experiencias fueron positivas (mayor autoestima, sentirse empoderados o independientes), algunos pacientes buscaron una mayor participación y sintieron que su participación fue importante pero simbólica, especialmente cuando sus solicitudes fueron denegadas o ya se habían tomado decisiones.

Maggi, (8) (2018) en su investigación tuvo como objetivo “*Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios del Hospital General de Milagro en Ecuador*”. La metodología fue analítica, descriptiva y transversal. Entre los resultados se obtuvo que existe insatisfacción en las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que en la capacidad de respuesta se obtuvo un nivel medio de satisfacción. Se concluye que los usuarios externos del hospital en cuestión se encuentran insatisfechos, es así que en la dimensión tangibilidad se muestra una diferencia de 0.16 entre la expectativa y percepción; en la dimensión fiabilidad de 0.57, en la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo una valoración de -0.162, en la dimensión seguridad de 0.60 y en la dimensión empatía de 0.054.

Martínez, et al., (9) (2018) en la investigación que realizaron tuvieron como objetivo “*Evaluar la calidad percibida, la satisfacción y la lealtad de los usuarios con los servicios de Biblioteca de la UAM para el año académico 2019/20*”. Con la finalidad establecer qué aspectos inciden sobre la satisfacción y calidad de atención de los usuarios del servicio de biblioteca en la Universidad Autónoma de Madrid, empleando para ello como instrumento el cuestionario EBA-5 con un total de 32 ítems en un total de 1578 usuarios. Entre los resultados se obtuvo que la calidad de atención está entre buena y muy buena con un valor superior a 5.5; asimismo, los elementos de la calidad percibida (trabajadores, infraestructura, etc.) explicaron en gran medida la variabilidad de la satisfacción del usuario.

Vía, (10) (2018) realizó una investigación que tiene como objetivo “*Determinar el nivel de satisfacción con la calidad del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú en el Callao, 2017*”. Con la finalidad de identificar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención por parte del usuario externo en la Marina de Guerra del Perú con un enfoque cuantitativo, nivel comparativo y diseño no

experimental a una muestra de 108 trabajadores; utilizando como instrumento el cuestionario. Entre los resultados se obtuvo que en cuanto a todas las dimensiones se contó con 56.8% de satisfacción en comparativa con el 43.2% de insatisfacción; además de un nivel de confiabilidad de 56.5% de satisfacción frente a 43.5% de insatisfacción; así como una capacidad de respuesta de 55% en satisfacción y 44% en insatisfacción.

Carranza, (11) (2017) en su investigación tuvo como objetivo de “*Determinar la relación existente entre satisfacción del usuario y calidad de atención de consultorio externo en el Hospital José Soto Cadenillas*”. Realizó una investigación no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal, empleando el cuestionario SERVQUAL y SERVQHOS para un total de 1076 usuarios. Entre los resultados se obtuvo que el 97% de los pacientes están insatisfechos con el servicio que se brinda; en cuanto a la calidad de atención el 68% manifiesta una atención regular. Asimismo, se obtuvo una correlación de 0.291, lo que refiere una relación positiva y débil, lo que hace mención a que mientras mejor sea el nivel de calidad, mayor será la satisfacción de los pacientes.

Arbeláez-Rodríguez y Mendoza, (12) (2017) realizaron una investigación con el objetivo de “*Establecer la relación entre la gestión del director y la satisfacción del usuario externo*”. La metodología utilizada fue correlacional y transversal. Entre los resultados se obtuvo que la gestión del director fue de nivel regular con un total de 56% y 44% de satisfacción. La insatisfacción del usuario externo fue de un total de 89% a un grado moderado y un total de 11% a grado leve. Asimismo, el bajo nivel de calidad de atención institucional fue del 100%. El grado de correlación fue variado entre la gestión e insatisfacción del siguiente tipo: negativa débil (-0.28 y -0.16), positiva débil (0.31) y negativa fuerte (-0.52 y -0.70). Se concluye una correlación directa y significativa entre la gestión inadecuada y la insatisfacción del usuario externo.

Bustamante y Gálvez. (13) (2017) realizaron una investigación con el objetivo de “*Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia en el Hospital Regional de Cajamarca*”. La metodología empleada fue metodología de carácter cuantitativo y descriptivo, para lo cual se empleó la encuesta SERVQUAL bajo una escala de Likert a un total de 375 usuarios. Como resultados se encontró una insatisfacción de 46% por parte de los usuarios externos, lo que refiere un nivel de calidad “en proceso” y un 54% de satisfacción de parte de los usuarios, por lo que la satisfacción es en general no satisfactoria. Se recomienda tener en consideración el respeto por la privacidad, comunicación, además de la empatía y seguridad.

Lacerda, et al., (14) (2017) en su investigación tuvieron como objetivo “*Identificar los principales factores que influyen en la satisfacción del usuario con los servicios de atención primaria (AP) por región en Brasil*”. Utilizando datos secundarios del primer ciclo de PMAQ-AB, se desarrollaron modelos de regresión logística por región, con la satisfacción del usuario como variable dependiente, según lo definido por el análisis de conglomerados. Según los modelos obtenidos, la capacidad de la unidad de salud para resolver los problemas de los usuarios y el sentirse respetado por los proveedores de salud fueron los factores más importantes para la satisfacción de los usuarios en todas las regiones de Brasil. Sin embargo, otros factores importantes por región incluyeron los siguientes: el horario de atención de la unidad de salud para satisfacer las necesidades del usuario (noreste); proveedores que preguntan sobre miembros de la familia (Norte); proveedores que preguntan sobre otras necesidades de salud (Medio Oeste); los usuarios son atendidos sin cita previa (Sur); y usuarios que hacen preguntas después de la cita (sureste). En conclusión, los factores que influyen en la satisfacción del usuario con la atención primaria varían según la región y están asociados principalmente con la calidad del acceso, la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la organización del proceso de trabajo.

Tinoco, (15) (2016) en su investigación, el cual planteo como objetivo “*Determinar el nivel de satisfacción del cliente en el consultorio externo del Hospital Nacional de la Policía Nacional del Perú*”. Realizó un estudio observacional, descriptiva y transversal, empleando la técnica de la encuesta, teniendo como referencia al cuestionario SERVQUAL a un total de 460 fuentes. Entre los resultados se obtuvo que, de acuerdo al grupo etario, el más frecuente fue aquel de adultez temprana con 53% con un nivel de satisfacción de 24%; asimismo, el sexo femenino percibe un 25% de satisfacción. Con respecto al grado educativo que prevalece es el superior técnico que representaba el 45% con un nivel de satisfacción de 27%. Con respecto a las especialidades, la especialidad de cirugía es el más frecuente representando un total de 26% con un nivel de satisfacción de 31%. Con respecto al grado de satisfacción del usuario externo, el 73% se encuentra insatisfecho y el 27% satisfecho. Se concluye que los usuarios se encontraban insatisfechos de acuerdo a los servicios que se brindaban en el hospital en cuestión.

Shan, et al., (16) (2016) en su estudio plantearon como objetivo “*Explorar el papel de la confianza en la satisfacción del paciente con la atención hospitalaria para pacientes hospitalizados y cómo se forma la confianza entre el paciente y el proveedor desde las perspectivas tanto de los pacientes como de los proveedores*”. Se adoptó un enfoque de métodos mixtos para determinar las asociaciones entre la satisfacción y la confianza del paciente, carga financiera y calidad percibida de la atención, seguidas de entrevistas en profundidad con 62 informantes clave convenientemente seleccionados (27 de los sectores de la salud y 35 de los sectores no sanitarios). Entre los resultados se obtuvo que aproximadamente el 24% de los encuestados informaron estar insatisfechos con la atención hospitalaria para pacientes hospitalizados. El modelo de regresión logística indicó que la satisfacción del paciente se asoció positivamente con un mayor nivel de confianza (OR = 14,995), menores niveles de gasto médico hospitalario (OR = 5,736-1,829 en comparación

con el quintil más alto de gasto hospitalario), buena actitud del personal (OR = 3,155), así como un buen ambiente de sala (OR = 2,361). No obstante, la satisfacción del paciente se asoció negativamente con el seguro médico para los residentes urbanos y otro estado de seguro (OR = 0,215–0,357 en comparación con el seguro médico para los empleados urbanos).

Vela, (17) (2016) realizó una investigación con el objetivo de “*Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Hermilio Valdizán*”. El método fue descriptivo, de tipo observacional, correlacional, prospectivo y transversal, empleando el cuestionario Servqual a un total de 320 usuarios externos. Entre los resultados se obtuvo que el 77.5% de percibe un clima organizacional no adecuado y el 82% de usuarios se encuentran insatisfechos en cuanto a la atención que reciben. Como conclusión se obtuvo que no existe una relación lineal entre el clima y la satisfacción del usuario externo con un  $r=-0.173$  y un p-valor de 0.002, lo que refiere que el clima organizacional se relaciona de manera negativa y débil con la satisfacción del usuario externo.

Woodward, et al., (18) (2017) en su investigación tuvieron como objetivo “*Examinar los factores relacionados con la satisfacción con los servicios hospitalarios*”. Realizaron una búsqueda en las bases de datos PsycInfo, Web of Science, Cinahl, Embase y Medline. El cribado resultó en la inclusión de 32 artículos en la revisión. Los trabajos se sometieron a una evaluación de calidad mediante la herramienta de evaluación de métodos mixtos (MMAT). La revisión de los artículos incluidos sugirió que los factores relacionados con la satisfacción del usuario podrían clasificarse ampliamente como usuarios del servicio o relacionados con el servicio / sala. Los factores relacionados con el usuario del servicio incluyeron hallazgos de que la satisfacción fue mayor cuando los usuarios del servicio fueron



admitidos voluntariamente. Los factores relacionados con el servicio incluyeron hallazgos de que la satisfacción se asoció negativamente con experiencias de coerción y se asoció positivamente con estar en una sala abierta. Parece que la coacción tiene un papel clave en las calificaciones de satisfacción. Además, los usuarios del servicio informaron un impacto en las relaciones del personal y el entorno del lugar. La satisfacción está asociada a una serie de factores, cuya conciencia permitirá el desarrollo de servicios de calidad que respondan a las necesidades de los usuarios del servicio.

Zamora, (19) (2016) tuvo como objetivo “*Determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y la calidad de atención del consultorio del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas*”. Realizó un estudio con diseño no experimental y nivel observacional en un total de 249 pacientes. Entre los resultados obtuvo un nivel de satisfacción de 73% y en calidad de atención de 88%. Asimismo, en la dimensión fiabilidad el 76% de satisfacción, frente a 24% de insatisfacción en los pacientes de ginecología. Se concluye que se tiene un nivel alto en ambas variables de estudio.

Aranda y Mohina, (20) (2015) realizaron una investigación con el objetivo de “*Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del Triunfo*”. Realizaron un estudio con enfoque cuantitativo, descriptiva y correlacional empleando la técnica de la encuesta a un total de 140 usuarios. Entre los resultados se obtuvo que el 20% de la muestra se conformó por varones y el 80% por mujeres. Asimismo, que existe relación entre las dimensiones de fiabilidad, factores tangibles, seguridad y empatía; mas no existe relación en la capacidad de respuesta. La dimensión empatía fue aquella dimensión con un total de 52%

de satisfacción por parte de los usuarios externos. Se concluye que existe relación entre las variables de estudio con un p-valor igual a 0.000.

Baim, et al., (21) (2015) tuvieron como objetivo “*explorar las ideas de los usuarios de salud VIH positivos sobre la calidad de la atención, así como cómo y por qué esas ideas son significativas*”, utilizaron un enfoque fundamentado para definir constructos y consideramos las innumerables formas en que las influencias contextuales dan forma a las perspectivas de los usuarios. El instrumentado usado fue la entrevista entrevistando, su muestra estuvo constituida por 45 personas en tres de los entornos de atención ambulatoria del VIH en hospitales de Nueva York durante las visitas de rutina. Como resultado encontraron que los participantes usaban terminología común, pero en toda la cohorte el significado de narrativas personales variadas y empleadas. Los participantes transmitieron el impacto de las experiencias históricas y actuales de estigma y discriminación sobre la limitación del acceso a la atención, y mostraron sus efectos desestabilizadores en los constructos de calidad. Los participantes también sintieron que contribuyeron a la prestación de atención de calidad en sus entornos de atención médica. A partir de los hallazgos, se analiza la aplicabilidad y las implicaciones de la “coproducción” para conceptualizar la atención de la salud como una prestación conjunta de los “donantes” y los “receptores” típicos de la atención.

Minoletti et al., (22) (2015) en su investigación tuvieron como objetivo “*Realizar un diagnóstico de base de la calidad asistencial y el respeto de los derechos en los servicios psiquiátricos ambulatorios públicos*”. El método utilizado fue estudio transversal, teniendo como unidad de análisis los centros especializados de atención ambulatoria en salud mental, pertenecientes a las redes de atención pública y que atienden personas con primer episodio de esquizofrenia. Se utilizó el instrumento QualityRights de la OMS, revisando la documentación y realizando observaciones en cada establecimiento, además de entrevistar a

146 pacientes, 148 trabajadores de la salud y 64 familiares de los pacientes. Como conclusión, encontraron un bajo nivel de logro en términos de apoyo al usuario para hacer frente a la vida comunitaria, acceso a la educación o al trabajo y participación en actividades comunitarias, respeto por las preferencias de tratamiento del usuario y medidas preventivas para evitar el maltrato y la crueldad.

