



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO**

---

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN  
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL PÚBLICO,  
HUARAZ, 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO DE**

**Maestro en Gestión y Gerencia en Los Servicios de Salud**

**Autor:**

Ortiz Herrera, Javier Jacinto

**Asesor:**

Dr. Minaya Serna, Aníbal Edwin

 <https://orcid.org/0000-0002-9772-3736>

**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión en los servicios de salud

Huaraz - Áncash- Perú

2025

Nº de Registro: **T1068**





UNIVERSIDAD NACIONAL  
SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO  
ESCUELA DE POSTGRADO

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” para calificar la Tesis presentada por el:

BACHILLER: **ORTIZ HERRERA JAVIER JACINTO**

Título : **SATISFACCION DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCION EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL PÚBLICO - HUARAZ, 2023**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

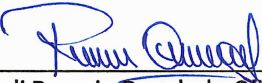
Aprobado, con el calificativo de Distinto (16)


De conformidad con el Reglamento General de la Escuela de Postgrado y el Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 27 de diciembre del 2024

  
Dra. Rosario Margarita Yslado Mendez  
PRESIDENTE

  
Dra. Rocio del Pilar Mercedes Pajuelo Villarreal  
SECRETARIA

  
Mag. Neli Rosario Regalado Olivares  
VOCAL

  
Dr. Anibal Edwin Minaya Serna  
Asesor

**ANEXO 1**

**INFORME DE SIMILITUD.**

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

Satisfacción del paciente y calidad de atención en consultorios externos del hospital público,  
Huaraz, 2023

Presentado por: ORTIZ HERRERA, Javier Jacinto

con DNI N°: 44561972

para optar el Grado de Maestro en:

Gestión y Gerencia en los Servicios de la Salud

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : 19% de similitud.

**Evaluación y acciones del reporte de similitud para trabajos de investigación, tesis posgrado, textos, libros, revistas, artículos científicos, material de enseñanza y otros (Art. 11, inc 2 y 3)**

Porcentaje	Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda
Del 1 al 20%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	<input checked="" type="radio"/>
Del 21 al 30%	Devolver al autor para las correcciones y se presente nuevamente el trabajo en evaluación.	<input type="radio"/>
Mayores al 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes; sin perjuicio de las sanciones administrativas que corres andan de acuerdo a Ley.	<input type="radio"/>

Por tanto, en mi condición de **Asesor responsable**, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, 14/07/2025

  
FIRMA

Apellidos y Nombres:

MINAYA SERNA, Aníbal Edwin

DNI N°:

31682699

Se adjunta:

*1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud*

# tesis javier parafraseo ultimo.docx

 My Files

 My Files

 Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo

---

## Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::8100:473748200

Fecha de entrega

14 jul 2025, 7:36 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

14 jul 2025, 7:39 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

tesis javier parafraseo ultimo.docx

Tamaño de archivo

244.8 KB

79 Páginas

13.714 Palabras

75.916 Caracteres




# 19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)
- ▶ Base de datos de Crossref
- ▶ Base de datos de contenido publicado de Crossref

## Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## MIEMBROS DEL JURADO

*Doctora rosario margarita Yslado Méndez*

presidente



*Doctora Rocío del Pilar Mercedes Pajuelo Villarreal*

Secretario



*Magister Neli Rosario Regalado Olivares*

Vocal



## ASESOR

*Doctor Aníbal Edwin Minaya Serna*



## AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y por la bendición que derrama todos los días

A mi familia por el apoyo constante en la formación personal y profesional

A mi asesor Dr. Aníbal Edwin Minaya Serna, quien estuvo guiando el desarrollo del presente trabajo de investigación científica y ser culminado con éxito.

A la casa de estudios Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo escuela posgrado de ciencias de la salud, por permitirnos pertenecer y realizar la maestría en gestión y gerencia en los servicios de la salud.

A las personas, instituciones que de alguna forma fueron parte de este proceso de investigación

A las personas, que les debo su tiempo de dedicación y comprensión, quienes me supieron entender que apoyo que necesitaba de parte de ellos, por el cual pido a Dios que nunca se descuide de cada uno de ellos y les bendiga por siempre. A aquellas personas, que me brindaron sus buenos consejos, que estuvieron a mi lado en los momentos difíciles, los malos momentos que les hice pasar, que compartieron regaños, tristezas y alegrías, muchísimas gracias por todo a ustedes con afecto.

## DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la salud, guiar e iluminar mi camino, por estar siempre conmigo cuidándome y protegiéndome, tendré fe en ti.

A toda mi familia, por darme sus palabras de aliento, por el apoyo incondicional, para seguir dando pasos hacia adelante persiguiendo mis objetivos en mi carrera profesional, a ellos con mucho cariño y amor.

A mis docentes y compañeros, de la maestría de gestión y gerencia en los servicios de la salud, por compartir conocimientos tan valiosos que me servirán mucho en el desenvolvimiento laboral.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
Resumen	viii
Abstract	ix
INTRODUCCIÓN .....	1-2
<b>Capítulo I</b>	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3- 10
1.1 Planteamiento y formulación del problema	3
1.2 Objetivos	7
1.3 Justificación	8
1.4 Delimitación	9
1.5 Ética de la investigación	10
<b>Capítulo II</b>	
MARCO TEÓRICO .....	11-32
2.1 Antecedentes de Investigación	11
2.2 Bases filosóficas y epistemológicas	19
2.3 Bases teóricas	20
2.4 Definición de términos	28
2.5 Hipótesis	29
2.6 Variables	29
<b>Capítulo III</b>	
METODOLOGÍA .....	33-37
3.1 Tipo de Investigación	33
3.2 Diseño de investigación	33
3.3 Población y muestra	34
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5 Plan de procesamiento y análisis de datos	37
<b>Capítulo IV</b>	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	38-49
4.1 Presentación de Resultados	38
4.2 Prueba de hipótesis	43
4.3 Discusión	44
Conclusiones	50

Recomendaciones	52
Referencias	53-55
Anexos	



## Resumen

El propósito fundamental de esta investigación fue determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención en el hospital Víctor Ramos Guardia, el tipo de investigación es cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Se utilizó para el procesamiento y análisis de los datos el instrumento SERVQUAL con 22 ítems para la medición de la satisfacción del usuario y un cuestionario con 30 preguntas para determinar el nivel de calidad de atención y por medio del Rho de Spearman, como resultados se obtuvieron que el 132 (36.9%) de los usuarios consideran que la calidad de atención y los niveles de satisfacción se encuentran en un nivel bajo, el 88 (24.6%) respondieron como regular la calidad de atención y la satisfacción por la atención recibida y finalmente el 43 (12.0%) mencionaron que la calidad de atención y los niveles de satisfacción son altos. Según Rho Spearman la satisfacción de los usuarios está relacionado con la calidad de atención, el nivel de significancia es menor de 0.05, siendo significativa estadísticamente la relación entre las dos variables.

*Palabras clave:* satisfacción, calidad de atención, SERVQUAL

## Abstract

The primary purpose of this research was to determine the relationship between patient satisfaction and quality of care at the Víctor Ramos Guardia Hospital. The type of research is quantitative, descriptive, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. For data processing and analysis, the SERVQUAL instrument with 22 items was used to measure user satisfaction, along with a questionnaire of 30 questions to assess the level of quality of care. Spearman's Rho was applied, and the results showed that 132 users (36.9%) considered that the quality of care and satisfaction levels were low, 88 users (24.6%) rated both the quality of care and satisfaction with the care received as average, and finally, 43 users (12.0%) stated that the quality of care and satisfaction levels were high. According to Spearman's Rho, user satisfaction is related to the quality of care, with a significance level of less than 0.05, indicating a statistically significant relationship between the two variables.

*Keywords:* satisfaction, quality of care, SERVQUAL

## INTRODUCCIÓN

La deficiente calidad de atención en salud representa uno de los principales problemas de salud pública en los consultorios externos de los hospitales nacionales y regionales del país. Esta problemática se origina en múltiples factores estructurales y organizacionales, como la infraestructura inadecuada de los establecimientos de salud, el crecimiento sostenido de la población, la escasez de especialistas, los extensos tiempos de espera, la limitada disponibilidad de cupos para atención especializada, la carencia de espacios adecuados en los consultorios y el deterioro de las instalaciones. A ello se suma el uso de equipos médicos obsoletos, lo que impide una atención eficiente y centrada en las necesidades del paciente. Estos elementos generan una creciente insatisfacción en los usuarios y ponen en duda la calidad del servicio ofrecido.

Frente a este contexto, surge la necesidad de comprender cómo perciben los pacientes la atención que reciben y cómo esta percepción se relaciona con los estándares de calidad establecidos. Por ello, el propósito de esta investigación es determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Víctor Ramos Guardia durante el año 2023. Esta relación resulta fundamental, ya que permite identificar aspectos críticos del servicio que requieren mejora y, a su vez, brinda información valiosa para la toma de decisiones en el ámbito de la gestión hospitalaria.

El estudio se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Este enfoque permite analizar estadísticamente los niveles de satisfacción y calidad percibida por los usuarios, y establecer vínculos entre ambas variables. Para medir la satisfacción del usuario se

emplea el instrumento SERVQUAL, que comprende 22 ítems distribuidos en cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Asimismo, la calidad de atención en salud se evalúa mediante un cuestionario de 30 preguntas que abordan dimensiones técnico-científicas, humanas y del entorno. La recolección de datos se realiza a través de encuestas aplicadas a los usuarios del hospital, y posteriormente se analizan mediante técnicas estadísticas apropiadas, como el coeficiente Rho de Spearman.

Esta investigación resulta relevante tanto para los usuarios del Hospital Víctor Ramos Guardia como para el personal de salud. Para los primeros, porque sus percepciones y experiencias serán consideradas en el análisis; y para los segundos, porque los hallazgos permitirán fortalecer la atención que brindan, apoyándose en teorías y modelos de calidad que promuevan un servicio más eficiente, humanizado y orientado a la mejora continua.

Este informe de tesis se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema, formulación de objetivos, justificación, delimitación y consideraciones éticas.

Capítulo II: Revisión de antecedentes, fundamentos teóricos, definición de términos, hipótesis y variables.

Capítulo III: Diseño metodológico, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el plan de análisis e interpretación.

Capítulo IV: Presentación de resultados, análisis e interpretación de datos, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Planteamiento y formulación del problema

Según la Organización Mundial de la Salud la satisfacción de los usuarios en relación a la atención de la salud es una variable que contribuye la calidad de atención humanizada siendo el tiempo promedio de espera para la atención de la salud es de 114 minutos en los establecimientos del Ministerio de Salud, mientras en Es salud es 58 minutos, en fuerzas armadas y policiales de 50 minutos y en las clínicas 35 minutos (Guillen, 2022)

Según el INEI 2023, el tiempo promedio de espera para la atención de la salud es de 81 minutos y en cuanto la satisfacción del usuario en relación al aseguramiento universal en salud el 60,2% de los usuarios manifestaron que el tiempo de espera para ser atendidos es muy prolongado, en la encuesta participaron el 59,95% mujeres y el 40,1% varones. Para la obtención de una consulta médica usuarios esperan un tiempo promedio a nivel del Perú es de 17 días, donde en los establecimientos de salud del MINSA es de 12 días, en Es salud 19 días, fuerzas armadas y policiales es de 21 días y en las clínicas 8 días (Guillen, 2022)

Por otro lado, de los usuarios que consiguen cita para el día que lo solicita, el 90, 4% son de clínicas, el 73, 4% Ministerio de Salud y el 45,4% Es salud. En cuanto la información que recibió el usuario a cerca de su enfermedad y tratamiento el 77,7% manifestaron que el médico le explico sobre el tratamiento que recibirá, 73% sobre la forma de administración del medicamento, solo el 40,4% recibieron información sobre efectos adversos de los medicamentos recetados (Guillen 2022).

