



# UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”

---

## ESCUELA DE POSTGRADO

### CALIDAD DE ATENCION RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ, 2022

Tesis para optar el grado de Maestro en  
Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud

**FLOR DE MARIA RODRIGUEZ LOPEZ**

**Asesora: Dra. CONSUELO TERESA VALENCIA VERA.**

Huaraz – Ancash - Perú

2024

N° de Registro: **T0983**





UNIVERSIDAD NACIONAL  
SANTIAGO ANTÚNEZ 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 la:

Bachiller : **RODRIGUEZ LOPEZ FLOR DE MARIA**

Título : **CALIDAD DE ATENCION RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ, 2022**

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

APROBADA CON MENCIÓN, con el calificativo de DIECISIETE (17)

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, 12 de enero del 2024

Dra. Ada Eudocia Rodríguez Figueroa  
PRESIDENTE

Dr. Rafael Marcos Norabuena Penadillo  
SECRETARIA

Dra. Yuliana Mercedes De la Cruz Ramírez  
VOCAL

Dr. Consuelo Teresa Valencia Vera  
Asesor

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM  
**ANEXO 1**  
**INFORME DE SIMILITUD.**

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

"Calidad de Atención relacionado a la Satisfacción del usuario externo, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022"

Presentado por: Rodríguez Lopez Flor de María

con DNI N°: 47328269

para optar el Grado de Maestro en:

Gestión y Gerencia en los servicios de 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 : 15% 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	Marque Con una X
Del 1 al 20%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	X
Del 21 al 30%	Devolver al autor para las correcciones y se presente nuevamente el trabajo en evaluación.	
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.	

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, 30/04/2024



FIRMA

Apellidos y Nombres: Consuelo Teresa Valencia Vera

DNI N°: 31678026

Se adjunta:

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

## MIEMBROS DEL JURADO

*Doctora*

Ada Eudocia Rodríguez Figueroa

Presidenta



*Doctora*

Yuliana Mercedes De La Cruz Ramírez

Secretaria



*Doctor*

Rafael Marcos Norabuena Penadillo

Vocal



**ASESORA**

***Doctora Consuelo Teresa Valencia Vera***



## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo, por permitirme avanzar en conocimientos y en investigación científica.

A la Dra. Teresa Valencia Vera, por su valiosa asesoría y orientación en la elaboración de la presente investigación, por haber hecho posible la culminación de esta investigación.

A todos los docentes de la Maestría, por los conocimientos impartidos y momentos compartidos en las aulas de clase y en especial a la Dra. Magna Guzmán Avalos, por su apoyo desinteresado, muchas gracias.

A dios por darme la vida diaria y permitirme seguir esta hermosa carrera, a mi Padre, quien es mi mayor motivación e inspiración para lograr mis metas, de igual manera a mi Madre, ya que siempre estuvo impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, por su apoyo constante y desinteresado.

A mi pequeña Zoe Alessia, mi razón de ser, mi fortaleza y mi compañía día a día.

A mis Hermanos Bertha, Jaime y Jhon gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

## INDICE

Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>Capítulo I</b> .....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.1. Planteamiento y formulación del problema .....	3
1.2. Objetivos: .....	6
1.3. Justificación: .....	7
1.4. Delimitación:.....	8
1.5. Ética de la investigación.....	9
<b>Capítulo II</b> .....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes de Investigación.....	12
2.2. Bases teóricas .....	16
2.3. Definición de términos:.....	30
2.4. Hipótesis.....	32
2.5. Variables .....	32
<b>Capítulo III</b> .....	34
METODOLOGIA .....	34

3.1. Tipo de Investigación:.....	34
3.2. Diseño de investigación .....	34
3.3. Población y muestra .....	34
3.4.3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	36
3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos .....	38
<b>Capítulo IV.</b> ....	39
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	39
4.1. Presentación de Resultados .....	39
4.2. Prueba de hipótesis.....	45
4.3. Discusión.....	46
Conclusiones .....	52
Recomendaciones.....	54
Referencias Bibliográficas .....	55



## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2020. En la metodología se usó un tipo de investigación básica por su finalidad y por su nivel correlacional, como diseño se utilizó transversal, la población estuvo conformada por 350 y se usó una muestra de 182 usuarios externos, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados alcanzados fue: el 52,2% opinan que la calidad de atención es buena, el 91,2% refieren estar satisfechos. En la relación de la dimensión de la calidad de atención con la satisfacción del usuario el 50,0% manifiestan que la calidad de atención es buena y están satisfechos. En la relación de la dimensión humana de la calidad y la satisfacción el 62,1% refieren que la calidad es media y se encuentran satisfechos. En la dimensión del entorno y la satisfacción el 58,2% opinan que la calidad es buena y se encuentran satisfechos. En la relación de la dimensión técnico - científico y la satisfacción el 46,2% manifiestan que la calidad de atención es buena y se encuentran satisfechos. Conclusión, se ha demostrado que la calidad de atención se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario del consultorio externos de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

**Palabras Claves:** Calidad de atención, Satisfacción, usuario externo.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the external user, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2020. In the methodology, a type of research was used for its basic purpose and for its correlational level, as a design. cross-sectional was used, the population was made up of 350 and a sample of 182 external users was used, the technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results achieved were: 52.2% believe that the quality of care is good, 91.2% report being satisfied. In the relationship between the quality of care dimension and user satisfaction, 50.0% state that the quality of care is good and they are satisfied. In the relationship between the human dimension of quality and satisfaction, 62.1% report that the quality is average and they are satisfied. In the environment and satisfaction dimension, 58.2% believe that the quality is good and they are satisfied. In the relationship between the technical-scientific dimension and satisfaction, 46.2% state that the quality of care is good and they are satisfied. Conclusion, it has been shown that the quality of care is directly and significantly related to the satisfaction of the user of the external medicine office, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

**Keywords:** Quality of care, Satisfaction, external user.



## INTRODUCCIÓN

La presente tesis de maestría titulada: Calidad de Atención relacionada a la Satisfacción del usuario externo, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2020, se ha desarrollado considerando que la satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud, por lo que si se conoce el nivel de satisfacción de los usuarios esto permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los usuarios demandan.

El propósito de la investigación fue determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo, tomando en consideración de que, es de suma importancia conocer la calidad de servicio que ofrece el hospital de Apoyo Víctor Ramos Guardia de Huaraz; a partir de la perspectiva del usuario externo, puesto que es el usuario quien monitoriza y califica los diferentes aspectos que influyen en su atención, así lo demuestra múltiples investigaciones realizadas en el sector salud quienes han demostrado que la satisfacción del usuario externo se debe a que son estos los que siguen más efectivamente las recomendaciones de la atención recibida.

Para el logro de los objetivos de la investigación ésta se dividió en capítulos descritos de la siguiente manera, en el Capítulo I, se describe el problema de investigación y dentro de ella se realiza el planteamiento y formulación del problema, se formula los Objetivos tanto el general como los específicos, se realiza la justificación y delimitación del problema y para finalizar este capítulo se desarrolla los principios éticos de la investigación. En el Capítulo II, se ha desarrollado el marco teórico en la cual se a plateado los antecedentes de la

investigación, se ha considerado las bases teóricas que sustentan las variables de la investigación, se ha hecho la definición de términos, se planteó la hipótesis y las variables de la investigación. En el capítulo III, se ha desarrollado la metodología de la investigación, en donde se determinó el tipo de investigación, se propone el diseño de investigación, se determinó la población y la muestra, se propone la técnica e instrumento de recolección de datos y finalmente se formula el plan de procesamiento y análisis estadístico de datos. En capítulo cuarto corresponde a los resultados y la discusión en donde se presentan los resultados en tablas de resumen, así como los resultados de la prueba de hipótesis y la discusión de los resultados de la investigación, finalmente se presenta las conclusiones de la investigación, así como las recomendaciones, finalizando con las referencias bibliográficas y los anexos.

## Capítulo I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento y formulación del problema

La calidad y la satisfacción en los servicios de salud, son dos aspectos importantes en la atención al usuario externo, en tal sentido la calidad en el ámbito sanitario “debería ser una prioridad inmersa en cada uno de los procedimientos de la atención médica, la que será percibida por el usuario desde diversos aspectos”. (Donabedian, 1969), y la satisfacción para Ávila & de los Ríos (2004), “es el resultado de la interacción del usuario y el equipo de salud, porque ambos generan beneficios que tienen carácter social que logran elevar los niveles de satisfacción y/o complacencia de la sociedad”.