Navarrete, (23) (2015) en su investigación tuvo como objetivo “*Medir la satisfacción de usuarios externos e internos en una clínica de medicina familiar de México*”. Realizaron un estudio cuantitativa y descriptiva, para lo cual se utilizaron cuestionarios individuales mediante los parámetros de muy satisfecho, satisfecho, indiferente, insatisfecho y muy insatisfecho. Entre los resultados se obtuvo que el 37% se encuentra satisfecho, mientras que el 63% se encuentra insatisfecho. Se concluye que todos los servicios que se brindan son fundamentales, asimismo, se hace hincapié en la ausencia de atención en los servicios internos que repercuten sobre el desempeño laboral de los trabajadores, para lo cual es pertinente una supervisión de manera permanente, para lograr así una buena atención a los usuarios.

Stokes, et al., (24) (2015) en su investigación tuvieron como objetivo “*Examinar el efecto de los cambios en el sistema de salud sobre la satisfacción del usuario*”, un objetivo clave de un sistema de salud receptivo. Por medio de los resultados de una encuesta anual representativa a nivel nacional introducida en la línea de base de la transformación del sistema de salud, para lo cual se usa el análisis de regresión logística multivariante para examinar el efecto anual sobre la satisfacción con los servicios de salud. Durante el período de 9 años analizado entre el 2004 al 2012, hubo un aumento de casi el 20% en el uso informado de servicios de salud, coincidiendo con un mayor acceso, medido por la cobertura del seguro. Al controlar los factores que se sabe que contribuyen a la satisfacción del usuario

en la literatura, hay un aumento significativo ( $P < 0,001$ ) en la satisfacción del usuario con los servicios de salud en casi todos los años desde la medida de línea de base, con las probabilidades de estar satisfecho con la salud, los servicios en 2012, 2,56 (intervalo de confianza (IC) del 95% de 2,01 a 3,24) veces que en 2004, habiendo alcanzado un máximo de 3,58 (IC del 95%: 2,82 a 4,55) veces las probabilidades iniciales en 2011.

Quispe, (25) (2015) en su investigación tuvo como objetivo “*Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas*”. Realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, como instrumento se utilizó la encuesta, la muestra aplicado de 159 usuarios, de un total de población de 272 usuarios entre ellos mujeres y varones. Como conclusión, obtuvo un  $r=0.555$  y  $p=0.000$ , lo que significó una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se afirmó que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción del usuario**

Kitsios, et al., hacen mención que los gerentes de sistemas de salud deben tener conocimiento de las expectativas de los clientes, por lo que se debe identificar sus necesidades, así como analizar las razones que pudiesen generar insatisfacción, ya que la satisfacción del usuario es un factor fundamental en las empresas prestadoras de servicio mediante un servicio de calidad que se torne en una ventaja competitiva. (26)

De acuerdo a Ng y Luk, la satisfacción del paciente ha sido el centro de diversos estudios científicos. Sin embargo, muy pocos estudios publicados han abordado la definición del concepto de satisfacción del paciente, para ellos la satisfacción de un paciente se halla

relacionado con el arte de la atención, la calidad técnica de la atención, el entorno físico, la disponibilidad de proveedores de medicinas, la continuidad de la atención y la eficacia del servicio. (27)

La satisfacción del paciente se refiere al nivel de sentimiento positivo que sienten los pacientes luego de haber utilizado un servicio. Es así que resulta en un indicador para identificar y evaluar los requerimientos con respecto a la salud del paciente, lo que varía de acuerdo al tiempo de espera, expectativas del paciente, calidad del servicio, disponibilidad de medicamentos, entre otros(28).

Karimi, Poo y Ming, identificó 3 categorías de satisfacción del usuario, entre lo que se encuentra lo siguiente: (29)

- a. La satisfacción como un juicio, lo que refiere la percepción del usuario sobre la disponibilidad de la información, lo cual debe cumplir con sus necesidades.
- b. La satisfacción como un afecto, que se refiere a la actitud afectiva sobre los servicios que recibe el usuario.
- c. La satisfacción como una mezcla de juicio y afecto, que se refiere a la evaluación afectiva y cognitiva del usuario final.

#### **2.2.1.1. Dimensión confiabilidad**

Desde el punto de vista de Basantes, et al., la dimensión confiabilidad en la satisfacción del usuario está referido a la capacidad para otorgar el servicio que se ha prometido de manera precisa y con confianza, está es la dimensión clave en la determinación general de la calidad percibida y la principal manejadora de la percepción general de la calidad de servicio. (30)

### **2.2.1.2. Dimensión Validez**

La dimensión validez en la satisfacción del usuario está definida como la forma idónea acerca de la calidad y características ya sea de un producto o servicio, así como también de los trabajadores y la capacidad de la organización por lograr el efecto deseado en los clientes y alcanzar el objetivo que se desea (31).

### **2.2.1.3. Dimensión lealtad**

La lealtad se considera como algo más que una relación duradera con paciente o con la frecuencia que visita un centro de salud en específico; es así que se considera como una sensación de afinidad que el usuario externo percibe con respecto al servicio que se brinda en un centro de salud (32).

## **2.2.2. Calidad de atención percibida**

Según Fernández, la calidad de atención de un servicio es una apreciación subjetiva; es decir la percepción del cliente. Es así que se define como la totalidad de rasgos y características ya sea de un producto o servicio que es sustentado por la habilidad de satisfacer las necesidades ya establecidas. (33)

La calidad de atención es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos requeridos para contar con una atención sanitaria de forma óptima, tomando en consideración los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, para alcanzar así un resultado con la máxima satisfacción del usuario externo (34).

La calidad de atención surge del requerimiento de brindar una respuesta idónea a los requerimientos reales de la población con respecto a la salud; asimismo, porque resulta fundamental brindar respuesta de forma satisfactoria a las expectativas de los pacientes (35). involucra contar con el mejor servicio posible con respecto a los procedimientos de

diagnóstico y tratamiento, abordando factores tales como una respuesta rápida y concisa del profesional de salud, es por ello que se considera imprescindible tanto para centros de salud públicos como para privados (36).

En el contexto de los servicios de salud, la calidad de atención tiene 2 dimensiones (37):

- a. Calidad técnica, que busca asegurar la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones a favor de la salud, aunado a una atención oportuna, eficaz y segura de los usuarios que reciben el servicio.
- b. Calidad percibida, que tiene en consideración las condiciones materiales, psicológicas, administrativas y éticas de acuerdo a las actividades que se realizan para prestar el servicio.

De acuerdo a Loza, existen dos formas de orientar las actividades de servicios en términos de calidad, las cuales son las siguientes:

- a. Garantía de calidad, lo que refiere inspeccionar la actividad asistencial para comprobar así que se cumplen los estándares que se hayan establecido previamente como por ejemplo el nivel de calidad deseable, con lo cual se busca encontrar los problemas que existan y eliminarlos. (38)
- b. Mejora continua de la Calidad Asistencial, el cual toma en consideración los problemas de calidad que se producen debido a problemas propios del centro de salud. De esta forma, un bajo porcentaje considera factores individuales, además de problemas por ausencia de objetivos o de la alta dirección. (38)

Como señala Inga y Arosquipa, el Ministerio de Salud identifica a los recursos humanos como un aspecto fundamental para producir servicios con una calidad idónea que permita

garantizar la atención de los pacientes de forma eficiente; es por ello que resulta relevante conocer las actividades los recursos humanos en salud en cuanto a la disponibilidad, regulación, desarrollo de competencias, así como la dotación en la atención del servicio. Además, de los obstáculos que pudiesen presentar y que no permite el avance de los recursos humanos, lo que produce una baja calidad de atención de los pacientes. (39)

#### **2.2.2.1. Fiabilidad**

La fiabilidad confiere una ventaja competitiva en la prestación del servicio, permitiendo identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora continua, es un factor fundamental en la seguridad de un servicio que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales; está relacionada con lo siguiente: si se le orienta y explica de forma oportuna y concisa sobre los trámites para la atención, asimismo, que se le atienda en el horario que se le haya sido programado, con el respeto del orden de llegada y con la disponibilidad de la historia clínica según corresponda (40).

#### **2.2.2.2. Capacidad de respuesta**

Según Torres y Vásquez, la capacidad de respuesta es una percepción del paciente y se encuentra referida a la disposición del personal de enfermería para ayudar a los usuarios externos en lo que sea requerido y prestarles un servicio rápido y seguro, responder a las solicitudes de forma oportuna, debe concentrarse tanto en el tiempo como en la solución de los problemas del paciente. (41)

#### **2.2.2.3. Empatía**

La empatía se encuentra dentro de las competencias básicas en lo que respecta el aprendizaje de la medicina, esta permite la interacción con el paciente, construir una relación, poder



escucharlo, sentir que existe respeto y están siendo atendidos y comprendidos, logrando con ello una mejor relación médico-paciente, una competencia que prevalece frente a las otras y un menor índice de estrés laboral (42).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del área de emergencia en la atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del área de emergencia en la atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020.

#### **2.3.2. Hipótesis específica**

- H<sub>1</sub>: Existe relación entre la satisfacción en su dimensión confiabilidad en el área de emergencia, con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020.

H<sub>0</sub>: No existe relación con la satisfacción en su dimensión confiabilidad en el área de emergencia, con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020.

- H<sub>1</sub>: Existe relación entre la satisfacción en su dimensión validez en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la satisfacción en su dimensión validez en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020.

- H1: Existe relación entre la satisfacción en su dimensión lealtad en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la satisfacción en su dimensión lealtad en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

El método de investigación utilizado fue hipotético- deductivo, ya que consistió en elaborar una hipótesis que explique el fenómeno, para luego someterlo a prueba. Se partió de una hipótesis inferida de principios o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arribó a predicciones que se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida, Este método posibilita la reestructuración constante del sistema teórico, conceptual o metodológico de la investigación. (43)

### **3.2. Enfoque de la investigación**

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo ya que se medirán las variables de estudio con el objetivo de brindar una solución práctica a un problema en específico, generada a partir de un proceso deductivo en el que, utilizando la recolección de datos para la contratación de hipótesis a través de la medición numérica de las variables de estudio, se prueban hipótesis previamente formuladas. (44).

### **3.3. Tipo de la investigación**

El tipo de la presente investigación fue aplicada, ya que se orienta a conseguir un nuevo conocimiento destinado que permita soluciones de problemas prácticos y buscará transformar esta realidad, por lo que esta investigación estuvo orientada a determinar la relación de las variables Satisfacción del usuario externo y Calidad de atención percibida, permitirá responder a las preguntas de investigación (45)

### **3.4. Nivel de Investigación**

El presente estudio corresponde al tipo de investigación fue correlacional, ya que se tuvo como propósito conocer la relación existente entre dos variables en un contexto en particular. Asociando estas variables mediante un patrón predecible para un grupo de pobladores, previamente selecciona, ofreciendo predicciones y explicando la relación entre las variables objeto de estudios. y cuantifican relaciones entre variables. (45)

Además, fue prospectiva ya que toda la información se recolectó, de acuerdo con los criterios del investigador y para los fines específicos de la investigación (46) durante el año 2020 con datos recopilados en un tiempo determinado en el futuro, a partir de lo cual se ha formuló el problema de investigación. Asimismo, es transversal debido a que la recolección de los datos fue en un único periodo de tiempo correspondiente sin intervenir en el ambiente en el que se desarrollaron (47) los usuarios externos del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador.

### **3.5. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación es no experimental, ya que no se manipularon las variables Satisfacción del usuario externo y Calidad de atención percibida, sino que se observaron en su ambiente natural para analizar y sacar conclusiones al respecto. De acuerdo a Hernández y Mendoza el diseño no experimental de una investigación es realizado sin manipular de

forma deliberada las variables, lo que se refiere a que no se modifica la variable. (48) la investigación es de nivel explicativo ya que se explorará la relación causal entre las variables de estudio.