El Banco Mundial emitió un informe el 11 de mayo del 2022, donde se plasmaron los proyectos de financiamiento basado en el desempeño, permitiendo la atención de mayor cantidad y calidad, más de 6 millones de pacientes mueren por enfermedades prevenibles, la presidenta del Banco Mundial manifiesta que todas las personas de los países en desarrollo deberían recibir atención médica de calidad, el financiamiento basado en el desempeño realiza el pago según la cantidad y calidad de atención prestados en los países que tienen el ingreso de bajo a mediano. Así mismo Manta Murthi manifestó que se debe impulsar las reformas de acceso a la atención de la salud y con calidad (Informe sobre el desarrollo mundial 2022)

La satisfacción del paciente relacionado con la atención de salud, están ligados con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, evidenciando el desempeño de los médicos, enfermeros, técnicos en enfermería y otros profesionales de la salud, una inadecuada infraestructura para la prestación de los servicios, a pesar de existir planes gerenciales de mejoramiento en la práctica existe falencias de materiales e insumos para realizar una adecuada atención de salud en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia (Ramos, 2015).

La infraestructura hospitalaria en Latinoamérica, según la estadística que promueve la atención médica se muestra la imagen y la infraestructura de un hospital que contribuye en la atención de salud (Rodríguez, 2020).

El nosocomio Huaracino viene atendiendo a los usuarios a libre demanda y no cuenta con la población asignada, geográficamente atiende a la población de callejón Huaylas y Conchucos y una parte de la región Huánuco, en los servicios de consultorios externos atiende 5000 usuarios aproximadamente al mes, entre las

especialidades de Ginecobstetricia, traumatología, medicina interna, cardiología, cirugía general, cirugía pediátrica, urología, infectología, pediatría, gastroenterología, neumología, odontología, nutrición, psicología, programa de cáncer, tuberculosis, VIH/SIDA enfermedades transmisibles y no transmisibles, tópico de hospitalización (reporte estadístico del hospital Víctor Ramos Guardia)

Los trabajadores del hospital de Huaraz brindan atención de salud al usuario, familia y comunidad: donde en el área de informes distribuyen cupos según la programación de los especialistas en los servicios de consultorios externos, brindan citas a través del sistema de referencias y contra referencias, determinan la especialidad en que va ser atendido el paciente según las patologías que presenta, de igual manera en el área de admisión apertura el número de historia clínica de los pacientes nuevos, llenado del Formato Único de Atención (FUA) de los usuarios que cuentan con el Seguro Integral de Salud, colocan el sello del SIS en órdenes de rayos x, laboratorio, recetas médicas, ecografías entre otros, cada grupo ocupacional cuenta con jefatura de departamento.

Al interactuar con los pacientes refieren que viajan desde lejos para la atención médica especializada, hacemos cola desde muy temprano, a veces no encontramos cupos para que me atienda el médico, no tengo familiares para quedarme en Huaraz, no tengo dinero para mi pasaje, hospedaje y para alimentarme aquí en Huaraz, no logro entender las explicaciones que me dan los trabajadores de la salud, los trabajadores no tienen paciencia para que me expliquen donde tengo que ir hacer mis tramites y en qué servicio me debo atender, me han atendido muy tarde mi cita era para más temprano, la sala de espera es pequeña no es suficiente

para todos los pacientes, los pasadizos están lleno de personas, no hay médico especialista de turno para que me atienda.

A raíz de estos problemas que se presentan en los servicios de consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia surgió la idea del estudio de la evidencia científica para los trabajadores y estudiantes de la salud contribuyendo en la identificación de estos problemas y plantee nuevas estrategias de tal forma la satisfacción del usuario interno y externo mejore. Cuando los usuarios están satisfechos de las atenciones que recibieron de parte de los trabajadores de salud en consultorios externos consiste en mantener el prestigio de las instituciones económicamente dinámico y globalizada, donde la competencia es abierta por la misma exigencia de los usuarios (Santamaría, 2017)

Delo planteado anteriormente se formula el siguiente interrogante de la investigación

### ***Formulación del problema***

¿Cómo es la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2023?

## 1.2 Objetivos

### 1.2.1 General

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de salud en consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2023.

### 1.2.2 Específicos

Determinar el grado de satisfacción del usuario que se atiende en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia.

Determinar el nivel de calidad de atención en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia.

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión técnico científico de la calidad de atención en consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia.

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión humana de la calidad de atención en los consultorios externos.

Determinar la relación entre el nivel satisfacción del usuario y la dimensión de entorno de la calidad de atención en los consultorios externos.

### 1.3 Justificación de la investigación

La relevancia social de este estudio radica en que los pacientes atendidos perciben las características de todo el proceso de atención en los consultorios externos del Hospital Víctor Ramos Guardia. El 45% de los casos están relacionados con factores interpersonales, como el contenido de la consulta, la duración de la atención médica, las acciones clínicas de evaluación y diagnóstico, así como el impacto y los resultados sobre su salud. Además, se toma en cuenta la infraestructura de los consultorios externos, incluidos los servicios higiénicos, pasadizos y salas de espera. Este estudio es fundamental para determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención en salud.

Los directivos, jefes de departamentos, jefes de servicios, coordinadores de los programas presupuestales y los servidores de salud asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia podrán utilizar los resultados de este estudio para mejorar la calidad de la atención en salud y garantizar que los usuarios se sientan satisfechos. Los hallazgos obtenidos servirán como base para continuar con investigaciones similares, ampliando el marco teórico en áreas clave como las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, con el objetivo de contribuir a la satisfacción del usuario. Asimismo, se podrán explorar más a fondo las dimensiones de la calidad de atención, como las áreas técnico-científica, humana y del entorno.

El presente estudio es de tipo cuantitativo, lo que permitió realizar un análisis matemático y estadístico para determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención en salud.

Justificación práctica: Útil a que los directivos, jefes de los departamentos y servicios, coordinadores de los programas presupuestales, personal asistencia y los administrativos del hospital Víctor Ramos Guardia aplique y se involucre en la mejora de atención de calidad y por ende la satisfacción de los pacientes.

#### **1.4 Delimitación**

El estudio se llevó acabo en el servicio de consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia, distrito de independencia, provincia de Huaraz, departamento de Ancash, la investigación lleva por título “Satisfacción del paciente y calidad de atención en los consultorios externos del hospital público - Huaraz, 2023. Los datos fueron obtenidos en el mes de marzo del año 2023 siendo autofinanciado por el investigador; durante la encuesta los pacientes refirieron los siguientes datos: No hay cupos, desde muy temprano hice la cola para atenderme con el médico, demoran mucho en la programación para operarme mientras mis resultados de laboratorio pasan su periodo de vigencia, demoran en comprar los equipos y materiales necesarios, los ambientes son muy pequeños, la investigación determinó la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención que reciben en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2023 financiado por el investigador, que serán beneficiados los usuarios internos y externos del mencionado nosocomio.

## 1.5 Ética de la investigación

Se solicitó la autorización para el campo de estudio de investigación científica mediante una solicitud dirigida al director del Hospital Víctor Ramos Guardia, quien posteriormente la remitió a los jefes correspondientes según la jerarquía institucional. El paciente, en todo momento, tuvo autonomía para decidir su participación en la investigación. Además, la información proporcionada por los participantes fue tratada de manera confidencial. En cuanto al principio de beneficencia, se promovió el bienestar de los participantes, mientras que, en relación al principio de no maleficencia, se garantizó que no se causara daño, dolor, sufrimiento ni incapacidad al paciente. Finalmente, en lo que respecta al principio de justicia, se cumplió con el compromiso de ser justos, equitativos y sin discriminación hacia los participantes del estudio. Este estudio tiene como objetivo mejorar la satisfacción de los usuarios externos y servirá como una guía científica para el personal y los estudiantes de salud del Hospital Víctor Ramos Guardia. Además, a través de este estudio se propondrán estrategias de mejora y recomendaciones a las autoridades competentes de la institución.

Se consideró la declaración de Helsinki en la presente investigación como la autonomía: proteger la vida, salud intimidad y dignidad de las personas, la autorización de los participantes mediante la firma del consentimiento informado, protección de la integridad, confidencialidad y privacidad de los sujetos.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de Investigación

##### *Internacional*

Pardo (2024) en su tesis titulada “Satisfacción del paciente con respecto a los servicios de telemedicina en los servicios de la provincia de Zamora Chinchipe” cuyo objetivo determinar el grado de satisfacción del paciente con respecto a los servicios de telemedicina en Zamora - Chinchique, el tipo de estudio fue cuantitativo transversal no experimental, se utilizó como instrumento la encuesta online, los hallazgos encontrados fueron: el 64.9% no accedieron al servicio de telemedicina, mientras el 29,8% si lo hizo y el 5,4% colaboraron con familiares y amigos en la asistencia médica por telemedicina; el 31,9% esperaron durante cinco a diez minutos para la atención médica, el 65,3% estuvieron satisfecho con el trámite de admisión, mientras 69,4% que el personal administrativo y admisión estuvieron capacitados en la orientación del uso de las plataformas digitales como la telemedicina finalmente el 70,8% estuvieron satisfechos con la atención del personal en la consulta de telemedicina; el 76,4% de los encuestados estuvieron satisfechos de la atención del personal de salud, el 75% respondieron estar satisfechos respecto a la privacidad, el 68.1% satisfechos por el tiempo de consulta, el 33.3% consideraron que se demoró la atención entre 15 a 20 minutos, el 69,4% satisfechos con respecto al diagnóstico y el plan de tratamiento, el 51,4% fueron asistido de dos a cinco veces en el año mediante a telemedicina. En conclusión: El grado de satisfacción de los pacientes el 70,8% estuvieron satisfechos, 18,1% poco satisfecho, el 8,3% totalmente satisfecho, el 2,8% insatisfecho

Narváez et al. (2023), en su investigación titulada 'Insatisfacción con la atención de salud en los usuarios del Centro de Salud Tajamar, Ecuador 2023', tuvieron como objetivo evaluar el grado de insatisfacción de la atención de salud entre los pacientes del centro. La metodología utilizada fue cuantitativa, de tipo observacional, descriptiva y de corte transversal, realizada en el Centro de Salud Tajamar, Ecuador, durante el año 2022. La muestra estuvo compuesta por 215 pacientes seleccionados mediante el método de muestreo aleatorio simple. Se utilizaron métodos científicos de observación, análisis y síntesis, y se aplicó una encuesta. Las respuestas de la encuesta se clasificaron en categorías como: 'muy adecuado', 'adecuado', 'poco adecuado' e 'inadecuado', así como 'siempre', 'casi siempre y nunca. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 51,2% de los pacientes calificaron como 'muy adecuado' el trato por parte del personal de salud; el 32,6% consideró 'adecuado' el estado general de la infraestructura; el 44,2% estuvo de acuerdo con el medicamento recetado; y el 37,7% indicó que la información brindada fue 'siempre' correcta y entendible. Además, el 69% de los pacientes afirmó que regresarían al Centro de Salud. En términos generales, el 37% de los pacientes calificaron la calidad de la atención como neutral y el 29% de manera negativa.

Como conclusión, se evidenció la insatisfacción de los pacientes con la atención de salud en el Centro de Salud Tajamar, por lo que se recomienda implementar intervenciones para mejorar la calidad de la atención en esta unidad de salud.

Parreño (2022) en su tesis titulada “Evaluación de la satisfacción de servicios de salud en los establecimientos de primer nivel en la escuela politécnica

de Chimborazo - Ecuador. El objetivo fue: realizar la evaluación de nivel de satisfacción de los pacientes y trabajadores de la salud, en los establecimientos de primer nivel en Ecuador. Tipo de investigación fue básica, no experimental, descriptivo y explicativo; participaron al estudio 427 usuarios de los cuales 113 trabajadores de la salud. Se halló los siguientes resultados: media de 3.25 de satisfacción sobre la tangibilidad, 3.00 respecto a la garantía, el 2.75 en la capacidad de respuesta, el 2.60 en empatía, 2.60 de confiabilidad. Se concluye que la satisfacción de los pacientes y trabajadores fue bajo.