La calidad de atención en los servicios de salud se mide a través de la satisfacción por lo que se convierte en un eje importante para los sistemas de salud, es por ello que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2007) al referirse a la calidad de atención en los servicios de salud sostiene que: Es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del usuario. (p.56)

La calidad de atención en los servicios de salud se mide a través de muchos indicadores y dentro de ellos se incluye a la satisfacción del usuario, al respecto Betancourt y Mayo (2010) al referirse a la satisfacción del usuario sostiene que:

Implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada

a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. (p.34)

Con el propósito de analizar la satisfacción del usuario de los servicios sanitarios se han realizado múltiples investigaciones a nivel internacional, como la evaluación la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Docente de Ambato Ecuador, encontrado en dicha investigación que existe insatisfacción en las dimensiones de: “fiabilidad, seguridad y empatía y existe los usuarios mostraron parcialmente satisfacción en la capacidad de respuesta y tangibilidad, concluyendo que solo el 80% alcanzaron nivel de satisfacción respecto a las expectativas así como en la percepción” (Jaramillo, et. al. 2020, p.23).

En el Perú investigaciones realizadas sobre las variables que se investiga encontramos la Febres y Mercado (2020), investigación realizada en el servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, demostraron que: “La satisfacción a nivel global fue de 60,3% y a nivel de dimensiones fue de 86,8% en seguridad y el 80,3% en la empatía; y referente a la insatisfacción el 57,1% fue en los aspectos tangibles”. (p.5)

A nivel local se ha realizado una revisión minuciosa de trabajos de investigación relacionados con el tema de investigación y entre los más recientes se encontró el de Marín, et al (2019), investigación realizada en el Hospital Víctor Ramos Guardia referente a la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de rehabilitación, encontrando que; en la tangibilidad el

43% el nivel de calidad es baja; en la confiabilidad el 46% el nivel de calidad es modesta; en la respuesta pronta el 40% el nivel de calidad es modesta; en proyección de seguridad el 44% la calidad es modesta, y en el nivel de empatía, el 55% el nivel de calidad es modesta. Conclusión. La calidad de atención está al 40% de satisfacción del usuario. (p.237)

El Ministerio de Salud en el Perú (como se cita en Boza, 2017), al referirse a la satisfacción del usuario externo manifiesta que es “el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece”. Es por ello que el MINSA propuso criterios para evaluar la calidad de atención en los establecimientos de salud, así como para evaluar la satisfacción de los usuarios, siendo estos: “oportunidad de atención, eficacia, integralidad en la atención, accesibilidad, seguridad, cortesía, información oportuna, colaboración mutua, intervención comunitaria y satisfacción externa, para ello se deberá constituir instrumentos de uso rutinario en los establecimientos de salud”. (MINSA, 2020, p.12)

Bajo las consideraciones expuestas es que se planteó la realización de la investigación como una manera de analizar el cumplimiento de los criterios que plantea el MINSA puesto que desde la observación de la realidad emperica y expresiones de los propios usuarios del Hospital Víctor Ramos Guardia estos desdican los criterios establecidos por el ente rector de la salud en el Perú, siendo estos: los malestares muy frecuentes de los usuarios de la atención recibida, el trato por parte del personal de forma descortés, los trámites administrativos engorrosos que permite hacer largas colas, la espera prolongada para la atención y desorientación que reciben; otras percepciones manifiestas de los usuarios es que

no reciben orientación para los procesos posteriores a la atención, la no entrega oportuna de medicamentos. En a partir de las manifestaciones de los usuarios del HVRG se deduce es poco favorable la calidad de atención al usuario lo que produce su insatisfacción.

Por lo expuesto en la parte precedente se consideró conveniente y necesaria la realización de la investigación y planteándose la siguiente interrogante:

¿Cómo se relaciona la calidad de atención con la satisfacción del usuario del consultorio externos de medicina Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2022?