### **3.6. Población, muestra y muestreo**

La población fue conformada por todos los pacientes (en promedio a 150) que se atendieron en un turno de trabajo en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador. El muestreo realizado fue no probabilístico; es decir, por conveniencia, ya que la muestra estaba conformada por los casos disponibles a los cuales se tuvo acceso de información. (49)

La muestra estuvo compuesta por 100 pacientes, considerando los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Pacientes con problemas respiratorios
- Pacientes con problemas cardiacos
- Pacientes con problemas gastrointestinales
- Pacientes con traumatismos encéfalo craneanos

Criterios de exclusión:

- Personas que pasan a consulta médica

### 3.7. Variables y operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario externo

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Tipo	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario externo	La satisfacción de un paciente se encuentra relacionado con el arte de la atención, la calidad técnica de la atención, el entorno físico, la disponibilidad de	Para la recolección de los datos se empleará como técnica la encuesta, teniendo como referencia a Herrera (4) con la finalidad de medir la satisfacción del paciente en un total de 20 ítems en sus dimensiones de	Confiabilidad	Cualitativa	Cumplimiento del servicio prometido	Ordinal  Escala de Likert (1-5)
			Validez		Seguridad Precisión del diagnóstico Ambiente confiable Atención correcta Eficiencia Calidez Satisfacción Compromiso	
			Lealtad			

	proveedores de	confiabilidad, validez y			Participación
Satisfacción	medicinas, la	lealtad			Respeto
del usuario	continuidad de la			Cualitativa	Limitaciones
externo	atención y la				
	eficacia del servicio				
	(27)				Motivación

Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la Calidad de atención percibida

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Tipo	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención percibida	La calidad de atención de un servicio es una apreciación	Se empleará la técnica de la encuesta, teniendo como	Fiabilidad	Cualitativa	Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención. Atención médica	Ordinal Escala de

	subjetiva; es decir la percepción del cliente. Es así que se define como la totalidad de rasgos y características ya sea de un producto o servicio que es sustentado por la habilidad de satisfacer las necesidades ya establecidas (33)	referencia a Lostaunau (5) con la finalidad de medir la calidad de atención que el usuario externo percibe en un total de ítems en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía	Capacidad de respuesta		Respeto con el orden de llegada Disponibilidad Celeridad de atención Tiempo de espera Resolución de problemas Amabilidad, respeto y paciencia Interés en solucionar problemas Claridad en información brindada	Likert (1-5)
Calidad de atención percibida				Cualitativa		
			Empatía			

Elaboración propia



### 3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.8.1. Técnica

Para la presente investigación se hará uso de las siguientes técnicas:

- Encuesta, ya que se formularán preguntas para ambas variables de estudio, lo que será llenado por el usuario externo del hospital objeto de estudio y con ello recabar la información pertinente para medir la relación entre las variables Satisfacción y Calidad de atención.

#### 3.8.2. Descripción

- Cuestionario
  - a. Para la variable Satisfacción se tuvo en consideración a Jesús Herrera (4) cuyo cuestionario consta de 20 ítems distribuidos en un total de 3 dimensiones: la confiabilidad (ítems del 1 al 8), validez (ítems del 9 al 15) y lealtad del usuario externo (ítems del 16 al 20).
  - b. Para la variable Calidad de atención se tuvo como referencia a Lostaunau (5), cuyo cuestionario está conformado por un total de 14 ítems en 3 dimensiones: Fiabilidad (ítems del 1 al 5), capacidad de respuesta (ítems del 6 al 9) y empatía (ítems del 10 al 14).

#### Ficha técnica cuestionario de encuesta

Tabla 3. *Ficha técnica cuestionario de encuesta*

Ficha técnica instrumento recolección de datos investigación: Satisfacción y calidad de atención del usuario externo del área de emergencias del hospital de emergencias de villa el salvador, 2020	
<b>Nombre del instrumento:</b>	Satisfacción y Calidad de Atención
<b>Autor:</b>	Fernández Carlos, Marilyn Sayuri

<b>Objetivo:</b>	Determinar la relación entre la Satisfacción del usuario externo del área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020.												
<b>Lugar de aplicación:</b>	Área de Emergencias del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador												
<b>Método de investigación:</b>	hipotético- deductivo												
<b>Enfoque de la investigación:</b>	Cuantitativo												
<b>Tipo de Investigación</b>	Aplicada												
<b>Nivel de la investigación</b>	Correlacional												
<b>Diseño de investigación:</b>	No experimental												
<b>Nombre instrumento:</b>	Cuestionario												
<b>Población:</b>	150 pacientes												
<b>Muestra:</b>	Se tomó una muestra de 100 pacientes del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador.												
<b>Características instrumento:</b>	Se contó con dos cuestionarios de 19 preguntas para la variable satisfacción del usuario externo y 24 preguntas para la variable Calidad de atención percibida, con opciones de respuesta dadas en el instrumento. Los cuestionarios son estructurados, guiado por el encuestador y las respuestas son consignadas por él mismo.												
<b>Aplicación:</b>	Individual												
<b>Tiempo de aplicación:</b>	El tiempo de aplicación del instrumento es de 20 minutos.												
<b>Procedimientos de puntuación:</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Nunca</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Casi Nunca</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>A veces</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Casi Siempre</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Siempre</td> </tr> </tbody> </table>	No	Escala	1	Nunca	2	Casi Nunca	3	A veces	4	Casi Siempre	5	Siempre
No	Escala												
1	Nunca												
2	Casi Nunca												
3	A veces												
4	Casi Siempre												
5	Siempre												

Elaboración propia

### **3.8.3. Validación**

La validez del instrumento será por medio de la validación del contenido a través del juicio de expertos a través de 5 expertos. Los expertos cuentan con el grado de Doctor en distintas especialidades como las siguientes: Gestión Pública y Gobernabilidad, en Salud, en Enfermería, Ingeniería y en Ciencias de la Salud.

Asimismo, para evaluar los ítems de los instrumentos se tuvo en consideración los siguientes criterios: Claridad, Objetividad, Actualidad, Organización, Suficiencia, Intencionalidad, Consistencia, Coherencia, Metodología y Conveniencia. De igual forma, según las apreciaciones de los expertos, se calculó el coeficiente V de Aiken, obteniendo de esta forma un valor de 1 y un p-valor inferior a 0.05, lo que refiere que los ítems de los instrumentos son válidos.

### **3.8.4. Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento será a través del estadístico Alfa de Cronbach, el cual es un coeficiente empleado para la medición de la fiabilidad bajo una escala de medida. Se realizó una prueba piloto con un total de 10% de la población, siendo en este caso 15 paciente; se escogió para ello a los pacientes que se habían encontrado en un estado crítico en cuanto a problemas gastrointestinales, respiratorios, cardíacos y traumatismos encéfalo craneanos.

De esta forma, se obtuvo para la variable Satisfacción del usuario externo un valor de 0.885 y para la variable Calidad de atención percibida se obtuvo un valor de 0.845, que refieren una confiabilidad alta al ser superior de 0.7. No obstante, al realizar un análisis de confiabilidad en los ítems de cada instrumento, se obtuvo un valor de correlación total de elementos corregido bajo en el ítem 13 del instrumento de la Satisfacción del usuario externo, así como en el ítem 14 del instrumento de Calidad de atención percibida. Por lo tanto, se removieron dichos ítems. Ver anexo 5.

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

Para la recolección de los datos se procedió de la siguiente manera:

1. Revisión bibliográfica: A partir de la revisión bibliográfica se recolectará toda la información pertinente para el marco teórico, histórico y lo relacionado a las variables de estudio.
2. Revisión de la base de datos: Se recolectará toda la información relacionada y se seleccionará las relacionadas a las variables dependientes en cuanto a los pacientes en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador
3. Cuestionario: Se procederá a realizar el cuestionario con preguntas cerradas relacionadas a las variables dependientes a partir del diseño muestral, para comparar los resultados con las hipótesis planteadas a través del estadístico Chi Cuadrado en el presente trabajo de investigación.
4. Se analizará los datos obtenidos del cuestionario y se aplicará los estadísticos descriptivos para evaluar los resultados y el impacto de la variable dependiente sobre los pacientes en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador

La información obtenida será procesada en el paquete estadístico IBM Statistics SPSS versión 25, donde se realizará en análisis descriptivo e inferencial. En primer lugar, de las variables de estudio cuantitativas será mediante la estimación de las medidas de tendencia central tales como la media, desviación estándar, asimetría, curtosis, etc.

En el caso de la estadística inferencial se procederá a evaluar la asociación entre las variables de estudio a través del coeficiente Rho de Spearman y el estadístico Chi-cuadrado con un  $p < 0.05$  de significancia y un intervalo de confianza del 95%

Para el análisis de las correlaciones se tuvo en consideración la siguiente escala:

Tabla 4. *Interpretación de los valores de correlación*

Valor de r	Interpretación
0.76-1.00	Entre fuerte y perfecta
0.51-0.75	Entre moderada y fuerte
0.26-0.5	Débil
0-0.25	Escasa

Fuente: Reguant, Vila y Torrado (2018)

### **3.10. Aspectos éticos**

Para la elaboración del trabajo de investigación se tuvo el consentimiento informado de los pacientes en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador, se obtuvo la autorización de la Universidad Norbert Wiener y del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador y se tuvo en cuenta el código de ética del investigador para llevar a cabo la investigación.

De igual forma se tuvo en consideración la Declaración de Helsinki, teniendo como principio básico el Respeto hacia los usuarios externos, su derecho a la autodeterminación, aunado al derecho de la toma de decisión cuando se le ha informado las ventajas y desventajas de la participación del individuo de la investigación; habiendo obtenido el respectivo consentimiento informado. (50)

## **CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **4.1. Resultados**

En el presente capítulo, se presenta un análisis descriptivo de los resultados, que incluye los estadísticos descriptivos de las variables de estudio y sus respectivas pruebas de normalidad mediante el estadístico Kolmogorov-Smirnoff, al contar con una muestra superior a 50. Luego, para la prueba de hipótesis se estableció la regla de decisión, seguido del análisis de correlaciones y la prueba de hipótesis mediante el Chi-cuadrado. Por último, se realizó las discusiones de los resultados mediante una comparación con los antecedentes de la investigación.

#### **4.1.1. Prueba de hipótesis**

La regla de decisión es la siguiente:

Con un nivel de confianza de 95%

Ho: Sig. > 0.05, No hay significancia estadística entre las variables

Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

Ha: Sig. < 0.05, hay significancia estadística entre las variables

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 5. *Correlación de la hipótesis general- relación de la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020*

			Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Calidad de atención percibida	Coefficiente de correlación	,446**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: Datos del investigador, 2020

De la tabla 5, dado que la significancia (valor “p” o sig bilateral) es menor al valor 0.05, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, hay significancia estadística entre las variables de estudio. Asimismo, en cuanto a la correlación entre las variables, se aprecia que para las variables dependiente e independiente se presenta un  $r= 0.446$ , lo que significa que hay una correlación, esta correlación es débil y positiva de acuerdo a los rangos previamente establecidos.

Tabla 6. *Correlación de la hipótesis específica I- relación de la satisfacción en la dimensión confiabilidad en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020*

		Confiabilidad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,464**

Calidad de	Sig. (bilateral)	,000
atención	N	100
percibida		

Fuente: Datos del investigador, 2020

De la tabla 9, dado que la significancia (valor “p” o sig bilateral) es menor al valor 0.05, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, hay significancia estadística entre la dimensión y la variable. Asimismo, se aprecia que para la Confiabilidad y Calidad de atención percibida se presenta un  $r = 0.464$ , lo que significa que hay una correlación, esta correlación es positiva y débil de acuerdo a los rangos previamente establecidos.

Tabla 7. *Correlación de la hipótesis específica 2- la relación de la satisfacción en la dimensión validez en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020*

			Validez
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de	,588**
	percibida	correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: Datos del investigador, 2020

De la tabla 10, dado que la significancia (valor “p” o sig bilateral) es menor al valor 0.05, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, hay significancia estadística entre la variable y dimensión. Asimismo, se aprecia que para la Validez y Calidad de atención percibida se presenta un  $r = 0.588$ , lo que significa que hay



una correlación, esta correlación es moderada de acuerdo a los rangos previamente establecidos.

Tabla 8. *Correlación de la hipótesis específica 3- relación de la satisfacción en la dimensión lealtad en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020*

			Lealtad
Rho de Spearman	Calidad de atención percibida	Coefficiente de correlación	,360**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: Datos del investigador, 2020

De la tabla 11, dado que la significancia (valor “p” o sig bilateral) es menor al valor 0.05, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, hay significancia estadística entre la dimensión y la variable. Además, se aprecia que para la Lealtad y Calidad de atención percibida se presenta un  $r= 0.360$ , lo que significa que hay una correlación, esta correlación es positiva y débil de acuerdo a los rangos previamente establecidos.

#### **4.1.2. Discusión de resultados**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020, cuyo valor de  $r=0.446$  con un p-valor igual 0.000, lo que refiere una correlación débil y positiva. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la satisfacción del usuario externo, se verá reflejado en una mejora de la calidad de atención percibida en los pacientes del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en

el año 2020. Este resultado coincide con Tinoco, quien indicó que los usuarios se encontraban insatisfechos de acuerdo a los servicios que se brindaban en el hospital en cuestión. Así como también con Carranza, quien obtuvo una relación positiva y débil, lo que hace mención a que mientras mejor sea el nivel de calidad, mayor será la satisfacción de los pacientes. Además, de Aranda y Mohina, quien obtuvo una relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos en el Centro Materno Daniel Alcides Carrión. Arbeláez y Mendoza, quienes indicaron una correlación directa y significativa entre la gestión inadecuada y la insatisfacción del usuario externo. Bustamante y Gálvez, quienes obtuvieron una satisfacción en general no satisfactoria en el servicio de farmacia en el Hospital Regional de Cajamarca; asimismo, con Navarrete, quien hace hincapié en la ausencia de atención en los servicios internos que repercuten sobre el desempeño laboral de los trabajadores. Maggi, quien concluye que los usuarios externos del Hospital General de Milagro en Ecuador se encuentran insatisfechos. En su contraparte con Vela, quien obtuvo que no existe una relación lineal entre el clima y la satisfacción del usuario externo con un  $r=-0.173$  y un p-valor de 0.002, lo que refiere que el clima se relaciona de manera negativa y débil con la satisfacción del usuario externo.