Reascos (2022) en su tesis titulada “Complacencia del cliente en un establecimiento de salud del instituto de seguridad Cayambe” Ecuador. En su tesis de maestría en gerencia en servicios en salud, cuyo objetivo fue evaluar a los pacientes de Cayambe. Estudio de tipo descriptiva, no experimental, cualitativo, participaron 196 usuarios, técnica encuesta de 22 interrogantes, se llevó a cabo la evaluación física de las instalaciones, el trato por parte del personal de salud, la demora en esperar la atención. Satisfacción con la atención recibida, se concluyó que el más de 50% de los encuestados manifestaron estar satisfecho en relación a la atención del médico, las tres cuartas partes respondieron trato inadecuado sobre la atención que brinda el personal auxiliar y enfermeros, de igual manera los usuarios indicaron que la infraestructura no es acorde a las normativas vigentes como para poder brindar la calidad de atención.

Marlon (2022) en su tesis titulada “Evaluación de los factores que determinan la calidad de atención a los usuarios del dispensario médico de un centro de educación superior en el modelo SERVPERF” en Guayaquil. cuyo objetivo fue: realizar el análisis de los factores relacionados durante la atención al usuario en la

educación superior, se aplicó SERPERF, el tipo de estudio era expresiva y de corte transversal, no experimental, participaron 361 profesores, trabajadores administrativos y los estudiantes, la encuesta aplicada fue basada en SERVPERF para determinar la satisfacción de los usuarios externo e interno. En conclusión, se determina que el factor principal en la satisfacción del paciente es la infraestructura que tiene este dispensario médico, los insumos y equipos, la atención personalizada durante la atención ya sea de parte del médico y de las enfermeras.

### *Nacionales*

Pérez (2024) en su tesis “Estrategia de calidad en la atención de salud para lograr la satisfacción del paciente en el Centro de Salud Enrique Tirado Bonilla – Chongoyape”. Objetivo aplicar una estrategia en gestión de calidad para la satisfacción del paciente en el centro de salud Enrique Tirado Bonilla – Chongoyape. el instrumento utilizado fue SERVQUAL, los resultados obtenidos fueron: en la dimensión de fiabilidad el 80% insatisfechos, en la capacidad de respuesta el 72% insatisfechos por falta de atención rápida, en la seguridad el 64% insatisfechos por no resolver sus dudas y el tiempo reducido durante la atención, en la empatía el 78% insatisfechos por recibir atención incorrecta y no amable, en cuanto a los elementos tangibles el 66% insatisfechos por no contar equipos y materiales necesarios para la atención. Se concluye que la dimensión de empatía predomina con 78% de los pacientes estuvieron insatisfechos.

León (2022) en su tesis titulada “Calidad de atención del tecnólogo médico en radiología en el diagnóstico integral de mama en la clínica internacional 2022” para optar el título de tecnólogo médico, el objetivo fue determinar la calidad de atención del profesional tecnólogo médico en radiología en diagnosticar de manera

integral las mamás en la clínica internacional 2022, aplicando el cuestionario SERVPERF, los resultados hallados fueron: que el 95.27% respondieron una buena calidad de atención con respecto a la dimensión de fiabilidad, seguido el 97.45% sobre la capacidad de respuesta, el 97,8% en seguridad, mientras el 98,2% en la empatía, y 95,64% en aspectos tangibles, atención de calidad el 97.5%, atención de calidad regular el 2.5%.

Rojas (2022) en su investigación titulada “Programación de abastecimiento de dispositivos médicos y la gestión logística del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021” para optar el grado académico de maestría en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la correspondencia entre la clasificación de dispositivos médicos de la prestación de farmacia en el mandato de logística del sanatorio sub regional de Andahuaylas, 2021. Participaron 43 trabajadores de farmacia y logística, el instrumento fue una ficha con 9 ítems para la evaluación, tipo descriptiva y correlacional, el diseño fue no experimental y en tiempo y espacio determinado. Concluyó en que existe relación entre la programación de dispositivo médico con la farmacia y logística de Región Andahuaylas en el periodo 2021.

Rojas (2021) en su trabajo de investigación titulada “Factores que influyen en la atención en de calidad de la consulta médica privada de la ciudad de Trujillo” Para obtener título de maestría en gestión y gerencia en servicios de salud. Cuyo objetivo fue identificar factores influyentes en consultorios externos privadas en la ciudad de Trujillo los participantes al presentes estudio estuvieron conformado por 173 usuarios atendidos en forma particular en Trujillo durante junio hasta julio del año 2017. El instrumento fue SERVPERF. En conclusión, sobre la atención de

calidad percibido por los usuarios el 52.6% indicaron nivel medio, mientras el 27.7% mencionaron nivel medio bajo, el 23.1% respondieron nivel alto. Además, se concluye que el 82.6% de los pacientes que fueron encuestados indicaron que son 4 factores relacionados en la atención de calidad de manera privada en Trujillo: instalaciones físicas, el imagen, médico y asistencial.

Espinoza (2021) en su trabajo de investigación titulada “Orientación con empatía médico y paciente en los estudiantes carrera de terapia ocupacional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el periodo 2020”. El objetivo, fue de determinar la orientación empática entre médico y estudiantes de terapia ocupacional en la carrera de tecnología médica lima 2020. Participaron 105 estudiantes, método observacional, descriptiva y en un periodo y tiempo determinado. Se hallaron los siguientes resultados. Nivel alto de orientación empática el 98.1%, mientras el nivel medio el 1.9%, se concluyó que los estudiantes de tecnología médica de la mencionada universidad poseen un alto nivel de orientación empática.

Villanueva (2020) en su tesis titulada “Fidelización y cuidado de calidad en usuarios de los consultorios externos del nosocomio de emergencias pediátricas, Lima 2019”, para optar al título de Magíster en Servicio y Gerencia de Salud en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la atención y la fidelización de los usuarios en las emergencias pediátricas. El diseño del estudio fue no experimental, transversal y correlacional. El instrumento utilizado fue el SERVQUAL adaptado, y participaron 219 niños pediátricos o sus acompañantes del nosocomio de emergencias pediátricas en Lima durante 2019.

Los resultados mostraron una relación significativa entre la atención de calidad y la fidelización del usuario en la consulta externa, con un coeficiente Rho de Spearman de  $Rho = 0.152$  ( $<0.05$ ). Esto indica que los niveles altos de atención están relacionados con altos niveles de fidelización de los clientes. En cuanto a las dimensiones de atención, se encontró una relación positiva en los siguientes aspectos: Aspectos tangibles:  $Rho = 0.409$ , Empatía:  $Rho = 0.439$ , Seguridad:  $Rho = 0.394$ , Capacidad de respuesta:  $Rho = 0.331$ , Fiabilidad:  $Rho = 0.152$

Esto significa que los niveles altos en cada una de estas dimensiones están correlacionados con un alto nivel de fidelización del usuario

Guardia (2019) tuvo como propósito analizar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes del programa “Vuelve a Sonreír” en la Micro Red Hualmay. El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, descriptivo y explicativo, con una muestra de 60 pacientes. La recolección de datos se realizó a través de la encuesta empleando el cuestionario que evaluó las dimensiones técnica-científica, humana, entorno, expectativas y percepciones. El análisis de los datos se realizó mediante la Correlación de Pearson. Los resultados indicaron que la calidad de atención fue percibida como inaceptable en las dimensiones técnica-científica (57%), humana (42%) y entorno (51.3%). En cuanto a la satisfacción, los pacientes manifestaron estar medianamente insatisfechos en las dimensiones de expectativas (39%) y percepciones (59%). Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes ( $r = 0.687$ ). Asimismo, se identificó que las dimensiones técnica-científica ( $r = 0.458$ ), humana ( $r = 0.479$ ) y entorno ( $r = 0.523$ ) influyen significativamente en la satisfacción de los pacientes.

García et al. (2019) en su tesis titulado “Satisfacción del paciente de la atención que recibió del profesional fisioterapeuta de rehabilitación Lima 2019”, cuyo objetivo fue: determinar el grado de satisfacción del paciente de la atención recibida en el instituto de rehabilitación nacional, realizó estudio transversal con una muestra de 280 usuarios, instrumento utilizado SERVQUAL. Llegaron obtener los siguientes resultados: satisfacción global 76.4%, mientras 78.8% satisfechos con relación de aspectos tangibles, el 77.9% sobre la seguridad, el 76.3% con respecto a la empatía, además el 67.6% referente a la fiabilidad y finalmente el 55.0% de usuarios satisfechos en relación la capacidad de respuesta.

### ***Regional***

Rodríguez (2021) en su tesis “Mejora en la atención del usuario en el servicio de medicina la Caleta, Chimbote, 2021” cuyo objetivo fue: mejorar la atención en el servicio de medicina del hospital la Caleta de Chimbote, método causa efecto, para resumir lo que el trabajo propone, se utilizó líneas de acción capacitación y gestión proponiendo un plan de acción para todos los trabajadores de este servicio. En conclusión, existe infraestructura inadecuada, materiales y equipos inadecuados, para dar atención de salud con calidad.

Tacan (2018) en su tesis titulado “Implementación de un sistema web en el área de consulta externa, hospital la Caleta, 2018”, para obtener el título de ingeniería de sistemas, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, el objetivo del presente proyecto fue implementar un sistema web para la atención de consultorios externos en el nosocomio la Caleta en Chimbote, para mejorar y obtener la cita médica, el estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo descriptivo, la población estuvo conformada por 69, 639

personal entre trabajadores y pacientes, con una muestra de 138 personas, la recolección de datos se hizo a través de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, tuvo como resultado de la dimensión de análisis de la situación actual el 95.83% de los usuarios no aprueban la situación actual igualmente el 63.29% de trabajadores tampoco aprueban; mientras el 4.17% de usuarios y 33.60% de trabajadores aprueban la situación actual de obtención de citas para la atención médica. Además se tuvo resultado referente la dimensión la importancia de la implementar sistema web con 85.1% trabajadores y, 97.92% de pacientes responden la necesidad de este sistema en el área mencionado.

## **2.2 Bases filosóficas y epistemológicas**

La calidad de atención de salud es el factor básico de la decisión del usuario para acudir a atenderse en los servicios de consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia, esta debe ser la principal estrategia administrativa para lograr el éxito dentro de esta institución, haciendo un cambio de alta magnitud, mediante el rendimiento adecuado de las inversiones de la salud. Una mayor productividad y menor costo en la prestación de servicios de salud en cualquier programa se desarrolle con esta filosofía en la salud y poder gozar las ventajas competitivas indispensables en el sector de salud. Para garantizar la calidad de atención dentro de este nosocomio se debe aplicar lo siguiente: organización de los servicios de consultorios externos, brindar atención personalizada y mejorar los programas, procedimientos administrativos y médicos, uso adecuado de materiales e insumos biomédicos, cierre de brechas de recursos humanos, mejorar las relaciones humanas, ampliar los ambientes de los consultorios, con suficiente capacidad, aplicación de conocimientos técnicos científicos, formulación y operacionalización

de políticas, objetivos estratégicos, investigar en todo momento las necesidades de los pacientes y familiares, análisis de los elementos que afectan la calidad de atención, prevenir daños y consecuencias y lograr la satisfacción del usuario.

### **2.3 Bases teóricas**

#### ***Satisfacción del usuario***

La satisfacción del paciente tiene relación con la calidad de atención de salud enmarcadas en las 5 dimensiones: aspectos tangibles, seguridad, confiabilidad, empatía y capacidad de respuesta. Estas dimensiones se pueden mejorar abordando de manera multidisciplinario y multisectorial para alcanzar las expectativas de los usuarios (Eras, 2022)

El paciente se siente satisfecho cuando el personal de salud responde sus necesidades y sobrepasa las expectativas que tiene con la práctica de buenos hábitos de salud y evitando daños a futuro (Ministerio de Salud, 2000. p. 15)

Usuario satisfecho se considera como un indicador de mejora, en varias investigaciones realizadas concluyeron que la mala salud de los pacientes ocasiona la insatisfacción en ellos. Se ha mencionado que los usuarios con enfermedades crónicas se sienten insatisfecho de las atenciones recibidas, mientras los pacientes se sienten satisfechos por encontrarse con buena salud después del tratamiento recibido y haber logrado la calidad de vida (Ortega, 2019).