## **1.2. Objetivos:**

### **Objetivo General**

Determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario del consultorio externos de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

### **Objetivos Específicos:**

- Conocer los niveles de calidad de atención del usuario externo del consultorio de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.
- Conocer los niveles de satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.
- Relacionar los niveles de la dimensión de la humana de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

- Relacionar los niveles de la dimensión del entorno de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.
- Relacionar los niveles de la dimensión Técnico - Científico de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

### 1.3. Justificación:

La investigación adquirió importancia por cuanto ha permitido determinar los niveles de calidad de atención que brinda el personal del consultorio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, así como conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos del referido de consultorio, dicha información se hará de conocimiento de las autoridades de salud de esta Institución Hospitalaria por considerarlo útil para subsanar las brechas a través de planes de mejora con la finalidad mejorar las expectativas y percepción del usuario externo.

El **valor teórico** de la investigación se dio en razón de que a partir de la información obtenida científicamente y comprobada en la investigación ha de permitir incrementar los conocimientos de las bases teóricas existentes, referente a la calidad de atención al usuario externo del consultorio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia y de esta manera mejorar la satisfacción del usuario del referido consultorio.

La investigación se justificó **metodológicamente**, porque durante la formulación del proyecto y su ejecución se ha dado estricto cumplimiento y el uso riguroso de las etapas del método científico, apoyándose en un estado del arte con rigor científico. De otro lado se ha utilizado instrumentos para la recolección de

datos los cuales fueron validados y cumplieron con la confiabilidad, los mismos que han de servir para otros autores como antecedentes para próximas investigaciones.

La **relevancia social**, radico en el sentido que, al identificar las brechas en la calidad de atención a partir de las expectativas y perspectivas de los usuarios externos del servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, permitirá mejorar la calidad de atención en el servicio al usuario por parte del equipo de salud quienes serán más eficaz y eficiente.

Desde el punto de vista **práctico**, la investigación se justificó puesto que, a partir de los resultados obtenidos de las expectativas y perspectivas de los usuarios externos del consultorio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia a de permitir en primer lugar a las autoridades de la Institución Hospitalaria proponer planes de mejora con la finalidad de mejorar el grado de insatisfacción del usuario y en segundo lugar en base a los resultados se pueda inferir a otros servicios del Hospital para mejorar su calidad de atención.

#### **1.4. Delimitación:**

##### **1.4.1. Delimitación teórica.**

En la investigación se analizó dos variables, Calidad de atención y Satisfacción del usuario del consultorio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, en donde participaron la investigadora, la asesora y los usuarios externos miembros de la muestra.

##### **1.4.2. Delimitación temporal.**

La investigación se:

Inició : marzo 2021

Terminó : setiembre del 2022

#### **1.4.3. Delimitación espacial.**

La investigación se realizó en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Nivel II-2 en el consultorio externo de medicina, el Hospital está ubicado en la provincia de Huaraz, es una institución referencial el ámbito de influencia abarca toda la zona Sierra del Departamento de Ancash, Callejón de Huaylas y de los Conchucos y también parte del Departamento de Huánuco.

#### **1.4.4. Delimitación presupuestal**

La investigación fue autofinanciada con los recursos del investigador

#### **1.4.5. Factibilidad y Viabilidad**

La investigación fue factible y viable porque se contó con la aceptación de las autoridades del Hospital Víctor Ramos Guardia para la aplicación del instrumento, contando así mismo con una base de datos de referencias bibliográficas suficientes para los antecedentes y las bases teóricas y los recursos humanos suficientes para la realización de la investigación.

### **1.5. Ética de la investigación**

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se tuvo en cuenta los principios éticos pertinentes según la Declaración de Helsinki octubre 2008 de la asociación médica mundial, principios éticos para las investigaciones en seres humanos, para ello se considera los más relevantes relacionado con el trabajo:

- En la investigación médica está sujeta a normas éticas que sirven para promover y asegurar el respeto a todos los seres humanos y para proteger su salud y sus derechos individuales. (principio 7).