La presente investigación tuvo como objetivo específico 1 determinar la relación entre la Confiabilidad y la Calidad de atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020, cuyo valor de  $r=0.464$  con un p-valor igual a 0.000, lo que refiere una correlación débil y positiva. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la Confiabilidad, se verá reflejado en una mejora de la Calidad de atención percibida en los pacientes del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020. Este resultado coincide con el autor Vía, quien obtuvo un nivel de confiabilidad de 56.5% de satisfacción frente a 43.5% de insatisfacción. Así como con Mamani, quien obtuvo como resultados una fiabilidad de 55.1% de satisfacción y 44.9% de insatisfacción. Además, del autor Zamora,

quien obtuvo como resultado una fiabilidad de 76% de satisfacción, frente a 24% de insatisfacción en los pacientes de ginecología. Aunado a Quispe, quien obtuvo una correlación moderada de 0.570 entre la confiabilidad y calidad de atención percibida con un p-valor igual a 0.000.

La presente investigación tuvo como objetivo específico 2 determinar la relación entre la Validez y la Calidad de atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020, cuyo valor de  $r=0.588$  con un p-valor igual a 0.000, lo que refiere una correlación moderada y positiva. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la Validez, se verá reflejado en una mejora de la Calidad de atención percibida en los pacientes del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020. Este resultado coincide con el autor Fidel, quien obtuvo una correlación moderada de 0.406 entre la validez de la satisfacción del usuario y la calidad de atención percibida. Además, con Achahuanco y Franco, quienes obtuvieron como resultado con la dimensión validez un 50.4% de nivel regular con la calidad de atención percibida. Aunado a Quispe, quien obtuvo una correlación moderada de 0.528 entre la validez y calidad de atención percibida con un p-valor igual a 0.000.

La presente investigación tuvo como objetivo específico 3 determinar la relación entre la Lealtad y la Calidad de atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020, cuyo valor de  $r=0.360$  con un p-valor igual a 0.004, lo que refiere una correlación débil y positiva. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la Lealtad, se verá reflejado en una mejora de la Calidad de atención percibida en los pacientes del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020. Este resultado coincide con el autor Fidel, quien obtuvo una correlación moderada de 0.415 entre la lealtad de la satisfacción del usuario y la calidad de atención percibida. Asimismo, con Martínez, Garrido y Shih, quienes obtuvieron un valor chi-cuadrado de 1136.4 con 452 grados de libertad y un

valor  $r=0.039$ , que refiere una correlación débil y positiva. Así como con Achahuanco y Franco, quienes obtuvieron como resultado con la dimensión lealtad un 40.8% de nivel bueno con la calidad de atención percibida.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- En cuanto a la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020, hay significancia estadística en las variables de estudio (valor “p” 0, 00 es decir inferior a 0.05) y hay correlación ( $r=0.446$ ), con una correlación débil y positiva.
- En cuanto a la relación entre la Confiabilidad y la Calidad de atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020, hay significancia estadística en la dimensión y variable (valor “p” 0, 00 es decir inferior a 0.05) y hay correlación ( $r=0.464$ ), con una correlación débil y positiva.
- En cuanto a la relación entre la Validez y la Calidad de atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020, hay significancia estadística en la dimensión y variable (valor “p” 0, 00 es decir inferior a 0.05) y hay correlación ( $r=0.588$ ), una correlación moderada y positiva.
- En cuanto a la relación entre la Lealtad y la Calidad de atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020, hay significancia

estadística en la dimensión y variable (valor “p” 0, 00 es decir inferior a 0.05) y hay una correlación ( $r=0.360$ ), una correlación débil y positiva.

- En cuanto a la relación entre la Confiabilidad y la Calidad de atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020, hay significancia estadística en la dimensión y variable (valor “p” 0, 00 es decir inferior a 0.05) y hay correlación ( $r=0.464$ ), con una correlación débil y positiva.
- En cuanto a la relación entre la Validez y la Calidad de atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020, hay significancia estadística en la dimensión y variable (valor “p” 0, 00 es decir inferior a 0.05) y hay correlación ( $r=0.588$ ), una correlación moderada y positiva.
- En cuanto a la relación entre la Lealtad y la Calidad de atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020, hay significancia estadística en la dimensión y variable (valor “p” 0, 00 es decir inferior a 0.05) y hay una correlación ( $r=0.360$ ), una correlación débil y positiva.

## 5.2. Recomendaciones

- Dado que se tiene una buena relación entre las variables de estudio con una buena correlación, la investigación puede servir de referencia para que el hospital en cuestión adopte una mejor gestión para mejorar la satisfacción del usuario externo, lo que conllevará a una mejora en la calidad de atención percibida. Para ello, resulta conveniente que el hospital adopte acciones de mejora como las siguientes: comprender las expectativas que presenta el usuario, así como también que los trabajadores muestren empatía y soporte ante las necesidades del usuario, para lo que es pertinente brindar capacitaciones, de tal forma que se trabaje en equipo. Además, otra acción a adoptar es que se agilice la programación de citas y falta

de medicamento mediante una mejor comunicación con los farmacéuticos y proveedores.

- Se recomienda replicar la prueba en otros hospitales para analizar las diferencias que se podrían generar y aplicar así mejoras que sean en beneficio de los pacientes en el hospital objeto de estudio. Para ello, se tendría que determinar el hospital que será objeto de estudio, un ejemplo de ello es el Hospital María Auxiliadora, teniendo como referencia el presente trabajo de investigación con una muestra representativa. A partir de ello se puede realizar una comparativa con los resultados obtenidos, de tal forma que sean en beneficio de los pacientes de un área específica. La idea es poder cumplir con las expectativas del paciente en su estadía en el hospital.
- Se ha pretendido dar a conocer la importancia que tiene la satisfacción del usuario externo, por lo que se espera que los hospitales tomen conciencia de los beneficios que tendría para mejorar así la calidad de atención percibida. Para llevar a cabo estos beneficios, resulta pertinente en primer lugar, informar a la alta dirección de los hospitales, de tal forma que puedan analizar los beneficios que conlleva realizar una mejora en la satisfacción del usuario externa, ya que se verá reflejado en la calidad de atención percibida. Es así que se podría reducir el índice de quejas y reclamos que presentan los pacientes, así como también aumentar la calidad de atención por medio de un mejor abastecimiento de los medicamentos, programación de las citas médicas, entre otros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gómez Guerra WE, Dávila L. FJ, Campins R. RA, Colmenarez D. S. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. Revista de Salud Pública. 2017 Sep 29;21(2).
2. Zafra Tanaka JH, Veramendi Espinoza L, Villa Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. Anales de la Facultad de Medicina. 2015 Mar 31;76(1).
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud. [Internet]. 2014 [Acceso 22 de septiembre de 2020]. Disponible en: [https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf).
4. Jesús Herrera FA. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Internet]. 2017 [cited 2021 May 12]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8778>
5. Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018. [Internet]. 2018 [cited 2021 May 12]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



6. Bhatnagar H. User-experience and patient satisfaction with quality of tuberculosis care in India: A mixed-methods literature review. Journal of clinical tuberculosis and other mycobacterial diseases [Internet]. 2019 [Consultado 22 Nov 2020]; 17:100127. Disponible en: [http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez?Db=pubmed&DbFrom=pubmed&Cmd=Link&LinkName=pubmed\\_pubmed&LinkReadableName=Related%20Articles&IdsFromResult=31788569&ordinalpos=3&itool=EntrezSystem2.PEntrez.Pubmed.Pubmed\\_ResultsPanel.Pubmed\\_RVDocSum](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez?Db=pubmed&DbFrom=pubmed&Cmd=Link&LinkName=pubmed_pubmed&LinkReadableName=Related%20Articles&IdsFromResult=31788569&ordinalpos=3&itool=EntrezSystem2.PEntrez.Pubmed.Pubmed_ResultsPanel.Pubmed_RVDocSum)
7. Bombard Y, Baker GR, Orlando E, Fancott C, Bhatia P, Casalino S, et al. Engaging patients to improve quality of care: a systematic review. Implementation Science. [Internet] 2018 Dec [Consultado 22 Nov 2020] 26;13(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s13012-018-0784-z>
8. Maggi W. 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. [Tesis en Internet]. [Ecuador]; 2018 [consultado 12 May 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
9. Martínez - Molina A, Garrido LE, Shih PC, Informe T. Evaluación de la calidad percibida, la satisfacción y la lealtad con los Servicios de Biblioteca en la Universidad Autónoma de Madrid para el período: 2017-2018: Informe Técnico. [Tesis en Internet]. [Madrid]; 2018 [consultado 12 May 2021]. Disponible en: <https://biblioteca.uam.es/sc/documentos/eba2019.pdf>
10. Vía L. Nivel 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.

- [Tesis en Internet]. Lima; 2017 [consultado 2021 May 12]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17144>
11. Carranza R. Satisfacción del usuario externo y su relación con la calidad de atención de consultorios externos en el Hospital José Soto Cadenillas. [Tesis en Internet]. 2017 [consultado 2021 May 12]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16688>
  12. Arbeláez G, Mendoza P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. Anales de la Facultad de Medicina. [Internet]. 2017 Jul [Consultado 22 Nov 2020] 17;78(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>.
  13. Bustamante F, Gálvez N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca. [Internet]. 2017 [Consultado 22 Nov 2020]; Tzhoecoen.9(1). Disponible en: <https://doi.org/10.26495/rtzh179.120701>
  14. Lacerda A, Bezerra L, dos Santos L, Gondim A. User satisfaction with primary health care by region in Brazil: 1st cycle of external evaluation from Ciênc. saúde coletiva [Internet]. 2017 Jun. 2017; [Consultado 22 Nov 2020] 22(6 SRC-BaiduScholar):1829–44. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1413-81232017226.26472015>.
  15. Tinoco M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital nacional PNP Luis Nicasio Sáenz en el periodo Octubre-Diciembre 2015 [Tesis en Internet]. Lima 2016 [consultado 12 May 2021]. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/473>

16. Shan L, Li Y, Ding D, Wu Q, Liu C, Jiao M, et al. Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. PloS one [Internet]. 2016 [Consultado 22 Nov 2020];11(10):e0164366. Disponible en:  
[http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez?Db=pubmed&DbFrom=pubmed&Cmd=Link&LinkName=pubmed\\_pubmed&LinkReadableName=Related%20Articles&IdsFromResult=27755558&ordinalpos=3&itool=EntrezSystem2.PEntrez.Pubmed.Pubmed\\_ResultsPanel.Pubmed\\_RVDocSum](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez?Db=pubmed&DbFrom=pubmed&Cmd=Link&LinkName=pubmed_pubmed&LinkReadableName=Related%20Articles&IdsFromResult=27755558&ordinalpos=3&itool=EntrezSystem2.PEntrez.Pubmed.Pubmed_ResultsPanel.Pubmed_RVDocSum)
17. Vela S. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo-Hospital Regional Hermilio Valdizán-Huánuco-2015. [Tesis en Internet] Huánuco; 2016. [Consultado 22 Nov 2020] Disponible en:  
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/194>
18. Woodward S, Berry K, Bucci S. A systematic review of factors associated with service user satisfaction with psychiatric inpatient services. Journal of Psychiatric Research. [Internet]. 2017 Sep; [Consultado 22 Nov 2020] 92:81-93. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2017.03.020>
19. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horizonte Médico (Lima) [Internet]. 2016 [Consultado 22 Nov 2020];16(1):38–47. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci_arttext&tlng=en)
20. Aranda M, Mohina E. Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del distrito de Villa María del

- triumfo-enero [Tesis en Internet]. Perú 2015 [Consultado 22 Nov 2020]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6392>
21. Baim-Lance A, Tietz D, Schlefer M, Agins B. Health Care User Perspectives on Constructing, Contextualizing, and Co-Producing “Quality of Care.” Qualitative Health Research. [Internet] 2016 Jan [Consultado 22 Nov 2020]; 10;26(2). Disponible en: <https://doi.org/10.1177/1049732315569736>
  22. Minoletti A, Toro O, Alvarado R, Carniglia C, Guajardo A, Rayo X. Respeto a los derechos de las personas que se atienden en Servicios de Psiquiatría Ambulatoria en Chile. Revista médica de Chile. [Internet] 2015 Dec [Consultado 22 Nov 2020]; 143(12). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872015001200012>
  23. Navarrete Valero C. Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México. CES Salud Pública [Internet]. 2016 [consultado 2021 May 12];6(2). Disponible en: [https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/view/3220](https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3220)
  24. Stokes J, Gurol-Urganci I, Hone T, Atun R. Effect of health system reforms in Turkey on user satisfaction. Journal of global health [Internet]. 2015 [Consultado 22 Nov 2020]; 5(2):020403. Disponible en: [http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez?Db=pubmed&DbFrom=pubmed&Cmd=Link&LinkName=pubmed\\_pubmed&LinkReadableName=Related%20Articles&IdsFromResult=26528391&ordinalpos=3&itool=EntrezSystem2.PEntrez.Pubmed.Pubmed\\_ResultsPanel.Pubmed\\_RVDocSum](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/entrez?Db=pubmed&DbFrom=pubmed&Cmd=Link&LinkName=pubmed_pubmed&LinkReadableName=Related%20Articles&IdsFromResult=26528391&ordinalpos=3&itool=EntrezSystem2.PEntrez.Pubmed.Pubmed_ResultsPanel.Pubmed_RVDocSum)
  25. Quispe Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas-2015 [Tesis