Según, Carolina Cala, la evaluación de la calidad de atención en salud, se enmarca en conceptualizar los modelos de evaluación viendo sus características, fundamentos en los aspectos significativos encontrados en la literatura, quien pone en manifiesto la falta de consenso entre los expertos en el tema de calidad con

contexto tecnológico, social y científico aplicado en la calidad de atención en salud, donde la calidad será evaluada por parte del observador.

Del mismo modo el modelo de calidad de la atención médica de Abedis Donabedian menciona tener en cuenta la dimensión de estructura: conjunto y calidad del personal, equipos e instrumentos, recursos financieros, instalaciones físicas, reglamentos y procedimientos, sistema de información y las normativas. Proceso: acciones que realiza el personal y de los pacientes, la precisión oportuna, comunicación y el procedimiento. Finalmente, la dimensión de resultados: el cumplimiento de indicadores, gastos efectuados, mejoramiento de la salud del usuario, conocimiento del paciente sobre el servicio, satisfacción del usuario con la atención recibida.

### ***Dimensiones de satisfacción del paciente***

#### ***Dimensión de fiabilidad***

El usuario se siente satisfecho y confía según la capacidad del sistema de salud, del potencial humano, infraestructura del establecimiento de salud, la disponibilidad de equipos médicos, que los procesos de atención estén diseñados en tiempo y espacio determinado donde el personal realiza la atención correcta y confiable, con veracidad y honestidad (Igor, 2022).

#### ***Dimensión de capacidad de respuesta***

Es cuando el usuario se encuentra satisfecho en relación de la disposición y voluntad del personal de salud para atender al paciente, el equipo de salud determina el tipo y procesos del cuidado apoyando la comprensión de los clientes. El profesional de la salud sabe las necesidades de los usuarios cuando el personal de salud conoce y determina la necesidad que tiene el usuario consiste en tener

consideración al individuo, familia y comunidad. A la vez es necesario identificar sus necesidades comunes. Brindar la atención con respeto y mantener una buena comunicación (Drucker, 2023)

### ***Dimensión de seguridad***

El paciente refiere ser satisfecho en cuanto a la seguridad que le otorga el profesional de salud a los clientes al momento de atenderle con conocimientos y educación. Es donde no se registra peligro, daños ni riesgos, una cosa segura es algo firme, la seguridad se considera como una certeza. (Villanueva, 2020)

### ***Dimensión de empatía***

Nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado individualizado es la habilidad propia del personal ponerse en lugar de otras personas, para entender su forma de pensar, así como aprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales con una buena comunicación generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. (Villanueva, 2020).

### ***Dimensión de aspectos tangibles***

Es donde el usuario percibe el nivel de satisfacción sobre la infraestructura, equipos, recurso humano, materiales e imagen de la entidad.

### ***Calidad***

La primera etapa que sufrió el concepto de la calidad fue la artesanal donde se refería en hacer bien las cosas de manera autónoma del costo y la energía de tal modo satisfacer al usuario artesano mediante el trabajo bien realizado y creando productos únicos, la segunda etapa fue la revolución industrial que realizaban múltiples cosas sin dar la importancia la calidad, con la finalidad de que el gran número de pacientes estén satisfechas según la demanda y beneficios, en la segunda

guerra mundial se asegura el empuje de los armamentos no teniendo en cuenta el costo, donde se reflejaba más producción y de manera precoz, entonces se dice que la eficacia + plazo = calidad, con el fin de que haya la disponibilidad de estos productos en condiciones óptimas y cantidad suficiente para el momento necesario, después de la guerra en Japón se desarrollaba el concepto de la calidad donde se hacia las cosas bien hechas, minimizando el costo con la calidad del producto, a la vez se satisface el usuario y se garantiza la competitividad. Después de la guerra mundial la satisfacción de las demandas y necesidad de los usuarios de mayor producción se denominaba calidad, se realizó control a la calidad donde se aplicó la inspección en producción, permitiendo que no se venda los bienes con defectos (Mejía, 2023).

### ***Calidad de atención de la salud***

Nivel máximo de atención de la salud al usuario, familia y comunidad donde el personal se encuentra capacitado en el área y se logra la eficacia, el buen desempeño, con efectividad una atención de salud de alto nivel, contar con profesionales de salud destacados, la calidad es cuando el personal realiza un servicio eficaz, utilizando adecuadamente los equipos, de igual manera evitar los riesgos en el paciente, permitiendo que el usuario esté satisfecho con un reflejo de vida con calidad y salud acorde con las normas (Mejía, 2023).

Según ISO 9000: Calidad es el grado donde las particularidades inseparables de un objeto cumplen con las exigencias.

Según el modelo de Atención de la Organización Mundial de la salud la calidad de atención se basa en conocimientos que cuenta el profesional basándose en las evidencias además es importante brindar la atención con seguridad; evitando

los daños en los pacientes; la atención que responda a las necesidades del usuario y con valores profesionales; cabe resaltar que la atención sea oportuno reduciendo los tiempos de espera y equitativos sin distinción de género, sexo, la etnia, ubicación geográfica y la situación socioeconómica garantizando la atención integral de la salud

La calidad de hecho es la satisfacción de las expectativas del paciente. El personal central de los servicios asistenciales es el usuario cuando éste acude a recibir atenciones, donde se debe identificar las necesidades de los mismos y satisfacer de manera prioritaria. Dentro de la calidad encontramos numerosas dimensiones que son necesarios interpretarlos todo ellos, como por ejemplo la efectividad en atender, estar seguros de brindar el cuidado, tener buenas relaciones entre el personal de salud, contar con una adecuada infraestructura, accesibilidad a los establecimientos de atención sanitaria (Nupaque, 2016).

La atención de salud en el hospital debe ser seguros, efectivos, orientados a los pacientes, oportuno, equitativo, integrado y eficaz. Para lo cual es indispensable contar con personal capacitado para atender y toma de decisiones, equipos y materiales médicos disponibles y la infraestructura apropiada (Naridi, 2016).

## ***Dimensiones de calidad en salud***

### ***Dimensión Técnico científico***

Son elementos que componen el conocimiento científico, el perfil de un técnico de investigación tanto como las hipótesis, formulas, leyes, teorías y experimentos de los expertos para la atención de la salud, con eficiencia, siendo efectivo, evitándolos daños de los usuarios, brindando una atención integral con personal capacitado y eficiente (Villanueva, 2019).

### ***Dimensión Humana***

Dentro de la dimensión humana es donde se tiene en cuenta el estado emocional, profesional, espiritual, intelectual, ambiental, social y cognitiva donde el personal de salud brinda una atención con respeto a su cultura, creencias, realiza clara y sencilla información sobre su salud, sin intereses personales, identificando sus necesidades de salud, ser empáticos y tener la ética profesional en todo momento (Villanueva, 2019).

### ***Dimensión del Entorno***

Consiste en la privacidad del paciente, comodidad y limpieza de los consultorios y servicios higiénicos, con la finalidad de mejorar el servicio y como valor agregado de parte del establecimiento de salud. Además, la dimensión del entorno está relacionada con la persona, gestión y estructura dentro de una organización (Villanueva, 2019).

### ***Calidad de atención en consultorios externos***

Es importante saber la manifestación de los pacientes en cuanto a la atención que recibe de parte del personal en los establecimientos de salud teniendo como un reto y se encuentran presionados por el paciente debido al derecho a la

salud del individuo. Al pasar el tiempo los usuarios siempre han exigido la mejor atención basada en las dimensiones tales como: técnico científico, humana y entorno para lograr una satisfacción del paciente tanto en la dimensión capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles estos factores son indispensables, debido a que son percibidos por los pacientes (Ordoñez, 2023).

### ***Teoría Jean Watson***

Estableció el postulado del cuidado humanizado, que consiste la relación terapéutica entre personal y paciente articulándose con el conocimiento científico en el campo laboral respetando los valores y las creencias de los pacientes, Watson consideró las meta paradigmas a la persona como un todo con sus tres características importantes, cuerpo, mente y espíritu. A demás Jean describe la salud como una consonancia con la mente, cuerpo y alma y finalmente enfermería que se encuentran basadas en un nexo transpersonal

El cuidado humanizado está basado en el trato digno respetando las particularidades de cada paciente de manera holística relacionada entre el conocimiento científico con el desempeño de la práctica del cuidado, generando un entorno de cuidado armonioso. El cuidado humanizado de enfermería genera una relación entre el profesional y terapéutica con el paciente a fin de curar y proteger la salud del usuario en toda su dimensión.

Según la OPS el cuidado se define como el acto de salvaguardar la integridad de la persona en la incertidumbre de la salud en toda la etapa de vida, mediante la asistencia tanto a la persona sana y enferma.

## ***Dimensiones del cuidado humanizado***

### ***Accesibilidad***

El cuidado de enfermería es dado en un tiempo oportuno creando una relación ante una necesidad inminente

### ***Explica y facilita***

El profesional de enfermería resuelve las dudas y problemas de salud del usuario o explica aquello que necesita saber el paciente o a la vez la enfermera explica lo que es correcto y adecuado para el usuario

### ***Conforta***

Lo más confortante para el paciente durante la atención son las palabras de aliento, el entorno de tranquilidad, confianza mediante la adecuada conexión entre la enfermera y paciente teniendo en consideración que el usuario se encuentra en un entorno desconocido.

### ***Anticipación***

En profesional observa los posibles riesgos que se pudiera suscitar y se pueden evitar en relación a ello el personal crea un plan específicamente para cada problema, de tal forma se evita los daños y mejora la estrategia del cuidado y eleva la escala del bienestar del usuario

### ***Relación de confianza***

Durante la atención el profesional se dirige al usuario con empatía, honestidad, calma, autenticidad y seguridad con la acción positiva donde el paciente perciba el interés sincero sobre el cuidado en salud.

### ***Monitoreo y seguimiento***

Conjunto de acciones de evaluación del plan terapéutico la evolución de la enfermedad, detección oportuna de las alteraciones, garantizando el bienestar del paciente mediante el seguimiento ya que permite evidenciar el grado de satisfacción del paciente (Núñez 2024)

## **2.4 Definiciones de términos**

### ***Satisfacción***

Es la expresión del usuario lo que percibió al momento de ser atendido en consultorios externos del nosocomio. El nivel de satisfacción es categorizado alto, mediano y bajo (Villanueva, 2019).

### ***Percepción del usuario***

Es el mecanismo que realiza la persona que recibe, interpreta y comprende las señales externas y son captados por el cuerpo a modo de información bruta, tiene un significado después de un proceso cognitivo. La percepción permite interpretar y analizar de los estímulos (Rodríguez, 2023).

### ***Calidad de atención***

Nivel máximo de la atención de parte del profesional de la salud en consultorio externo del mencionado nosocomio desde el punto de vista técnico científico, humano y entorno para alcanzar las expectativas del usuario externo (Villanueva, 2019).

### ***Usuario externo***

Es aquella persona, familia y comunidad que acuden al consultorio externo a recibir la atención de salud (Organización Mundial de la Salud, 2023).

### ***Expectativas del usuario***

El usuario espera ser bien atendido en el consultorio externo del hospital Víctor Ramos Guardia, basándose en las experiencias, sus necesidades y comunicación externa (Rodríguez, 2021)

### ***Atención***

Es llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso dentro de una organización lo que incluye: disposición de los recursos humanos, materiales, equipos e insumos, estructura necesaria y adecuada, interacción interpersonal coordinando sus actividades (Martínez, 2023).

### ***Consultorios externos***

Conjunto de servicios de salud, donde sistematizan la atención de la salud, realizan y reciben las referencias y contra referencias según la necesidad de atenderse por los especialistas (portal de hospital Víctor Ramos Guardia, 2023)

## **2.5 Hipótesis**

Hi: La satisfacción del usuario está relacionada con la calidad de atención de salud en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2023.

H0: La satisfacción del usuario no está relacionada con la calidad de atención de salud en consultorio externo del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2023.

## **2.6 Variables**

***Dependiente:*** Satisfacción del paciente

***Independiente:*** Calidad de atención

**Tabla 01**

*Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Categorías	Escala de medición
Satisfacción del paciente	Respuesta del paciente con relación a la atención recibida en consultorios externos, en la cual se aplicó el conocimiento, avances tecnológicos, realizar el uso adecuado de los recursos disponibles, evitar daños, mejorar la salud del usuario. Basándose en las dimensiones de empatía de los trabajadores, capacidad para atender, seguridad al momento de realizar la atención, fiabilidad y elementos tangibles (Ortega, 2019)	Confiabilidad	Igualdad para la atención	Bajo Medio Alto	Ordinal
			Respeto en la orden para atención		
			Respeto al horario de atención		
			Mecanismos para atender quejas		
			Disponibilidad de medicamentos indicados		
		Capacidad de respuesta	Rapidez en atención en caja y farmacia	Bajo Medio Alto	
			Rapidez en atención en admisión		
			Rapidez en atención en consultorio		
		Seguridad	Resolución de problemas que dificulten la atención	Bajo Medio Alto	
			Respeto a su privacidad		
			Evaluación minuciosa y completa		
			Tiempo suficiente para satisfacción de dudas y preguntas		
			Confianza por el personal que lo atiende		
		Empatía	El médico y otros profesionales le trataron con respeto, paciencia, amabilidad y respeto	Bajo	

		<p>En el servicio de caja y farmacia le atendieron de manera amable, respetuosa y paciencia.</p> <p>Comprendido la explicación sobre su salud de parte del médico u otro personal de salud</p> <p>Usted comprendido lo que le explico el médico y otros profesionales de salud sobre su salud y sus resultados</p> <p>Entendió lo que explico el personal de salud en cuanto a su tratamiento</p>	Medio Alto
	Elementos tangibles	<p>Carteles, flechas y letreros se encuentran adecuadas</p> <p>Limpieza y comodidad en consultorio y sala de espera</p> <p>Los servicios higiénicos de consultorios externos están limpios</p> <p>Los equipos estuvieron disponibles para que lo atendiendo</p>	Bajo Medio Alto



Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala de medición				
Calidad de atención	Máximo grado de servicio de salud al usuario, familia y comunidad mediante la capacidad para atender del personal donde se logra la eficacia, el desempeño adecuado, con efectividad y de manera adecuada. Brindar una atención de salud de alto nivel, contar con profesionales de salud destacados, en resumen, se dice que la calidad es cuando el personal realiza un servicio eficaz, utilizar adecuadamente los equipos (Marlon, 2022)	Técnico científico	Profesional explica los procedimientos	Buena calidad de atención (110 a 150) Regular calidad de atención (70 a 109) Mala calidad de atención (30 a 69)	Ordinal				
			El profesional labora con precisión						
			El profesional dice el diagnóstico						
			El profesional explica sobre los medicamentos						
			El profesional orienta sobre su salud						
			El profesional muestra la seguridad						
		Humana	El profesional se muestra interés por la salud del usuario						
			El profesional le llama por su nombre al paciente						
			El profesional se presentó por su nombre						
			El profesional pide autorización para atender						
		Entorno	El personal mantiene privacidad						
			Los ambientes están limpios y ordenados						
			Los cupos son fáciles de conseguir						
			Las quejas fueron resueltas adecuadamente						
							Su atención fue en tiempo necesario		

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo de investigación

Se realizó un trabajo de enfoque cuantitativo y descriptivo de corte transversal por lo que se hizo estudio de variables en un periodo y espacio determinado, se observa, describe y documenta el fenómeno de estudio; la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en los consultorios externos del mencionado hospital en el periodo 2023.

Según Creswell 1994 el estudio de tipo cuantitativo es hipotético y deductivo, que analiza con fundamento filosófico de manera secuencial donde la orden de la naturaleza que sea conveniente conocerlo en cantidades los fenómenos o hechos.

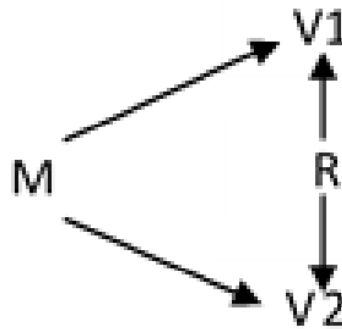
Según Martínez (2018), la investigación descriptiva se enfoca en las conclusiones predominantes sobre cómo un individuo o grupo colectivo influye en el funcionamiento de algo en el presente. Su objetivo es describir las características y el comportamiento de los fenómenos estudiados de manera ordenada y sistemática, y a la vez, realizar comparaciones con distintas fuentes de estudio.

#### 3.2 Diseño de investigación

No experimental – correlacional

El diseño de investigación utilizado fue no experimental de carácter correlacional. Debido a que no se manipuló las variables, ni tampoco se hizo variar intencionalmente; además describe y documenta el fenómeno como tal sin otros detalles en el proceso de la investigación; siendo transversal por explicar las cualidades de las variables en un tiempo y espacio determinado; busca la relación

significativa entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia (Hernández Sampieri, 2014).



M: 358 pacientes que acuden atenderse en el consultorio externo del Hospital Víctor Ramos Guardia

Variable 1: satisfacción del paciente

Variable 2: calidad de atención

### 3.3 Población y muestra

Población: Estuvo conformada por 5000 usuarios que se atendieron en los servicios de consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2023

Donde N=5000

Muestra: Se aplicó el muestreo aleatorio simple. Donde participaron al estudio 358 pacientes que acudieron a atenderse en los consultorios externos del hospital de Huaraz 2023. Según la fórmula siguiente.

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

N = Población = 5000

N= Muestra	=358
Z=nivel de confianza	=95
E= error permitido (margen de error)	=5
P=probabilidad de éxito	= 0,5
Q=probabilidad de no ocurrencia del evento	=0,5

### **Criterios de inclusión**

Pacientes mujeres y varones que se atendieron en los consultorios externos de hospital público de Huaraz 2023, mayores de 18 años, los que autorizaron la participación al estudio con la firma en el consentimiento informado, pacientes en condiciones adecuadas tanto en su estado físico como psicológico.

### **Criterios de exclusión**

Menores de 18 años, los que no tuvieron la voluntad de participar, no autorizaron su participación al estudio mediante el consentimiento informado, usuarios que no estuvieron en condiciones para responder la encuesta y el cuestionario.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

La técnica utilizada fue una encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario SERVQUAL, para medir el nivel de satisfacción de los pacientes en instituciones de salud. Este documento fue validado mediante la Resolución Ministerial N° 527-2011-MINSA. El cuestionario evalúa la satisfacción del paciente en función de la calidad de la atención recibida en los servicios sanitarios. Está estructurado en cinco dimensiones: confiabilidad (5 preguntas), seguridad (4 preguntas), capacidad de respuesta (4 preguntas), elementos tangibles (4 preguntas) y empatía (5 preguntas),

sumando un total de 22 preguntas.

**Tabla 02**

*Dimensiones considerados en SERVQUAL*

Dimensiones	Bajo (1,2,3)		Medio (4,5)		Alto (6,7)	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Fiabilidad	5	15	20	25	30	35
Capacidad de respuesta	4	12	14	20	24	28
Seguridad	4	12	14	20	24	28
Empatía	5	15	20	25	30	35
Aspectos tangibles	4	12	14	20	24	28
Total	22	66	82	110	132	154

La calidad de atención se midió mediante un cuestionario con 30 preguntas, relacionado a tres dimensiones: técnico científico, humana, entorno. Considerando la calidad de atención que recibió el usuario donde: Siempre =5, casi siempre = 4, a veces = 3, casi nunca = 2, nunca = 1

Según la escala de Likert: Buena calidad de atención (110 a 150 puntos, Regular calidad de atención 70 a 109 puntos, Mala calidad de atención 30 a 69 puntos.

El instrumento contiene en la primera parte los datos generales cuantos años tiene el encuestado, grado de instrucción, estado civil, género; en la segunda parte se encuentra 22 preguntas relacionadas a los cinco espacios de la eficacia en el servicio de salud y para medir la calidad de atención se utilizó el cuestionario que consta de 30 preguntas y con 5 categorías, orientado a las dimensiones de técnicas científicas, humana y el entorno. La unidad de medición será:

Buena calidad (110 a 150)

Regular calidad de atención (70 a 109 puntos)

Mala calidad de atención (30 a 69 puntos)

Los cuestionarios utilizados en esta investigación cuentan con validación previa y aceptación universal por parte de la comunidad académica, lo que hizo innecesario realizar un nuevo proceso de validación. La confiabilidad de los instrumentos fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.981 para el instrumento de satisfacción del usuario y 0.967 para el de calidad de atención, lo que demuestra que ambos instrumentos son altamente confiables para la recolección de datos.

### **3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Una vez recolectados los datos, estos fueron ingresados en una hoja de cálculo para su análisis. Se obtuvo la estadística descriptiva mediante tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas, lo que permitió resumir las características esenciales de las variables. Adicionalmente, se empleó la estadística inferencial, utilizando el coeficiente Rho de Spearman para evaluar la correlación entre las variables y contrastar la hipótesis planteada. Este análisis fue realizado a través del software SPSS versión 25, facilitando la obtención de resultados precisos y confiables sobre la relación entre las dos variables del estudio.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Presentación de resultados

**Tabla 03**

*Relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2023.*

Satisfacción	Calidad							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Bajo	132	36,9%	37	10,3%	0	0,0%	169	47,2%
Medio	5	1,4%	88	24,6%	20	5,6%	113	31,6%
Alto	0	0,0%	33	9,2%	43	12,0%	76	21,2%
Total	137	38,3%	158	44,1%	63	17,6%	358	100,0%

#### Análisis e interpretación de datos

De los 358 pacientes encuestados. En el grupo de los usuarios que responden la calidad de atención es mala: el 36% tienen el nivel de satisfacción baja; el 1% medio.

En el grupo de los pacientes que refieren que la calidad de atención fue regular el que predomina es el 25% que refieren nivel de satisfacción medio, seguido de 10% baja, y finalmente el 9% alto.

En el grupo de los encuestados que manifiestan que la calidad de atención fue buena el que predomina es 12% refieren nivel de satisfacción alto, seguido de 6% tienen nivel de satisfacción medio. Por lo tanto, en la presente Tabla también se observa la existencia de la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2023.

**Tabla 04**

*Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2023.*

Niveles	Dimensiones de la satisfacción										Satisfacción	
	Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles		N	%
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%		
Bajo	164	45.8%	157	43.9%	157	43.9%	211	58.9%	164	45.8%	169	47.2%
Medio	118	33.0%	117	32.7%	139	38.8%	96	26.8%	120	33.5%	113	31.6%
Alto	76	21.2%	84	23.5%	62	17.3%	51	14.2%	74	20.7%	76	21.2%
Total	358	100.0%	358	100.0%	358	100.0%	358	100.0%	358	100.0%	358	100.0%

#### Análisis e interpretación de datos

La Tabla 04 se muestra la distribución de los niveles de satisfacción expresados por 358 pacientes encuestados. La mayoría de los pacientes, 169 en total, representando el 47,2% de los encuestados, manifestaron tener un bajo nivel de satisfacción con respecto a los servicios de salud recibidos, seguido de 113 pacientes, equivalente al 31,6% de la muestra, que indicaron tener un nivel medio de satisfacción y sólo 76 pacientes, es decir, el 21,2% de los encuestados, expresaron tener un alto nivel de satisfacción.