- en Internet]. Andahuaylas; 2015 [consultado 2021 May 12]. Disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/234>
26. Kitsios F, Stefanakakis S, Kamariotou M, Dermentzoglou L. E-service Evaluation: User satisfaction measurement and implications in health sector. *Computer Standards & Interfaces*. [Internet] 2019 Mar [Consultado 22 Nov 2020];63. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.csi.2018.11.002>
  27. Ng JHY, Luk BHK. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*. [Internet] 2019 Apr [Consultado 22 Nov 2020]; 102(4). Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>
  28. Chhabra M, Gudi S, Rashid M, Goyal A, Tripathi R, Kashyap A. Satisfaction towards the services provided by the community pharmacist in north-west India: A qualitative exploratory study. *Clinical Epidemiology and Global Health* [Internet] diciembre 2019 [Consultado 22 Nov 2020]; 7(4 SRC-BaiduScholar):615–9. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.cegh.2019.02.001>
  29. Karimi F, Poo DCC, Tan YM. Clinical information systems end user satisfaction: The expectations and needs congruencies effects. *Journal of Biomedical Informatics*. [Internet] 2015 Feb [Consultado 22 Nov 2020]; 53. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2014.12.008>
  30. Basantes-Avalos R, Vinueza-Jara A, Coronel-Sánchez J. Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo. *Revista Ciencia UNEMI* [Internet]. 2016 [consultado 12 May2021]; 9(18):90–100. Disponible en: [http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3140/1/NIVELES%20DE%](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3140/1/NIVELES%20DE%20)

[20SATISFACCI%c3%93N%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DEL%20HOSPITAL%20ANDINO%20ALTERNATIVO%20DE%20CHIMBORAZO.pdf](#)

31. Pinedo E. La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017 [Tesis en Internet]. Lima; 2017 [consultado 12 May2021]. Universidad César Vallejo Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12021>
32. Guerrero Bejarano MA, Silva Siu DR. La Lealtad de los Clientes y su Relación con la Lealtad de los Colaboradores. INNOVA Research Journal. [Internet] 2017 Sep 27 [Consultado 22 Nov 2020]; 2(9). Disponible en: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n9.2017.477>
33. Fernández E. Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública [Tesis en Internet]; 2016 [consultado 12 May 2021]. Universidad F.A.S.T.A. Disponible en: <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/852>
34. Messarina P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, . UCV-Scientia. [Internet]. 2016 [consultado 12 May 2021];8(2):119–23. Disponible en: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1030>
35. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. . Horizonte Médico (Lima) [Internet]. 2016 [Consultado 22 Nov 2020];16(1):38–47. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci_arttext&tlng=en)

36. Fidel J. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis en Internet]. 2017 [consultado 2021 May 12]. Universidad César Vallejo Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8778>
37. Szwako A, Vera F. Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción-Paraguay. Año 2013. Revista de Salud Pública del Paraguay [Internet]. 2017 [consultado 2021 May 12];7(2 SRC-BaiduScholar):26–30. Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-33492017000200026&lng=en](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-33492017000200026&lng=en).
38. Loza J. Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi en el segundo trimestre de la Gestión 2014. Scientia [Internet]. 2015 [consultado 12 May 2021];4(1):3–20. Disponible en: <http://investigacion.uab.edu.bo/pdf/5.1.pdf>
39. Inga-Berrosipi 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. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. [Internet]. 2019 Jun 25 [consultado 12 May 2021];36(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
40. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista peruana de medicina integrativa [Internet]. 2017 [consultado 12 May 2021];2(2):133–9. Disponible en: <http://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55/54>

41. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad de servicio: Caracterización y análisis. *Compendium*. [Internet] 2015 [consultado 2021 May 12];18(35):57–76. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
42. Esquerda M, Yuguero O, Viñas J, Pifarré J. La empatía médica, ¿nace o se hace? Evolución de la empatía en estudiantes de medicina. *Atención Primaria*. [Internet] 2016 Jan [Consultado 22 Nov 2020];48(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2014.12.012>
43. Tamayo y Tamayo M. El proceso de la investigación científica. Quinta edición. Limusa, editor. México; 2019.
44. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill, editor. México; 2018.
45. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. Quinta edición. McGraw Hill, editor. México; 2014.
46. Fresno Chávez C. Metodología de la investigación. el Cid, editor. Córdoba; 2019.
47. Hurtado de Barrera J. Metodología de la investigación holística. 3rd ed. Caripito IU de T, editor. Caracas; 2000.
48. Álvarez Cáceres R. El método científico en las ciencias de la salud: las bases de la investigación biomédica. Santos D de, editor. 2000.
49. Chavez Alizo N. Introducción a la investigación educativa. González G, editor. Maracaibo; 2007.
50. Manzini J. Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta Bioethica*. [Internet]. 2000 [consultado 12 May



2021];;6(2 SRC-BaiduScholar). Disponible en: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Rango de valores	Escala de medición	Diseño metodológico
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	Variable independiente: Satisfacción	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	(20-47)	Bajo	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo
¿En qué medida la Satisfacción del usuario externo del área de emergencia se	Determinar la relación entre la Satisfacción del usuario	La Satisfacción del usuario externo del área de		Seguridad		(48-75)	Medio	<b>Método:</b> Hipotético deductivo
	Satisfacción del usuario	área de		Precisión del diagnóstico		(76-100)	Alto	Prospectiva, transversal

relaciona con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020?	externo del área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020	emergencia se relaciona con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020			Ambiente confiable			<b>Nivel:</b>
					Atención correcta			Correlacional
				Validez				
					Eficiencia			
					Calidez			
					Satisfacción			
				Lealtad	Compromiso			
					Participación			
					Respeto			
	Limitaciones							
	Motivación							
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente:	Fiabilidad	Orientación y explicación	(14-32)	Bajo	

<p>¿En qué medida la satisfacción en la dimensión confiabilidad en el área de emergencia se relaciona con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020?</p>	<p>Determinar la relación de la satisfacción en la dimensión confiabilidad en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el</p>	<p>La satisfacción en su dimensión confiabilidad en el área de emergencia se relaciona con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el</p>	<p>Calidad de atención</p>		<p>sobre los pasos o trámites para la atención. Atención médica Respeto con el orden de llegada Disponibilidad</p>	<p>(33-52)</p>	<p>Medio</p>	
---	--	---	----------------------------	--	--	----------------	--------------	--

	Salvador en el año 2020	Salvador en el año 2020						
¿En qué medida la satisfacción en la dimensión validez en el área de emergencia se relaciona con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020?	Determinar la relación de la satisfacción en la dimensión validez en el área de emergencia con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de	La satisfacción en su dimensión validez en el área de emergencia se relaciona con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias		Capacidad de respuesta	Celeridad de atención Tiempo de espera Resolución de problemas	(53-70)	Alto	

	Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020	de Villa el Salvador en el año 2020						
¿En qué medida la satisfacción en la dimensión la lealtad en el área de emergencia se relaciona con la Calidad de Atención percibida en el Hospital de	Determinar la relación de la satisfacción en la dimensión lealtad en el área de emergencia con la	La satisfacción en su dimensión lealtad en el área de emergencia se relaciona con la Calidad de		Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia Interés en solucionar problemas Claridad en información brindada			

Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020?	Calidad de Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el 2020	Atención percibida en el Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en el año 2020						
--	---	--	--	--	--	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos

### Cuestionario de satisfacción del usuario externo

Estimado: Esta encuesta tiene por finalidad recoger algunos datos que nos permitirá tener un cabal conocimiento sobre la satisfacción del usuario externo. Le informo que el cuestionario es anónimo, así que, por favor trate de que la información que nos brinde sea lo más sincera posible. Agradecemos anticipadamente tu participación y colaboración. Agradezco de antemano su tiempo y colaboración. El tiempo de aplicación del instrumento es de 20 minutos.

Por favor, marque con una X su respuesta:

#### I.- Información General

1.1.- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

1.2.- Edad: 18-30 años ( ) 31-50 años ( ) 51 años a más ( )

1.3.- Tipo de seguro: SIS ( ) SOAT ( ) Otros ( )

1.4.- Nivel de instrucción: Analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre



Ítems	Descripción	1	2	3	4	5
<b>Confiabilidad</b>						
1	Considera usted que el doctor es responsable y cumple con sus horarios de trabajo					
2	El doctor le brinda seguridad al momento de la atención					
3	El doctor expresó con claridad y respeto en el diagnóstico que le brindó					
4	El consultorio tiene ventilación, iluminación y el ambiente le inspira confianza					
5	Usted se siente cómodo cuando el doctor le atiende					
6	El doctor muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El doctor es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El doctor toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento					
<b>Validez</b>						

9	Considera usted que el doctor realiza una atención oportuna e idónea					
10	Cree usted que el consultorio cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el doctor					
13	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
14	El doctor cumple su trabajo al momento de brindarle el diagnóstico y realizarle el examen físico en la consulta					
<b>Lealtad</b>						
15	Usted cumple con acudir a sus citas					
16	Usted participa activamente en las actividades de salud que realiza el hospital					
17	Usted trata con respeto al doctor					
18	Usted comprende los límites que se brinda en la atención del doctor					

<b>19</b>	Usted se encuentra motivado por la atención recibida					
-----------	--	--	--	--	--	--

Escala de rangos y valores:

Para la variable satisfacción del usuario externo

<b>Escala</b>	<b>Rango</b>
Bajo	23-46
Medio	47-70
Alto	71-93

## Cuestionario de Calidad de atención percibida

Estimado: Esta encuesta tiene por finalidad recoger algunos datos que nos permitirá tener un cabal conocimiento sobre la calidad de atención del usuario externo. Le informo que el cuestionario es anónimo, así que, por favor trate de que la información que nos brinde sea lo más sincera posible. Agradecemos anticipadamente tu participación y colaboración. Agradezco de antemano su tiempo y colaboración. El tiempo de aplicación del instrumento es de 20 minutos.

Por favor, marque con una X su respuesta:

### I.- Información General

1.1.- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

1.2.- Edad: 18-30 años ( ) 31-50 años ( ) 51 años a más ( )

1.3.- Tipo de seguro: SIS ( ) SOAT ( ) Otros ( )

1.4.- Nivel de instrucción: Analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítems	Descripción	1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						

1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
2	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
6	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?					
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de terapia fue corto?					
9	¿El doctor anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica?					
10	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					

11	¿Considera usted importante empezar y terminar el tratamiento que el doctor le indicó?					
<b>Empatía</b>						
12	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
13	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
14	¿El doctor lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El doctor que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Considera usted que los horarios de atención programados por el hospital se adecúan a las necesidades de las personas?					
<b>Seguridad</b>						
17	¿Se respetó su privacidad durante su atención?					
18	¿El médico le realizó un examen físico completo por el problema de salud por el cual fue atendido?					
19	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
20	¿El médico le brindó el tiempo que usted consideró necesario para la consulta?					

Elementos tangibles					
21	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?				
22	¿El personal estuvo correctamente uniformado?				
23	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				
24	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?				