En resumen, casi la mitad de los pacientes (47,2%) reportaron un bajo nivel de satisfacción, seguido por un 31,6% con un nivel medio de satisfacción. Únicamente una pequeña proporción (21,2%) manifestó tener un alto nivel de satisfacción.

**Tabla 05**

*Nivel de calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2023.*

Niveles	Dimensiones de la calidad						Calidad	
	Técnico científico		Humana		Entorno			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Mala	126	35.20%	142	39.66%	183	51.12%	137	38.3%
Regular	181	50.56%	132	36.87%	125	34.92%	158	44.1%
Buena	51	14.25%	84	23.46%	50	13.97%	63	17.6%
Total	358	100.00%	358	100.00%	358	100.00%	358	100.0%

#### Análisis e interpretación de datos

La Tabla 05 se muestra la distribución de los niveles de calidad percibidos por 358 pacientes encuestados. Identificándose la mayoría de los pacientes, 158 en total, representando el 44.1% de la muestra, consideraron que la calidad de atención fue regular. Seguido de 137 pacientes, equivalente al 38.3% de los encuestados, quienes percibieron que la calidad de atención recibida fue mala y solamente 63 pacientes, es decir, el 17.6% de los encuestados, manifestaron haber recibido una buena calidad de atención.

En resumen, casi la mitad de los pacientes (44.1%) percibieron un nivel regular de calidad, seguido por un porcentaje considerable (38.3%) que calificó la calidad como mala. Únicamente una pequeña proporción (17.6%) indicó haber recibido una buena calidad de atención.

**Tabla 06**

*Relación entre la satisfacción del paciente y la dimensión técnico científico de la calidad de atención en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2023.*

Técnico científico	Satisfacción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	n	%	n	%
Mala	121	33.80%	5	1.40%	0	0.00%	126	35.20%
Regular	48	13.41%	93	25.98%	40	11.17%	181	50.56%
Buena	0	0.00%	15	4.19%	36	10.06%	51	14.25%
Total	169	47.21%	113	31.56%	76	21.23%	358	100.00%

En la Tabla 06 se observa lo siguiente: el 34% de los pacientes presenta un nivel bajo de satisfacción y una calidad de atención calificada como mala en la dimensión técnico-científica; el 26% muestra un nivel medio de satisfacción y una calidad de atención considerada regular en la misma dimensión; mientras que el 10% de los pacientes alcanza un nivel alto de satisfacción y una calidad de atención valorada como buena en la dimensión técnico-científica

**Tabla 07**

*Relación entre la satisfacción del paciente y la dimensión humana de la calidad de atención en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2023.*

Humana	Satisfacción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Mala	127	35.47%	15	4.19%	0	0.00%	142	39.66%
Regular	42	11.73%	64	17.88%	26	7.26%	132	36.87%
Buena	0	0.00%	34	9.50%	50	13.97%	84	23.46%
Total	169	47.21%	113	31.56%	76	21.23%	358	100.00%

Nota: Encuesta aplicada a los pacientes atendidos en consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia 2023.

En el grupo de los encuestados con respecto a la dimensión humana que

nivel de calidad de atención mala, el 35.47% tuvieron nivel de satisfacción bajo; mientras el 4.18% estuvieron con nivel de satisfacción medio.

De los usuarios que respondieron calidad de atención regular el 17.88% tuvieron nivel de satisfacción medio, el 11.73% bajo y 7.26 tuvieron nivel de satisfacción alto.

De los usuarios que recibieron nivel de calidad de atención buena, el 13.97% estuvieron altamente satisfechos; mientras que 9.50% tuvieron nivel de satisfacción medio.

En resumen, la mayoría (39.66) recibieron mala calidad de atención; seguido el 36.87% regular y finalmente solo el 23.46% recibieron nivel de calidad de atención buena.

**Tabla 08**

*Relación entre la satisfacción del paciente y la dimensión de entorno de la calidad de atención en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2023.*

Entorno	Satisfacción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Mala	81	22.63%	59	16.48%	43	12.01%	183	51.12%
Regular	81	22.63%	24	6.70%	20	5.59%	125	34.92%
Buena	7	1.96%	30	8.38%	13	3.63%	50	13.97%
Total	169	47.21%	113	31.56%	76	21.23%	358	100.00%

Nota: Encuesta aplicada a los pacientes atendidos en consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia 2023.

## Análisis e interpretación de la información

De los 358 pacientes encuestados. En el grupo de los usuarios que responden la calidad de atención es mala el 23% tienen el nivel de satisfacción baja; el 16% medio y finalmente el 12% alto con respecto a la dimensión de entorno.

En el grupo de los pacientes que refieren que atención fue regular: El 23% respondieron nivel de satisfacción bajo, seguidamente el 7% medio y finalmente 6% alto

En el grupo de los encuestados que manifiestan que la atención fue buena el 2%, seguido de 8% tienen nivel de satisfacción medio y el 4% alto

El análisis que se realiza es que la mayoría de los usuarios refieren que la atención de salud en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz es mala, la cual conlleva que el nivel de satisfacción sea bajo.

## 4.2. Prueba de Hipótesis

### Tabla 09

*Coefficiente de correlación de la satisfacción del paciente y calidad de atención en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2023.*

Correlaciones			Calidad
<b>Rho de Spearman</b>	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,790
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	358

Nota: Reporte del SPSS (Coefficiente de correlación de Spearman)

Teniendo en consideración los valores de la estadística Rho de Spearman, aplicada para realizar la prueba de correlación se identifica que el nivel de satisfacción de los usuarios está relacionado significativamente con la calidad de atención, ya que

el nivel de significancia es menor de 0.05, el cual indica que existe una relación directa entre las dos variables.

**Tabla 10**

*Coefficiente de correlación de la satisfacción del paciente y las dimensiones de la calidad de atención en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2023.*

			Satisfacción
Rho de Spearman	Técnico científico	Coefficiente de correlación	0,745
		Sig. (bilateral)	0.000
	Humana	Coefficiente de correlación	0,751
		Sig. (bilateral)	0.000
	Entorno	Coefficiente de correlación	0.015
		Sig. (bilateral)	0.781

Nota: Reporte del SPSS (Coefficiente de correlación de Spearman)

Los niveles de satisfacción presentan una relación significativa con las dimensiones técnico científico (Rho = 0,745 y p = 0,000) y humana (Rho = 0,751 y p = 0,000); mientras que, con la dimensión entorno no existe relación alguna.

### 4.3. Discusión

Respecto al objetivo general que consiste en determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de salud. Los hallazgos muestran que, en la calidad de atención predominó un nivel regular, seguido por una percepción de mala calidad, y finalmente, un pequeño porcentaje consideró que la atención fue buena. Asimismo, se encontraron respuestas relacionadas con el nivel de satisfacción del usuario, donde la mayoría mencionó que era bajo, seguido por un nivel medio, y solo unos pocos pacientes indicaron tener un alto nivel de satisfacción en relación a todos los procedimientos que se realizaron durante su atención.

Según el análisis estadístico realizado mediante la prueba Rho de Spearman, se determinó que el nivel de satisfacción de los usuarios está relacionado con la calidad de atención, ya que el nivel de significancia fue menor a 0.05, lo que indica una relación estadísticamente significativa entre estas dos variables.

Estos hallazgos guardan cierta relación con el estudio realizado por Narváez y Melba (2023), cuyo objetivo principal fue evaluar el grado de satisfacción con la atención de salud en los usuarios. Los resultados mostraron que el 52,2% de los usuarios consideraron que el trato del personal de salud fue adecuado, mientras que un 40% lo calificó como poco adecuado. En cuanto a la infraestructura, solo el 32,6% la consideró muy adecuada, y el 44,2% respondió que los beneficios de los medicamentos recetados por el médico tratante eran muy adecuados. La conclusión del estudio fue que, al aplicar el instrumento SERVQUAL, se evidenció una insatisfacción del 37% de los pacientes en el centro de salud de Tajamar. Por lo tanto, existe una relación evidente con los resultados del presente trabajo de investigación.

El estudio realizado por Rojas (2021) presentó resultados similares a los encontrados en la presente investigación. Al aplicar la prueba de correlación, se encontró una relación entre las variables estudiadas. En cuanto a la atención de calidad percibida por los usuarios, el 52.6% indicó un nivel medio, el 27.7% un nivel bajo y solo el 23.1% un nivel alto. Además, el 82.6% de los pacientes indicaron que factores como las instalaciones físicas, la imagen del establecimiento, el médico y el personal asistencial estaban relacionados con la atención de calidad. Por lo tanto, existe una relación evidente con la variable de calidad de atención abordada en el presente trabajo de investigación.

Estos hallazgos coincidentes en diferentes estudios respaldan la importancia de prestar atención a aspectos como la infraestructura, el trato del personal, la percepción de los usuarios y la gestión adecuada de los servicios de salud, ya que influyen directamente en la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción de los pacientes.

En relación al objetivo específico: que consistió en determinar el grado de satisfacción del usuario que se atendieron en los consultorios externos. Los resultados identificados evidencian que cerca de la mitad de los pacientes encuestados (47,2%) expresaron una alarmante bajo nivel de satisfacción con los servicios de salud recibidos. A esta cifra preocupante le siguió un 31,6% que manifestó contar únicamente con un nivel medio de satisfacción. Lamentablemente, solo una reducida fracción (21,2%) declaró sentirse altamente satisfecha con la atención brindada. Lo identificado en la presente investigación guarda cierta similitud con la información proporcionada por Parreño (2022) quien complementa de manera valiosa los hallazgos de esta investigación. Al evaluar la satisfacción de los servicios de salud en establecimientos de primer nivel en la Escuela Politécnica de Chimborazo, Ecuador, y aplicar la prueba de alfa de Cronbach con una significación estadística menor a 0,05, se obtuvieron resultados relevantes. En dicho estudio, se concluye que la mayoría de los usuarios mencionaron niveles de satisfacción medio y bajo en relación con aspectos tangibles como la apariencia de los equipos, los folletos educativos y la infraestructura. Además, se encontró que la confiabilidad y la empatía obtuvieron puntajes más bajos en la satisfacción del usuario, lo cual se atribuyó a la falta de implementación de planes de educación continua y capacitación al personal de salud.

Se resalta la importancia de la capacitación al personal como un elemento clave para medir la calidad de la prestación de servicios de salud en todos los niveles de atención. Asimismo, se enfatizó la relevancia de la disciplina informativa y personal por parte de los prestadores de servicios, cumpliendo con los horarios de trabajo, la capacidad de atención en turnos, los plazos adecuados para la entrega de resultados y la reducción del tiempo de espera para la atención médica.

Estos hallazgos concuerdan con los de la presente investigación en cuanto a la variable del nivel de satisfacción del usuario, lo que resalta la importancia de abordar aspectos tangibles, infraestructura, trato del personal, capacitación, cumplimiento de horarios y tiempos de espera, entre otros factores, para mejorar la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud.

En cuanto al objetivo específico que consistió en: identificar la calidad de atención del usuario que se tendieron en consultorios externos, los hallazgos muestran que un porcentaje significativo de pacientes, cercano a la mitad (44,1%), percibió un nivel regular de calidad en la atención recibida. Este grupo fue seguido de cerca por una proporción preocupante (38.3%) que calificó la calidad como mala. Lamentablemente, solo una pequeña fracción (17,6%) manifestó haber recibido una buena calidad de atención. Estos resultados presentan ciertas semejanzas con lo identificado por Rojas (2021), quien, en cuanto a la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención, un considerable 52,6% la calificó como de nivel medio. Por otro lado, más de una cuarta parte (27.7%) demostró que la calidad de atención era de nivel medio a bajo, mientras que solo un 23.1% la evaluó como de alto nivel. Además, se concluyó que el 82.6% de los pacientes encuestados identifican cuatro factores claves relacionados con la calidad de atención en los consultorios privados

de Trujillo: las instalaciones físicas, la imagen del establecimiento, la competencia del personal médico y la atención brindada por el personal asistencial.

Los niveles de satisfacción de los participantes muestran una relación estadísticamente significativa con las dimensiones técnico-científica y humana, como lo evidencian los coeficientes de correlación de Spearman obtenidos:  $Rho = 0,745$  y  $p=0,000$  para la dimensión técnico-científica, y  $Rho=0,751$  y  $p=0,000$  para la dimensión humana. Estos resultados indican una asociación positiva alta entre los niveles de satisfacción y las mencionadas dimensiones, lo que sugiere que ambas desempeñan un papel crucial en la percepción de satisfacción de los usuarios. Por otro lado, en lo que respecta a la dimensión de entorno, no se encontró evidencia de relación alguna, ya que los valores estadísticos no alcanzaron un nivel de significancia que permita establecer una conexión entre esta dimensión y los niveles de satisfacción. Este hallazgo destaca que la percepción de satisfacción está más vinculada a aspectos relacionados con la atención técnica y humana, y no necesariamente con las características del entorno.

Estos resultados guardan ciertas coincidencias con los hallazgos reportados por Guardia (2019), quien concluyó que las dimensiones técnico-científica, humana y entorno influyen significativamente en los niveles de satisfacción de los pacientes. En su estudio, Guardia determinó coeficientes de correlación de  $r=0.458$  para la dimensión técnico-científica,  $r=0.479$  para la dimensión humana y  $r=0.523$  para la dimensión entorno, lo que evidencia una relación moderada y estadísticamente significativa entre estas variables. Estas coincidencias sugieren que, aunque el impacto de las dimensiones puede variar según el contexto o la población estudiada, las tres dimensiones identificadas desempeñan un papel relevante en la percepción

global de satisfacción. Sin embargo, en el presente estudio, destaca la ausencia de relación entre la dimensión entorno y los niveles de satisfacción, lo que podría deberse a diferencias en los contextos metodológicos, poblacionales o culturales entre ambas investigaciones.

## Conclusiones

Con respecto al objetivo general, según la prueba estadística Rho de Spearman existe relación directa y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario con la calidad de atención, el nivel de significancia es menor de 0.05, siendo significativa estadísticamente la relación entre las dos variables. Se arribó en los siguientes resultados:

Casi la mitad de los pacientes (47,2%) reportaron un bajo nivel de satisfacción, seguido por un 31,6% con un nivel medio de satisfacción. Únicamente una pequeña proporción (21,2%) manifestó tener un alto nivel de satisfacción siendo que la satisfacción del usuario presenta una relación significativa con la calidad de atención en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

La mayoría, representada por el 44.1%, percibió un nivel regular de calidad en la atención recibida. Un porcentaje considerable del 38.3% calificó la calidad de atención como mala, mientras que solo el 17.6% manifestó haber recibido una buena calidad de atención.

El grado de satisfacción con respecto a la dimensión de técnico científico: el 33.80% respondieron bajo y una calidad de atención mala; el 25.98% tuvieron grado de satisfacción medio y calidad de atención regular; 10.06% con alto grado de satisfacción y nivel de calidad de atención buena.

El grado de satisfacción con relación a la dimensión humana: el 35.47% tuvieron nivel de satisfacción bajo y calidad de atención mala; mientras 17.88% satisfacción regular y nivel de calidad de atención regular; finalmente 13.07% con grado de satisfacción alto y con calidad de atención buena.

Del mismo modo en la dimensión de entorno: el 22.63% tuvieron grado de satisfacción bajo y calidad de atención mala; mientras que el 16.48% nivel de satisfacción medio y calidad de atención mala y 12.01% satisfacción mala y calidad de atención mala.

## Recomendaciones

1. Al director del hospital Víctor Ramos Guardia impulsar el proyecto de construcción de un nuevo hospital III-1 de manera articulada con las autoridades competentes. Además se insta proponer a las instituciones formadoras de profesionales de la salud el involucramiento de los estudiantes en relación de la calidad de atención de la salud y satisfacción del usuario
2. Las autoridades de la institución optimizar el recurso humano, equipos y materiales biomédicos, infraestructura y flujo de atención para brindar la calidad de atención en los consultorios externos de hospital mencionado y alcanzar las expectativas del usuario
3. Los trabajadores del hospital Víctor Ramos Guardia tengan en cuenta como indicador el nivel de satisfacción del usuario que manifiesta para brindar una atención humanizada y empático. Del mismo modo se recomienda que socialicen los resultados del presente trabajo a todo el trabajador del hospital, para implementar nuevas estrategias de trabajo.

## Referencias

- Ama, C. (2019). Humanización de los servicios de salud en Iberoamérica: una revisión sistemática de la literatura. *Pers Bioet*, 23(2), 245-262. <https://doi.org/10.5294/pebi.2019.23.2.6>
- Espinoza, J. (2021). *Orientación empática terapeuta-paciente de los estudiantes de terapia ocupacional de la universidad nacional mayor de san de San Marcos Lima 2020*. (Tesis de pregrado, Universidad Navional Mayor de San Marcos). <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17367>
- Guardia, A. (2019). *La calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los pacientes en el programa “vuelve a sonreír” en la Microred Hualmay*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3170>
- Jara, A. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, 23(83), 740-758. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Llaque, M. (2018). *Calidad de infraestructura elemento de desarrollo en el sector saneamiento*. (Tesis de pregrado, Universidad de Piura). <https://hdl.handle.net/11042/3395>
- Marlon, H. (2022). *Evaluación e los factores que determinar lacalidad de atención a los usuarios del dispensario médico de un centro de educaciónsuperior basado en el modelo SERVPERF*. (Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil).

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18568>

Narváez, M., Morillo, J. y Pantoja, C. Insatisfacción con la atención de salud en los usuarios del Centro de Salud Tajamar, Ecuador. *Revista Información Científica*. 102. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10403007>

Rodríguez, A., & Ferreira, K. (2020). Infraestructura hospitalaria pública en América Latina ante la pandemia de COVID-19: los casos de Salvador (Bahía, Brasil) y Ciudad de México (México). *Proyección. Estudios Geográficos y de Ordenamiento Territorial*, 14(28), 168–192. <https://revistas.uncu.edu.ar/ojs3/index.php/proyeccion/article/view/3999>

Rodríguez, D. (2021). *Mejora en la calidad de atención del paciente crítico servicio de medicina hospital la caleta – Chimbote, 2021* (tesis de especialidad, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). <https://hdl.handle.net/20.500.13032/23795>

Rojas, M. (2022). *Programa de abastecimiento de dispositivos médicos y la gestión logística del hospital subregional de Andahuaylas, 2021* (tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79055>

Tacanga, M. (2018). *Implementación de sistema web en el área de consultorios externos del hospital la caleta – Chimbote; 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). <https://hdl.handle.net/20.500.13032/8953>

Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad*. Ediciones Díaz de Santos S.A.

<https://books.google.es/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontr&hl=es>

[#v=onepage&q&f=false](#)

Vialart, N. (2019). La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era digital. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(4).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192019000400014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192019000400014&lng=es&tlng=es)

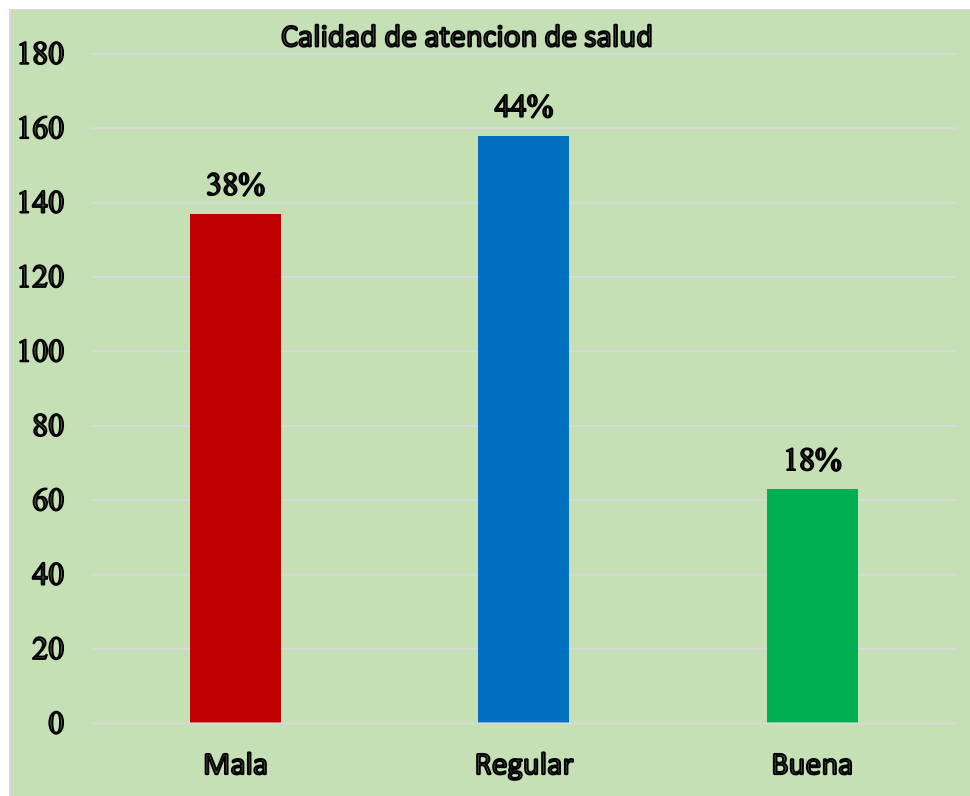
Villanueva, T. (2019). *Calidad de atención y fidelización de pacientes en consultorios externos del hospital de emergencias pediátricas – Lima 2019* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/15925>

## Anexos

### Anexo 01

Nivel de calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2023.

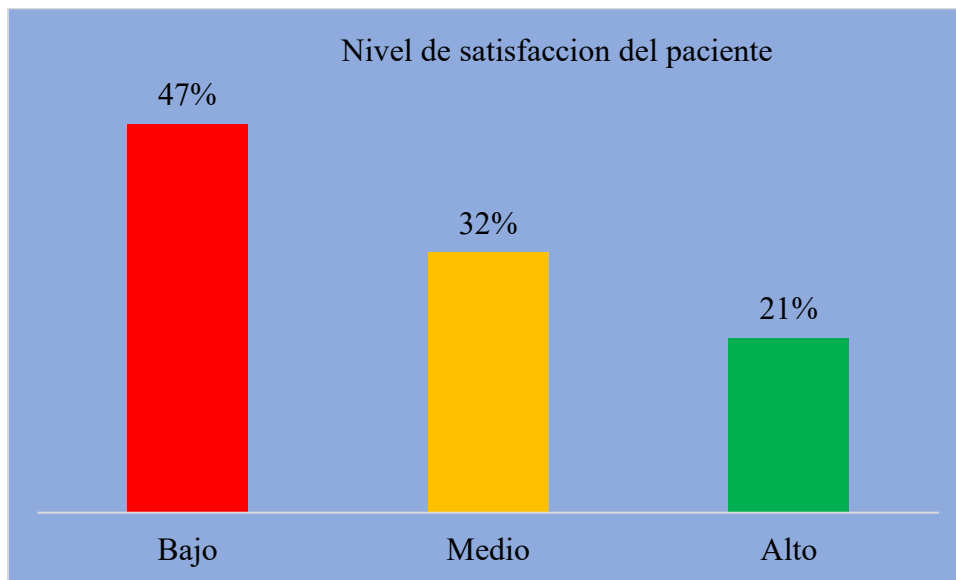


#### Análisis e interpretación de datos

En la presente figura observamos el nivel de calidad de atención de los usuarios que acuden al consultorio externo del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2023. De los 358 pacientes encuestados el 38% refieren mala, el 44% regular y el 18% buena.

## Anexo 02

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2023.