Escala de rangos y valores

Para la variable Calidad de atención percibida

Escala	Rango
Bajo	25-50
Medio	51-75
Alto	76-104

### Anexo 3: Validez del instrumento

#### EXPERTO 1:

##### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MENESES LA RIVA, MONICA ELISA DNI 09429302	MAGISTER EN GESTION DEL CUIDADO EN ENFERMERIA  Fecha de Diploma:13/08/2014	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA
MENESES LA RIVA, MONICA ELISA DNI 09429302	BACHILLER EN ENFERMERIA  Fecha de Diploma:26/05/1993	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA
MENESES LA RIVA, MONICA ELISA DNI 09429302	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  Fecha de Diploma:13/12/19	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
MENESES LA RIVA, MONICA ELISA DNI 09429302	LICENCIADO EN ENFERMERIA  Fecha de Diploma:20/10/1993	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA



## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

### Variable 1: Satisfacción del usuario externo

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
1. Confiabilidad 2. Validez 3. Lealtad	1. Cumplimiento del servicio prometido 2. Seguridad 3. Precisión del diagnóstico 4. Ambiente confiable 5. Atención correcta 6. Eficiencia 7. Calidez 8. Satisfacción 9. Compromiso 10. Participación 11. Respeto 12. Limitaciones 13. Motivación	1. Ordinal	<u>Escala de Likert:</u>  Se agrupó en niveles del 1 al 5 para señalar la frecuencia de cada afirmación.  1= Nunca  2= Casi Nunca  3= A veces  4= Casi Siempre  5= Siempre  <u>El puntaje obtenido se divide en intervalos:</u>  Bajo: 20-47, Medio: 48-75, Alto: 76-100

Fuente: Elaboración propia

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

### Variable 2: Calidad de atención percibida

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
1. Fiabilidad 2. Capacidad de respuesta 3. Empatía	1. Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención. 2. Atención médica 3. Respeto con el orden de llegada 4. Disponibilidad 5. Celeridad de atención 6. Tiempo de espera 7. Resolución de problemas 8. Amabilidad, respeto y paciencia 9. Interés en solucionar problemas 10. Claridad en información brindada	1. Ordinal	<u>Escala de Likert:</u> Se agrupó en niveles del 1 al 5 para señalar la frecuencia de cada afirmación. 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre <u>El puntaje obtenido se divide en intervalos:</u> Bajo: 14-32, Medio: 33-52, Alto: 53-100

Elaboración propia

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Variable 1: Satisfacción del usuario externo</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Confiabilidad</b>							
1	Cumplimiento del servicio prometido	x		x		x		

2	Seguridad	x		x		x		
3	Precisión del diagnóstico	x		x		x		
4	Ambiente confiable	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Validez</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Atención correcta	x		x		x		
6	Eficiencia	x		x		x		
7	Calidez	x		x		x		
8	Satisfacción	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Lealtad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Compromiso	x		x		x		
10	Participación	x		x		x		
11	Respeto	x		x		x		

12	Limitaciones	x		x		x		
13	Motivación	x		x		x		
	<b>VARIABLE 2: Calidad de atención percibida</b>			x		x		
	<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

14	Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención.	x		x		x		
15	Orientación de resultados	x		x		x		
16	Atención médica	x		x		x		
17	Respeto con el orden de llegada	x		x		x		
18	Disponibilidad	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Celeridad de atención	x		x		x		
20	Tiempo de espera	x		x		x		
21	Resolución de problemas	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>							
22	Amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
23	Interés en solucionar problemas	x		x		x		
24	Claridad en información brindada	x		x		x		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: **Monica Meneses La Riva**

DNI 09429302.....

**Especialidad del validador Gobernabilidad y Salud Publica**

.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.


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

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

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

.....**de.....del 20....**

.....



Mónica Herrera La Riva

-----

**Firma del Experto Informante.**

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. Datos generales

Apellidos y nombres del experto: MENESES LA RIVA, MONICA ELISA

1.1. Grado académico Dra. Gobernabilidad y Salud publica

1.2. Cargo e institución donde labora Universidad Peruana Unión

1.3. Título de la investigación: “SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR, 2020.”

1.4. Autor del instrumento: FERNANDEZ CARLOS MARILYN SAYURI

1.5. Maestría/Doctorado/Mención: GESTIÓN EN SALUD

1.6. Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
Sub total						

Total					18
-------	--	--	--	--	----

Valoración Cuantitativa (Total x0.20) .....

Valoración Cualitativa.....18.....

Opinión de aplicabilidad.....Aplicable.....

Lugar y fecha...29 de octubre.....



.....  
 Firma y Posfirma del experto  
 DNI: 09429302

(Adjuntar registro SUNEDU)

**EXPERTO 2:**

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GONZALES SALDAÑA, SUSAN HAYDEE DNI 43575794	MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA  Fecha de Diploma:29/05/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
GONZALES SALDAÑA, SUSAN HAYDEE DNI 43575794	BACHILLER EN ENFERMERÍA  Fecha de Diploma:31/10/08	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
GONZÁLES SALDAÑA, SUSAN HAYDEEE DNI 43575794	LICENCIADO EN ENFERMERÍA  Fecha de Diploma:27/04/09	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
GONZÁLES SALDAÑA, SUSAN HAYDEÉ DNI 43575794	DOCTOR EN SALUD  Fecha de Diploma:05/12/16	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A.
GONZALES SALDAÑA, SUSAN HAYDEE DNI 43575794	ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN CUIDADOS QUIRURGICOS CON MENCIÓN EN TRATAMIENTO AVANZADO DE HERIDAS Y OSTOMIAS  Fecha de Diploma:05/01/18	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A.

Variable 1: 1.Satisfacción del usuario externo



## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
1. Confiabilidad 2. Validez 3. Lealtad	1. Cumplimiento del servicio prometido 2. Seguridad 3. Precisión del diagnóstico 4. Ambiente confiable 5. Atención correcta 6. Eficiencia 7. Calidez 8. Satisfacción 9. Compromiso 10. Participación 11. Respeto 12. Limitaciones 13. Motivación	1. Ordinal	Escala de Likert:  Se agrupó en niveles del 1 al 5 para señalar la frecuencia de cada afirmación.  1= Nunca  2= Casi Nunca  3= A veces  4= Casi Siempre  5= Siempre  <u>El puntaje obtenido se divide en intervalos:</u>  Bajo: 20-47, Medio: 48-75, Alto: 76-100

Fuente: Elaboración propia

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

### Variable 2: Calidad de atención percibida

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
4. Fiabilidad 5. Capacidad de respuesta 6. Empatía	2. Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención.  3. Atención médica 4. Respeto con el orden de llegada  5. Disponibilidad 6. Celeridad de atención 7. Tiempo de espera 8. Resolución de problemas 9. Amabilidad, respeto y paciencia  10. Interés en solucionar problemas  11. Claridad en información brindada	1. Ordinal	Escala de Likert:  Se agrupó en niveles del 1 al 5 para señalar la frecuencia de cada afirmación.  1= Nunca  2= Casi Nunca  3= A veces  4= Casi Siempre  5= Siempre  <u>El puntaje obtenido se divide en intervalos:</u>  Bajo: 14-32, Medio: 33-52, Alto: 53-100

Elaboración propia

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Variable 1: Satisfacción del usuario externo</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Confiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

1	Cumplimiento del servicio prometido	X		X		X		
2	Seguridad	X		X		X		
3	Precisión del diagnóstico	X		X		X		
4	Ambiente confiable	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Validez</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Atención correcta	X		X		X		
6	Eficiencia	X		X		X		
7	Calidez	X		X		X		
8	Satisfacción	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Lealtad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Compromiso	X		X		X		
10	Participación	X		X		X		
11	Respeto	X		X		X		

12	Limitaciones	X		X		X		
13	Motivación	X		X		X		
	<b>VARIABLE 2: Calidad de atención percibida</b>							

<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>14</b>	Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención.	X		X		X		
<b>15</b>	Orientación de resultados	X		X		X		
<b>16</b>	Atención médica	X		X		X		
<b>17</b>	Respeto con el orden de llegada	X		X		X		
<b>18</b>	Disponibilidad	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>19</b>	Celeridad de atención	X		X		X		
<b>20</b>	Tiempo de espera	X		X		X		
<b>21</b>	Resolución de problemas	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>								
<b>22</b>	Amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
<b>23</b>	Interés en solucionar problemas	X		X		X		
<b>24</b>	Claridad en información brindada	X		X		X		

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra: GONZALES SALDAÑA, SUSAN HAYDEE  
**DN: 43575794**

**Especialidad del validador.....Doctor en salud.....**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**.....29...de Octubre.....del 2020**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. González', written over a horizontal dashed line.

**Firma del Experto Informante.**

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### II. Datos generales

Apellidos y nombres del experto: GONZALES SALDAÑA, SUSAN HAYDEE

- 2.1. Grado académico.....Doctor.....
- 2.2. Cargo e institución donde labora.....Directora De La Escuela De Enfermería De La Universidad Norbert Wiener...
- 2.3. Título de la investigación: “SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR, 2020.”
- 2.4. Autor del instrumento: FERNANDEZ CARLOS MARILYN SAYURI
- 2.5. Maestría/Doctorado/Mención: GESTIÓN EN SALUD
- 2.6. Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					82
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					81
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					82
4. Organización	Existe una organización lógica					83
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					82
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					82
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio					82
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					82
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					81
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					81


Sub total					818
Total					818

Valoración Cuantitativa (Total x0.20) .....163.6.....

Valoración Cualitativa.....163.6.....

Opinión de aplicabilidad.....excelente.....

Lugar y fecha.....29/10/2020.....

..........

Firma y Posfirma del experto  
DNI:43575794

(Adjuntar registro SUNEDU)

### EXPERTO 3:

#### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARDENAS DE FERNANDEZ, MARIA HILDA PASAPORTE 114238186	GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA EN ENFERMERÍA ÁREA DE CONCENTRACIÓN SALUD Y CUIDADO HUMANO <i>TIPO:</i> • RECONOCIMIENTO  Fecha de Resolución de Reconocimiento:21/08/2018	UNIVERSIDAD DE CARABOBO

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. Datos generales

1.1. Apellidos y nombres del experto: María Hilda Cárdenas de Fernández

1.2. Grado académico: Doctor

1.3. Cargo e institución donde labora: Coordinadora de Investigación de la EAP Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener

1.4. Título de la investigación: “SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR, 2020.”

1.5. Autor del instrumento: FERNANDEZ CARLOS MARILYN SAYURI

1.6. Maestría/Doctorado/Mención: GESTIÓN EN SALUD

1.7. Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				X	



3.Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4.Organización	Existe una organización lógica				X	
5.Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio				X	
8.Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9.Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10.Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
Sub total						
Total						

Valoración Cuantitativa (Total x0.20) .....18.....

Valoración Cualitativa.....Instrumento cumple con los criterios del Proyecto de Investigación ...

Opinión de aplicabilidad...Reune los criterios de aplicabilidad según objetivo del proyecto .....

Lugar y fecha Lima, 04 de noviembre 2020



.....

Firma y Posfirma del experto

CE: .....003369604.....

## EXPERTO 4:

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
COVEÑAS LALUPU, JOSE DNI 06087619	MAESTRO EN INGENIERIA INDUSTRIAL CON MENCION EN GESTION DE OPERACIONES Y PRODUCTIVIDAD  Fecha de Diploma:23/02/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
COVEÑAS LALUPÚ, JOSÉ DNI 06087619	DOCTOR EN INGENIERÍA  Fecha de Diploma:08/02/17	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
COVEÑAS LALUPU, JOSE DNI 06087619	BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL  Fecha de Diploma:13/02/1980	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
COVEÑAS LALUPU, JOSE DNI 06087619	TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL  Fecha de Diploma:24/01/1984	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. Datos generales
  - 1.1. Apellidos y nombres del experto: José Coveñas Lalupu
  - 1.2. Grado académico: Doctor
  - 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional Federico Villarreal
  - 1.4. Título de la investigación: “SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR, 2020.”
  - 1.5. Autor del instrumento: FERNANDEZ CARLOS MARILYN SAYURI
  - 1.6. Maestría/Doctorado/Mención: GESTIÓN EN SALUD

1.7. Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

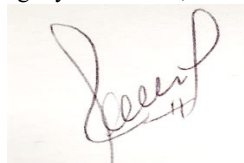
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Existe una organización lógica				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
Sub total						
Total						

Valoración Cuantitativa (Total x0.20) .....18.....

Valoración Cualitativa.....Instrumento cumple con los criterios del Proyecto de Investigación ...

Opinión de aplicabilidad...Reune los criterios de aplicabilidad según objetivo del proyecto .....

Lugar y fecha Lima, 16 de diciembre 2020



.....  
Firma y Posfirma del experto

## EXPERTO 5:

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
YARIN ACHACHAGUA, ANWAR JULIO DNI 41133522	INGENIERO NAVAL Fecha de Diploma:13/04/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
YARIN ACHACHAGUA, ANWAR JULIO DNI 41133522	BACHILLER EN CIENCIAS INGENIERIA NAVAL Fecha de Diploma:09/03/2007	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
YARIN ACHACHAGUA, ANWAR JULIO DNI 41133522	GRADO DE MAESTRO EN GERENCIA DEL MANTENIMIENTO Fecha de Diploma:09/12/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
YARIN ACHACHAGUA, ANWAR JULIO DNI 41133522	GRADO ACADEMICO DE DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de Diploma:10/06/15	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
YARIN ACHACHAGUA, ANWAR JULIO DNI 41133522	BACHILLER EN INVESTIGACION OPERATIVA Fecha de Diploma:25/04/16	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
YARIN ACHACHAGUA, ANWAR JULIO DNI 41133522	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de Diploma:13/09/17	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
YARIN ACHACHAGUA, ANWAR JULIO DNI 41133522	BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCION EN INGENIERIA MECANICA Fecha de Diploma:21/09/18	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
YARIN ACHACHAGUA, ANWAR JULIO DNI 41133522	LICENCIADO EN EDUCACION EN LA ESPECIALIDAD DE MATEMATICA Y FISICA Fecha de Diploma:14/01/19	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. Datos generales

1.1. Apellidos y nombres del experto: Anwar Julio Yarin Achachagua

1.2. Grado académico: Doctor

1.3. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional Federico Villarreal

1.4. Título de la investigación: “SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR, 2020.”

1.5. Autor del instrumento: FERNANDEZ CARLOS MARILYN SAYURI

1.6. Maestría/Doctorado/Mención: GESTIÓN EN SALUD

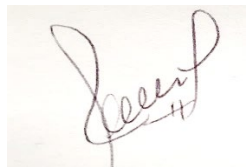
1.7. Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Existe una organización lógica				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y				X	

	construcción de teorías.					
Sub total						
Total						

Valoración Cuantitativa (Total x0.20) .....18.....