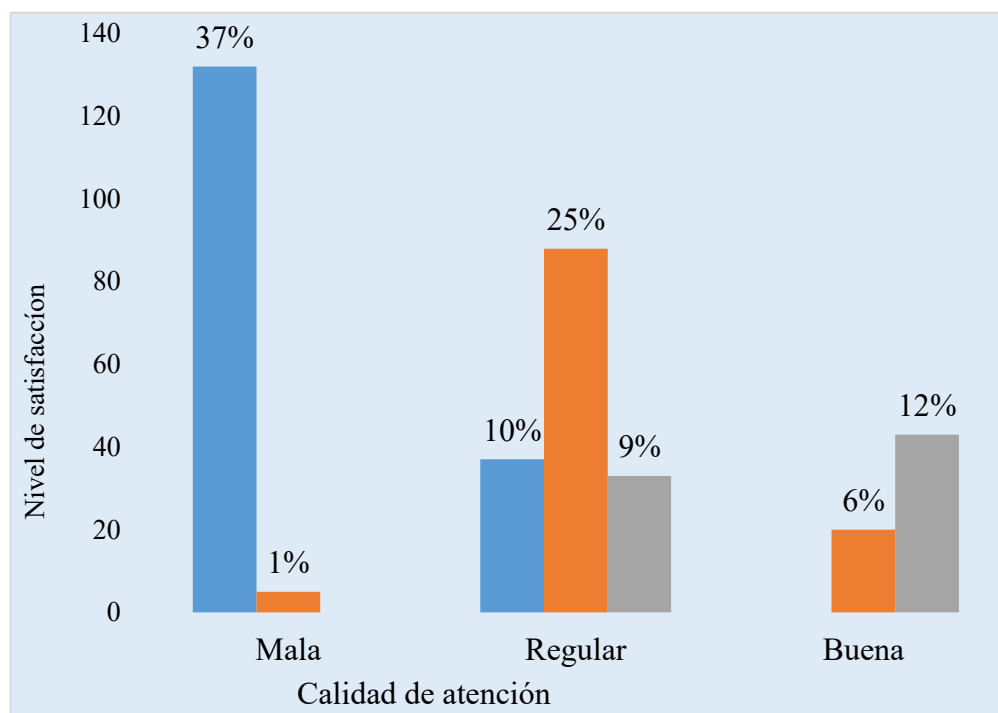


### Análisis e interpretación de datos

En la presente figura observamos el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al consultorio externo del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2023. De los 358 pacientes encuestados. El 47% refieren bajo, el 32% medio y el 21% alto.

### Anexo 03

Relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2023.



Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes atendidos en consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia 2023.

#### Análisis e interpretación de datos

En la presenta figura observamos la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de los usuarios que acuden a los consultorios externo del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2023.

De los 358 pacientes encuestados. En el grupo de los usuarios que responden la calidad de atención es mala: el 37% tienen el nivel de satisfacción baja; el 1% medio.

En el grupo de los pacientes que refieren que atención fue regular el 10% tienen nivel de satisfacción baja, el 25% medio y el 9% alto.

En el grupo de los encuestados que manifiestan que la atención fue buena el 6% tienen nivel de satisfacción medio y el 12% alto. Por lo tanto, en la presente figura también se observa la existencia de la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2023.

## Presentación

Señor (a) reciba usted. Un saludo cordial, como estudiante de la universidad Santiago Antúnez de Mayolo, maestría en gestión y gerencia en los servicios de salud, estoy realizando un estudio de investigación con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de la salud en los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2023, la información proporcionada será de carácter confidencial anónimo, agradeciendo anticipadamente la participación en el presente estudio por lo que pedimos su valiosa colaboración.

Marque usted con una (x) la respuesta correcta según lo que considere

# ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES SEGÚN EL NIVEL DE ATENCIÓN EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL PÚBLICO DE HUARAZ

Nombres y apellidos del encuestador:

Fecha de encuesta:

Hora en que se inicia la encuesta: Hora en que termina la encuesta:

## Datos generales del encuestado

I. El encuestado es:

1 = Paciente ( )

2 = Acompañante ( )

II. La edad del encuestado pertenece a:

1 = 18 a 29

2 = 30 a 59

3 = 60 a mas

III. Estudios realizados

1 = sin estudios

2 = Primaria incompleta

3 = Primaria completa

4 = Secundaria incompleta

5 = Secundaria completa

6 = Superior no universitario

7 = Superior universitario

**IV. Sexo del encuestado**

1= Femenino

2= Masculino

**V. Tipo de seguro:**

1 = Seguro Integral de Salud

2 = SOAT

2. = Sin seguro

4 = Otros

**VI. Tipo de usuario**

1= Paciente nuevo

2 = Usuario continuador

**VII. Que especialidad le atendió**

.....

**VIII. Personal que le brindo la atención**

1 = Medico

2 = Enfermero

3= Obstetra

4 = Psicólogo

5 = Odontólogo

6 = Otros

Califique usted que desea recibir la atención en el servicio de consultorio externo del nosocomio huaracino teniendo en cuenta la escala desde 1 como menor calificación hasta 7 mayor calificación								
Preguntas/dimensiones		Satisfacción del usuario externo						
<b>Fiabilidad</b>		1	2	3	4	5	6	7
1	¿Le atendieron sin diferencia alguna de otras personas?							
2	¿Le atendieron en orden y según la llegada?							
3	¿Se respetó el horario para su atención?							
4	¿El servicio de consultorio externo cuenta con el libro de reclamaciones para que usted presente quejas y reclamos?							
5	¿Encontró medicamento que le receto el médico en la farmacia del hospital?							
<b>Capacidad de respuesta</b>		1	2	3	4	5	6	7
6	¿En caja y farmacia de consultorios externos le atendieron de manera oportuna?							
7	¿En el área de admisión le atendieron de manera rápida?							
8	¿El en servicio de consultorio externo usted espero poco tiempo?							
9	¿Los problemas y dificultades durante su atención le resolvieron de manera oportuna?							
<b>Seguridad</b>		1	2	3	4	5	6	7
10	10. ¿Respetaron su privacidad durante su atención							
11	¿Durante su atención el médico y otro profesional de salud realizaron el examen completa?							
12	¿Las dudas y preguntas fueron respondidas por parte del médico u otro profesional con tiempo adecuado?							
13	¿Durante su atención el medico u otro profesional brindo la confianza?							
<b>Empatía</b>		1	2	3	4	5	6	7

14	14. ¿Durante su atención el médico y otro profesional fue amable, respetuoso y tiene paciencia?							
15	¿Hubo respeto, amabilidad y paciencia de parte del personal de caja y farmacia?							
16	¿Durante su atención mostraron ser amables, paciencia y respeto en el servicio de admisión?							
17	¿Usted entendió al médico y otro personal de salud la explicación sobre su salud y resultados?							
18	¿Entendió la explicación de parte del médico u otro profesional de salud con respecto a su salud y tratamiento?							
19	¿En el servicio de consultorio externo los letreros, flechas y carteles fueron de ayuda para que se oriente usted en su atención?							
<b>Aspectos tangibles</b>		1	2	3	4	5	6	7
20	¿Para usted las bancas y sillas del servicio de sala de espera fueron cómodos y se encuentran limpios?							
21	¿Los servicios higiénicos de consultorios externos se encuentran limpios?							
22	22. ¿Durante su atención en el consultorio los equipos y materiales estuvieron disponibles?							

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Considerando la calidad de atención que recibió marque:

Siempre =5, casi siempre = 4, a veces = 3, casi nunca = 2, nunca = 1 y se medirá según la escala de Likert: Buena calidad de atención (110 a 150 puntos, Regular calidad de atención 70 a 109 puntos, Mala calidad de atención 30 a 69 puntos.

Ítems	Conceptos	5	4	3	2	1
1	El profesional que le atendió le explico en que consiste los procesamientos que lo va ejecutar					
2	El profesional realizó los procedimientos oportunamente y con precisión					
3	El profesional le mencionó su diagnóstico al final de la atención					
4	El personal que le atendió le explico sobre que medicamentos va a tomar, como va tomar y para qué sirve estas medicinas					
5	El personal de salud le orientó y aconsejo sobre el tema por el acudió al consultorio					
6	El profesional demostró seguridad, fue respetuosos al momento de hacer los procedimientos (se lavó las manos o usa guantes después de atender a cada usuario, utilizo materiales esterilizados o limpios, las mantas en que fue acostado para su evaluación estuvieron limpios					
7	La atención que recibió cubrió sus expectativas					
8	El profesional se interesa por la salud de sus familia aparte de usted					
9	El personal mostró la amabilidad en sus atención					
10	El personal de salud le llamó por su nombre cuando lo atendió					
11	El profesional se presentó por su nombre para que pueda atender					
12	El personal le atendió durante el tiempo necesario					
13	Las preguntas y dudas fueron respondidas por parte del profesional de una manera sencilla y entendible					
14	El profesional pidió autorización para que lo examine					
15	Sus creencia y su cultura fue respetado durante su atención					
16	El profesional mostró sensibilidad ante sus necesidades y emociones					
17	Cree usted la información que le proporcionó al profesional durante su atención es confidencial					
18	El tiempo de espera para ser atendido es menos de 30 minutos					
19	El ambiente del consultorio estuvo ordenado, limpio y cómodo					

20	El ambiente de consultorio garantiza la privacidad y respeta su intimidad					
21	La sala de espera está limpio, ordenado y cómodo					
22	El consultivos externo del hospital Víctor Ramos Guardia cuenta con señalizaciones para las evacuaciones, extintores, luces de emergencia frente a los posibles desastres					
23	Los baños de los pacientes están limpios					
24	Los servicios de laboratorio, rayos X, farmacia y otros siempre están con disponibilidad para atender					
25	Los trámites para su atención son sencillos					
26	Las citas para laboratorio es oportuna y fácil de tramitarlo					
27	Las citas para las ecografías son oportunas y los tramites son sencillas					
28	Hay personal para la recepción de las sugerencias y quejas					
29	La resolución de las quejas es de manera adecuada					
30	Tiene confianza a la atención que brinda el consultorio externo del hospital Víctor Ramos Guardia					

### Consentimiento informado

Mediante el presente consentimiento acepto participar en la investigación que lleva por título “satisfacción del paciente y calidad de atención en consultorios externos del hospital público de Huaraz 2023”

Habiendo sido informado (a) la importancia del presenta trabajo de investigación, los objetivos, sabiendo que la información será confidencial y solamente con fines de investigación.

Nombre.....DNI.....

Compromiso de confidencialidad Estimada (o) sr. Sra. Srta.

El trabajo de investigación para ello usted manifiesta que desea participar, atara vez del consentimiento informado, comprometiéndose guardar la confidencialidad de la información proporcionada, del mismo modo asegura que los resultados, serán utilizados para la investigación sin perjuicio absoluto.

Atte:

Autor del estudio

### 6.1 Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología	Población, muestra
Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención en consultorios externos del hospital público de Huaraz 2023?	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención en consultorios externos del hospital público de Huaraz 2023.</p> <p><b>Específicos</b></p>	<p>El nivel de satisfacción del usuario está relacionado con la calidad de atención en consultorios externos del hospital público de Huaraz</p>	<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p> <p><b>Variable</b></p>	<p><b>Método</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p>Descriptivo de corte transversal</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>Descriptivo</p> <p>Correlacional</p>	<p><b>Población</b></p> <p>5000 pacientes que acuden a los consultorios externos del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>358 pacientes de consultorios externos del</p>

	<p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario que acuden a los consultorios externos</p> <p>Identificar el nivel de calidad de atención de los pacientes que se</p>		<p><b><u>independiente</u></b></p> <p>Calidad de atención</p>		<p>hospital Víctor</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------	--	------------------------

	atienden en los consultorios externos. Establecer la relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario de consultorios externos.		<b>Dimensiones</b> Técnico científico Humana Entorno		Ramos Guardiade Huaraz.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------



## Análisis de confiabilidad de los instrumentos

### Alfa de Cronbach del cuestionario de Satisfacción del usuario

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	22

### Alfa de Cronbach del cuestionario de Calidad de atención

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	30