Valoración Cualitativa.....Instrumento cumple con los criterios del Proyecto de Investigación ...  
 Opinión de aplicabilidad...Reune los criterios de aplicabilidad según objetivo del proyecto .....  
 Lugar y fecha Lima, 16 de diciembre 2020



.....  
 Firma y Posfirma del experto

**Cálculo del coeficiente V Aiken del instrumento Satisfacción del usuario externo**

Ítems	Criterios	Jueces					Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P <0.05	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe
		1	2	3	4	5						
Considera usted que el doctor es responsable y cumple con sus horarios de trabajo	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
El doctor le brinda seguridad al momento de la atención	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
El doctor expresó con claridad y	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

respeto en el diagnóstico que le brindó	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
El consultorio tiene ventilación, iluminación y el ambiente le inspira confianza	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted se siente cómodo cuando el doctor le atiende	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta



El doctor muestra un cuidado especial cuando examina al paciente	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
El doctor es carismático y usted se siente acogido en la atención	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
El doctor toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

Considera usted que el doctor realiza una atención oportuna e idónea	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Cree usted que el consultorio cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el doctor	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
El doctor cumple su trabajo al momento de brindarle el diagnóstico y realizarle el examen físico en la consulta	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

Usted cumple con acudir a sus citas	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted participa activamente en las actividades de salud que realiza el hospital	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted trata con respeto al doctor	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

Usted comprende los límites que se brinda en la atención del doctor	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted se encuentra motivado por la atención recibida	Redacción	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	1	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

**Cálculo del coeficiente V Aiken del instrumento Calidad de atención percibida**

Ítems	Criterios	Jueces			Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P <0.05	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe
		1	2	3						
¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El médico le atendió en el horario programado?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de terapia fue corto?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta



	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El doctor anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Considera usted importante empezar y terminar el tratamiento que el doctor le indicó?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El doctor lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El doctor que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Considera usted que los horarios de atención programados por el hospital se adecúan a las necesidades de las personas?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Se respetó su privacidad durante su atención?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El médico le realizó un examen físico completo por el problema de salud por el cual fue atendido?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El médico le brindó el tiempo que usted	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

consideró necesario para la consulta?	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El personal estuvo correctamente uniformado?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿Los consultorios médicos contaron con	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

## Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

### Variable 1: Satisfacción del usuario externo

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	20

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la variable Satisfacción del usuario externo es superior a 0,70, lo que indica como grado de confiabilidad de los instrumentos es “alta”, considerando que el valor estadístico oscila entre 0 y 1, y mientras más cercano está del número 1, más fiable se considera el instrumento.

### Dimensión 1: Confiabilidad

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	8

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la dimensión Confiabilidad es superior a 0,70, lo que indica como grado de confiabilidad de los instrumentos es “alta”, considerando que el valor estadístico oscila entre 0 y 1, y mientras más cercano está del número 1, más fiable se considera el instrumento.

## Dimensión 2: Validez

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	7

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la dimensión Validez es superior a 0,70, lo que indica como grado de confiabilidad de los instrumentos es “alta”, considerando que el valor estadístico oscila entre 0 y 1, y mientras más cercano está del número 1, más fiable se considera el instrumento.

## Dimensión 3: Lealtad

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.



### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	5

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la dimensión Lealtad es superior a 0,70, lo que indica como grado de confiabilidad de los instrumentos es “alta”, considerando que el valor estadístico oscila entre 0 y 1, y mientras más cercano está del número 1, más fiable se considera el instrumento.

### Variable 2: Calidad de atención percibida

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	25

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la variable Calidad de atención percibida es superior a 0,70, lo que indica como grado de confiabilidad de los instrumentos es “alta”, considerando que el valor estadístico oscila entre 0 y 1, y mientras más cercano está del número 1, más fiable se considera el instrumento.

## Dimensión 1: Fiabilidad

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	5

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la dimensión Fiabilidad es superior a 0,70, lo que indica como grado de confiabilidad de los instrumentos es “alta”, considerando que el valor estadístico oscila entre 0 y 1, y mientras más cercano está del número 1, más fiable se considera el instrumento.

## Dimensión 2: Capacidad de respuesta

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	6

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la dimensión Capacidad de respuesta es superior a 0,70, lo que indica como grado de confiabilidad de los instrumentos es “alta”, considerando que el valor estadístico oscila entre 0 y 1, y mientras más cercano está del número 1, más fiable se considera el instrumento.

### Dimensión 3: Empatía

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,758	6

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la dimensión Empatía es superior a 0,70, lo que indica como grado de confiabilidad de los instrumentos es “alta”, considerando que el valor estadístico oscila entre 0 y 1, y mientras más cercano está del número 1, más fiable se considera el instrumento.

### Dimensión 4: Seguridad

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	4

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la dimensión Seguridad es superior a 0,70, lo que indica como grado de confiabilidad de los instrumentos es “alta”, considerando que el valor estadístico oscila entre 0 y 1, y mientras más cercano está del número 1, más fiable se considera el instrumento.

### Dimensión 5: Elementos tangibles

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	4

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la dimensión Elementos tangibles es superior a 0,70, lo que indica como grado de confiabilidad de los instrumentos es “alta”, considerando que el valor estadístico oscila entre 0 y 1, y mientras más cercano está del número 1, más fiable se considera el instrumento.

## Resultados de la confiabilidad de los ítems Satisfacción del usuario externo

	Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
S1	57,1333	207,267	,485	.	,880
S2	57,2000	192,600	,763	.	,870
S3	57,0000	209,714	,462	.	,880
S4	56,8000	211,314	,466	.	,880
S5	56,8667	206,695	,501	.	,879
S6	56,4667	195,124	,734	.	,871
S7	56,2000	200,600	,634	.	,875
S8	57,4000	198,543	,646	.	,874
S9	57,5333	193,410	,702	.	,872
S10	57,4000	198,400	,583	.	,876
S11	57,0667	209,495	,359	.	,884
S12	57,4000	214,257	,279	.	,886
S13	56,6667	218,667	,149	.	,891
S14	57,3333	202,524	,570	.	,877
S15	57,1333	212,838	,274	.	,887
S16	57,0000	209,714	,462	.	,880
S17	56,8000	211,314	,466	.	,880
S18	56,8000	211,314	,466	.	,880
S19	57,0000	209,714	,462	.	,880
S20	56,8000	211,314	,466	.	,880

La “Media de la escala si el elemento se ha suprimido” indica el valor que tendría la media si en caso se elimina uno de los elementos. Asimismo, la columna “correlación elemento-total corregida” es el coeficiente de homogeneidad. Se elimina el valor de cero o cercanos, así como negativosnegativo, en este caso se tiene que eliminar -0.096 correspondiente a “S13”, entonces se obtiene como resultado la columna “alfa de cronbach si el elemento se ha suprimido, donde se obtienen valores por encima de 0.8, por lo tanto, es confiable.

## Resultados de la confiabilidad de los ítems Calidad de atención percibida

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	74,7333	421,210	,521	.	,934
C2	74,5333	424,124	,514	.	,935
C3	74,6000	414,686	,600	.	,933
C4	74,2000	406,171	,679	.	,932
C5	73,9333	406,067	,727	.	,932
C6	74,7333	431,495	,291	.	,937
C7	74,5333	424,124	,514	.	,935
C8	74,6000	414,686	,600	.	,933
C9	74,5333	424,124	,514	.	,935
C10	74,6000	414,686	,600	.	,933
C11	74,8667	445,410	,032	.	,940
C12	73,9333	406,067	,727	.	,932
C13	75,1333	413,410	,553	.	,934
C14	74,6000	451,971	-,096	.	,943
C15	73,9333	406,067	,727	.	,932
C16	75,1333	413,410	,553	.	,934
C17	73,9333	406,067	,727	.	,932
C18	74,8667	414,124	,611	.	,933
C19	74,9333	394,067	,858	.	,929
C20	74,8667	414,124	,611	.	,933
C21	74,9333	394,067	,858	.	,929
C22	74,7333	409,495	,641	.	,933
C23	74,9333	394,067	,858	.	,929
C24	74,7333	414,781	,525	.	,935
C25	75,0667	395,781	,843	.	,930

La “Media de la escala si el elemento se ha suprimido” indica el valor que tendría la media si en caso se elimina uno de los elementos. Asimismo, la columna “correlación elemento-total corregida” es el coeficiente de homogeneidad. Se elimina el valor de cero o negativo, en este caso se tiene que eliminar -0.096 correspondiente a “C14”,

entonces se obtiene como resultado la columna “alfa de cronbach si el elemento se ha suprimido, donde se obtienen valores por encima de 0.9, por lo tanto, es confiable.

## Base de datos del instrumento Satisfacción del usuario externo

S: Satisfacción del usuario externo

S1, S2, ..., S19: Preguntas de la variable Satisfacción del usuario externo

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19
1	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
2	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
3	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	1,0	1,0	2,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
4	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
5	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
6	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	1,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
7	5,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	2,0	1,0	1,0	1,0	4,0	3,0	5,0	4,0	4,0
8	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
9	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	1,0	1,0	1,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
10	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
11	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0
12	2,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
13	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	2,0
14	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	4,0	3,0	3,0
15	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0	4,0	2,0	1,0	1,0	4,0	4,0
16	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	3,0
17	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0	4,0	1,0	2,0	2,0	4,0	3,0
18	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
19	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
20	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
21	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
22	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19
23	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0
24	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0
25	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0
26	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	1,0	1,0
27	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0
28	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0
29	2,0	3,0	3,0	2,0	3,0	4,0	4,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0
30	3,0	3,0	3,0	2,0	4,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0
31	4,0	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0
32	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0
33	4,0	4,0	4,0	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0
34	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0
35	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0
36	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	2,0	3,0
37	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	1,0	1,0	1,0	4,0	4,0	4,0	3,0	2,0	3,0	3,0	4,0
38	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	1,0	1,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	1,0	3,0	4,0	4,0
39	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	1,0	1,0	1,0	2,0	5,0	3,0	1,0	1,0	2,0	4,0	4,0
40	4,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	4,0	3,0	3,0	3,0	1,0	5,0	3,0	4,0
41	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0	3,0	1,0	1,0	1,0	4,0
42	4,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0	3,0	4,0	1,0	1,0	2,0
43	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	4,0	4,0	2,0	5,0	3,0	1,0
44	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0	3,0	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0



	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19
45	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	5,0	3,0	4,0	4,0	3,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0
46	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	1,0	1,0	2,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	1,0	5,0
47	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	5,0	5,0	4,0	3,0	3,0	1,0	3,0
48	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0
49	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	5,0	3,0	1,0	5,0	1,0	1,0
50	2,0	2,0	3,0	2,0	3,0	3,0	2,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
51	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
52	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	3,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
53	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,0	4,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0
54	5,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
55	3,0	2,0	2,0	3,0	2,0	3,0	2,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
56	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
57	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0
58	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	5,0	2,0	1,0	1,0	1,0
59	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0
60	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	1,0	1,0	1,0	4,0	3,0	4,0	3,0	2,0	4,0	1,0	4,0
61	5,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	5,0	1,0	1,0	1,0	4,0	3,0	3,0	2,0	1,0	4,0	5,0
62	4,0	5,0	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	5,0	1,0	1,0	1,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0
63	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	5,0	5,0	3,0	1,0	3,0	1,0
64	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
65	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
66	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	1,0	1,0	1,0	4,0	4,0	1,0	2,0	4,0	4,0	4,0

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19
67	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	2,0	1,0	1,0	1,0	4,0	4,0	3,0	1,0	1,0	3,0	5,0
68	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0	4,0	2,0	1,0	5,0	1,0	3,0
69	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
70	4,0	3,0	3,0	2,0	3,0	4,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0
71	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0
72	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	1,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0	1,0	1,0	1,0	3,0
73	2,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
74	4,0	5,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	1,0	2,0	3,0	1,0	1,0	3,0	1,0	1,0	3,0	4,0	2,0
75	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	2,0	5,0	5,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0
76	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	1,0	1,0	1,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	4,0
77	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	2,0	3,0	4,0	4,0	3,0	1,0	4,0	3,0	4,0
78	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	1,0	1,0	3,0	1,0	1,0	2,0	4,0	1,0	1,0	1,0	2,0
79	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	2,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	3,0	4,0
80	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	4,0	3,0	3,0	4,0	2,0	1,0	4,0	4,0
81	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,0	1,0	2,0	1,0	4,0
82	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	3,0	1,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0
83	4,0	5,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	4,0	3,0	2,0	1,0	4,0	5,0
84	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	4,0	4,0	2,0	3,0	1,0	1,0
85	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	1,0	2,0	1,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	4,0
86	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	1,0	2,0	3,0	5,0	5,0	5,0	1,0	5,0	5,0	4,0
87	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	3,0	1,0	1,0	4,0	4,0	4,0	2,0	4,0	4,0	4,0
88	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19
79	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	2,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	3,0	4,0
80	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	4,0	3,0	3,0	4,0	2,0	1,0	4,0	4,0
81	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,0	1,0	2,0	1,0	4,0
82	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	3,0	1,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0
83	4,0	5,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	4,0	3,0	2,0	1,0	4,0	5,0
84	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	4,0	4,0	2,0	3,0	1,0	1,0
85	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	1,0	2,0	1,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	4,0
86	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	1,0	2,0	3,0	5,0	5,0	5,0	1,0	5,0	5,0	4,0
87	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	3,0	1,0	1,0	4,0	4,0	4,0	2,0	4,0	4,0	4,0
88	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
89	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	4,0	3,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
90	2,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
91	3,0	5,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
92	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
93	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0	3,0	1,0	1,0	3,0	4,0
94	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	4,0	1,0	1,0	1,0	3,0
95	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	4,0	3,0	4,0	1,0	3,0	3,0	2,0
96	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
97	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	5,0	3,0	5,0	1,0	1,0	4,0	3,0	4,0	1,0	4,0	5,0	4,0	4,0
98	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	1,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0
99	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0
100	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0

## Base de datos del instrumento Calidad de atención percibida

C: Calidad de atención percibida

C1, C2, ..., C24: Preguntas de la variable Calidad de atención percibida

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24
1	4,0	3,0	3,0	5,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
2	4,0	3,0	3,0	5,0	3,0	5,0	5,0	5,0	3,0	4,0	5,0	4,0	4,0	5,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
3	5,0	3,0	3,0	3,0	5,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
4	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
5	5,0	3,0	3,0	5,0	3,0	3,0	3,0	3,0	5,0	3,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	3,0
6	4,0	3,0	3,0	5,0	2,0	2,0	2,0	3,0	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	1,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0
7	4,0	2,0	2,0	5,0	2,0	4,0	3,0	2,0	3,0	2,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0
8	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
9	3,0	1,0	1,0	5,0	1,0	2,0	2,0	3,0	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	1,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0
10	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
11	2,0	2,0	2,0	3,0	1,0	2,0	2,0	2,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	2,0	3,0	3,0	4,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0
12	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	2,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	2,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
13	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	3,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	2,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0
14	3,0	2,0	2,0	3,0	1,0	2,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	2,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
15	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	5,0	4,0	4,0	5,0	4,0	3,0	3,0	3,0
16	4,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	2,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
17	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
18	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	2,0	3,0	2,0	3,0
19	2,0	2,0	1,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	3,0
20	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	3,0
21	3,0	1,0	4,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	3,0	3,0	3,0	5,0	4,0	3,0	4,0	1,0	3,0	4,0	2,0	3,0	2,0	2,0	3,0
22	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	2,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24
23	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	2,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0
24	4,0	4,0	3,0	3,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	2,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0
25	4,0	2,0	3,0	4,0	3,0	2,0	2,0	2,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0
26	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	4,0	3,0	5,0	2,0	4,0	3,0	4,0	1,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0
27	4,0	4,0	4,0	2,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	2,0	4,0	3,0	4,0	1,0	4,0	4,0	3,0	3,0	2,0	4,0	3,0	4,0
28	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	2,0	1,0	1,0	4,0	2,0	4,0	2,0	4,0	3,0	4,0	2,0	4,0	4,0	3,0	4,0	2,0	4,0	3,0	4,0
29	3,0	4,0	3,0	4,0	1,0	3,0	2,0	2,0	4,0	2,0	4,0	2,0	3,0	4,0	4,0	1,0	2,0	4,0	2,0	4,0	2,0	3,0	3,0	3,0
30	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	4,0	1,0	1,0	1,0	2,0	3,0	2,0	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	3,0	1,0
31	2,0	2,0	3,0	2,0	1,0	2,0	1,0	1,0	3,0	2,0	4,0	1,0	1,0	2,0	2,0	2,0	4,0	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	3,0
32	2,0	2,0	1,0	2,0	1,0	2,0	1,0	1,0	3,0	2,0	5,0	1,0	2,0	5,0	4,0	3,0	4,0	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0
33	4,0	2,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	4,0	2,0	2,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	2,0	3,0	2,0	3,0	2,0	3,0
34	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	2,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	2,0	2,0	3,0	4,0	3,0
35	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	4,0	4,0
36	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	2,0	2,0	4,0	2,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0
37	4,0	5,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	2,0	4,0	4,0	3,0
38	4,0	3,0	5,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	2,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	5,0	3,0
39	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	2,0	2,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0
40	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	2,0	2,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	5,0
41	3,0	4,0	4,0	1,0	3,0	4,0	2,0	2,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	2,0	4,0	4,0	5,0
42	4,0	4,0	4,0	2,0	4,0	4,0	2,0	2,0	2,0	2,0	4,0	2,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	5,0	3,0	4,0	5,0
43	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	2,0	2,0	3,0	5,0	3,0	3,0	5,0	3,0	3,0	4,0	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0
44	5,0	4,0	4,0	3,0	5,0	3,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24
45	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	5,0	4,0	4,0	5,0	2,0	4,0	4,0	4,0	5,0	3,0	3,0	4,0	3,0
46	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	2,0	4,0	4,0	5,0	5,0	3,0	3,0	3,0	4,0
47	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	1,0	4,0	4,0	5,0	5,0	3,0	3,0	3,0	4,0
48	4,0	2,0	3,0	4,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	2,0	5,0	4,0	1,0	3,0	2,0	4,0	5,0	3,0	4,0	1,0	3,0
49	4,0	2,0	3,0	4,0	4,0	2,0	2,0	2,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	2,0	4,0	4,0	2,0	3,0	4,0	3,0
50	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	4,0	1,0	1,0	4,0	2,0
51	3,0	1,0	2,0	3,0	3,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	2,0	4,0	4,0	3,0	2,0	4,0	3,0
52	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	3,0	1,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	2,0	4,0	3,0	4,0	3,0	5,0	3,0
53	5,0	4,0	1,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	1,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	5,0	3,0
54	5,0	3,0	2,0	3,0	4,0	3,0	2,0	2,0	3,0	4,0	4,0	2,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	2,0	3,0	3,0	2,0	4,0
55	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	4,0	3,0	3,0	2,0	4,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0
56	3,0	2,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	2,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	2,0	2,0	4,0	4,0	4,0
57	2,0	4,0	4,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	2,0	2,0	4,0	4,0	4,0
58	3,0	4,0	4,0	2,0	3,0	3,0	2,0	2,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	2,0	4,0	3,0	3,0
59	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	2,0	2,0	2,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	2,0	2,0	4,0	2,0	3,0
60	4,0	5,0	4,0	4,0	3,0	4,0	2,0	2,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0
61	4,0	4,0	4,0	5,0	2,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	4,0	5,0	5,0	4,0	3,0	2,0	3,0	4,0	4,0	1,0	3,0	5,0	3,0	3,0
62	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	3,0	4,0	4,0	3,0	5,0	5,0	4,0	2,0	4,0	2,0	2,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0
63	5,0	5,0	3,0	5,0	5,0	3,0	2,0	2,0	3,0	5,0	5,0	4,0	2,0	3,0	2,0	2,0	2,0	2,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0
64	2,0	1,0	1,0	1,0	4,0	2,0	1,0	2,0	1,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	4,0	2,0
65	3,0	4,0	2,0	4,0	3,0	2,0	1,0	1,0	2,0	2,0	5,0	3,0	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	3,0	4,0	4,0	2,0	4,0	3,0
66	4,0	4,0	1,0	4,0	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	4,0	4,0	2,0	3,0	5,0	2,0	5,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	2,0	3,0

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	
67	4,0	4,0	1,0	4,0	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	2,0	1,0	4,0	3,0	4,0	4,0	2,0	3,0	3,0	
68	3,0	2,0	3,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	2,0	4,0	4,0	
69	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	1,0	
70	3,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	2,0	3,0	2,0	3,0	4,0	2,0	3,0	2,0	
71	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	3,0	2,0	4,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	1,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	1,0	
72	1,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	2,0	3,0	1,0	
73	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	2,0	1,0	1,0	2,0	1,0	2,0	2,0	1,0	2,0	3,0	3,0	2,0	1,0	4,0	1,0	
74	4,0	2,0	4,0	4,0	3,0	2,0	3,0	3,0	2,0	3,0	4,0	4,0	4,0	2,0	3,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	1,0	
75	4,0	2,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	2,0	3,0	4,0	4,0	4,0	2,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	2,0	4,0	3,0	4,0	2,0	
76	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	2,0	3,0	2,0	4,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	4,0	1,0	
77	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	2,0	4,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	2,0	2,0	
78	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	5,0	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	2,0	3,0	4,0	4,0	3,0	1,0	
79	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	5,0	5,0	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	
80	4,0	3,0	2,0	5,0	2,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	
81	4,0	2,0	2,0	4,0	2,0	2,0	2,0	2,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	5,0	4,0
82	2,0	1,0	2,0	4,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	2,0	2,0	3,0	2,0	4,0	
83	5,0	2,0	3,0	4,0	5,0	3,0	1,0	1,0	1,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	2,0	2,0	3,0	4,0	
84	5,0	1,0	1,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	2,0	
85	5,0	1,0	3,0	1,0	3,0	3,0	2,0	2,0	3,0	2,0	4,0	2,0	2,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	2,0	
86	5,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	2,0	2,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	2,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	2,0	
87	4,0	2,0	4,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	2,0	4,0	
88	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	2,0	3,0	1,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	3,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	
79	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	5,0	5,0	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	
80	4,0	3,0	2,0	5,0	2,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	5,0	3,0	
81	4,0	2,0	2,0	4,0	2,0	2,0	2,0	2,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	2,0	3,0	4,0	5,0	4,0
82	2,0	1,0	2,0	4,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	2,0	2,0	3,0	2,0	4,0	
83	5,0	2,0	3,0	4,0	5,0	3,0	1,0	1,0	1,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	2,0	2,0	3,0	3,0	4,0	
84	5,0	1,0	1,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	2,0	
85	5,0	1,0	3,0	1,0	3,0	3,0	2,0	2,0	3,0	2,0	4,0	2,0	2,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	2,0	
86	5,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	2,0	2,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	2,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	2,0	
87	4,0	2,0	4,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	2,0	4,0	
88	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	2,0	3,0	1,0	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	3,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	
89	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	2,0	4,0	1,0	3,0	2,0	1,0	2,0	2,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	
90	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	4,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	2,0	1,0	
91	4,0	3,0	2,0	3,0	3,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	4,0	2,0	2,0	4,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	4,0	3,0	3,0	
92	1,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	4,0	2,0	2,0	3,0	1,0	1,0	2,0	3,0	4,0	3,0	2,0	4,0	4,0	3,0	
93	1,0	3,0	2,0	2,0	3,0	2,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	4,0	3,0	2,0	4,0	4,0	3,0	
94	4,0	2,0	3,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	4,0	3,0	
95	1,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	4,0	4,0	4,0	2,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	2,0	3,0	3,0	4,0	4,0	
96	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	3,0	2,0	3,0	4,0	1,0	4,0	3,0	2,0	2,0	3,0	1,0	1,0	2,0	5,0	2,0	
97	4,0	1,0	4,0	4,0	4,0	4,0	2,0	2,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	5,0	5,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	
98	4,0	2,0	4,0	4,0	2,0	4,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	5,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	
99	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	3,0	4,0
100	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	5,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0

## Anexo 5: Permiso de recolección de Información y uso de la institución



**Universidad  
Norbert Wiener**

### “AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Lima, 12 de noviembre del  
2020

#### CARTA N° 066-EPG-UPNW

Dr. Carlos Ivan Leon Gómez  
Director del Hospital de Emergencia de Villa El  
Salvador Av. 200 Millas, Villa El Salvador 15837

Presente.-

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentar a la **Lic. Marilyn Sayuri Fernández Carlos**, con código de matrícula N° **a2018900142**, de la **Maestría de Gestión en Salud**, con la finalidad de aplicar los instrumentos de recolección de datos, para el proyecto de investigación titulado: **“Satisfacción y calidad de atención del usuario externo del área de emergencias del hospital de emergencias de Villa El Salvador, 2020”**.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



M. Guillermo Alejandro Raffo Ibarra  
Inspector (e) de la Escuela de Posgrado

## Anexo 6: Autorización de aplicación de instrumento de investigación



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa el Salvador

Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Asunto: Autorización de aplicación de instrumento de investigación

**Dr. Carlos Ivan León Gómez**  
Director General  
Hospital de Emergencia de Villa el Salvador

Se autoriza a la LIC. Marilyn Sayuri Fernandez Carlos, para que realice su recolección de datos para su proyecto de investigación "Satisfacción y calidad de atención del usuario externo del área de emergencia del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador 2020"

Sin otro particular, es oportuno manifestarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Villa el Salvador, 18 de Noviembre del 2020

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE EMERGENCIA VILLA EL SALVADOR

*Dr. Carlos Ivan Leon Gomez*  
DIRECTOR

Dr. Carlos Ivan Leon Gómez  
Director del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador

[www.heves.gob.pe](http://www.heves.gob.pe)

Av. Mariano Pastor Sevilla  
Cruce AV. 200 Millas S/N  
Telf. 500-7800 / 500-7801

## **Anexo 7: Formato de consentimiento informado**

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:.....

Correo electrónico personal o institucional: .....



## **Anexo 8: Informe del asesor de turnitin**