- En la investigación médica, es deber del médico proteger la vida, salud, dignidad, integridad, el derecho a la autodeterminación, intimidad y confidencialidad de la información personal. La responsabilidad de la protección de las personas que toman parte de la investigación debe recaer siempre en un médico u otro profesional de la salud y nunca en los participantes en la investigación, aunque hayan otorgado su consentimiento (principio 9).
- La investigación médica debe de realizarse de manera que reduzca al mínimo posible daño al medio ambiente (principio 11).
- Los grupos que están subrepresentados en la investigación médica deben tener un acceso apropiado a la participación en la investigación (principio 13).
- Se tomará toda clase de precaución para resguardar la intimidad de la persona que participe en la investigación y la confidencialidad de su información personal (principio 24).
- La participación de personas capaces de dar su consentimiento informado en la investigación debe ser voluntaria, ninguna persona capaz de dar su consentimiento informado debe ser incluida en un estudio, a menos que ella acepte libremente (principio 25).
- En la investigación médica los seres humanos capaces de dar su consentimiento informado, cada individuo potencial debe recibir información adecuada acerca de los objetivos, métodos, fuentes de financiamiento, posibles conflictos de intereses, afiliaciones institucionales del investigador, beneficios calculados, riesgos posibles e

incomodidades derivadas del experimento la persona potencial debe ser informada del derecho de participar o no en la investigación y de retirar su consentimiento en cualquier momento, sin exponer represarías. Se debe prestar especial atención a las necesidades específicas de información de cada individuo potencial, como también a los métodos para entregar información, el medico u otra persona calificada apropiadamente debe pedir entonces, preferiblemente por escrito, el consentimiento no se puede otorgar por escrito, el proceso para lograrlo debe ser documentado y atestiguado formalmente (principio 26).

- Al pedir el consentimiento informado para la participación en la investigación, el médico debe poner especial cuidado cuando el individuo potencial está vinculado con él por una relación de dependencia o si consiente bajo presión. Es una situación así, el consentimiento informado debe ser pedido por una persona calificada adecuadamente y que nada tenga que ver con aquella relación (principio 27).

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de Investigación

##### Internacionales

Boada, A., Barboza, A. y Cobo, E. (2018). Tuvieron como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención de consulta externa en una institución prestadora de servicios de salud, usando un tipo de estudio descriptivo, de diseño transversal, en una muestra de 282 usuarios. Los resultados demostraron que las expectativas alcanzaron un promedio de 3,4711 y las percepciones alcanzo un promedio de 3,5140 y a nivel general alcanzo un promedio de 3,50 que equivale al 70% de satisfechos, demostrándose así mismo que no existe asociación de la percepción con las características sociodemográficas. Concluyendo que es necesario generar estrategias organizacionales que permita la mejora continua de la infraestructura física de las instalaciones, los insumos, equipos, personal, señalización, limpieza, comodidad, entre otras, para la prestación de servicios.

Maggi, W. (2018), tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención que se brinda en el referido hospital, uso como diseño de investigación el transversal analítico, usando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL en una muestra de 357 representantes de niños. Los resultados demostraron insatisfacción en las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía y en la capacidad de respuesta los usuarios consideraron estar medianamente satisfechos. Concluyendo

que en el servicio de emergencia de pediatría no se brinda la plena seguridad a los usuarios y la calidad de atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

### **Nacionales**

Lostanau, J. (2018), tuvo como objetivo determinar la relación de la satisfacción con la percepción de la calidad de atención en el servicio de medicina física del Hospital en referencia, uso un enfoque de investigación cuantitativo, el diseño fue no experimental de corte transversal. Los resultados demuestran en forma global que el 47,3% manifiestan que la calidad de atención es regular, a nivel de dimensiones la que alcanzo el mayor promedio fue la empatía. Referente a la satisfacción el mayor porcentaje alcanzado 46,2% muestran satisfacción por la calidad de atención. Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional de ambas variables.

Calderón, R. (2018), determino la relación del nivel de satisfacción del paciente con la calidad de atención en el hospital de la solidaridad de Tacna en el servicio de laboratorio clínico la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional, usando el diseño de investigación no experimental de corte transversal usando una población de 227 usuarios. Los resultados demostraron que el 70,5% de la población está muy satisfechas de la atención, respecto a las dimensiones de la calidad el 89,4% consideran estar muy satisfechos de la limpieza de los ambientes, el 44,5% muestran satisfacción de la orientación y explicación del personal de informes. Referente a la calidad el 90,7% consideran muy bueno la iluminación y la ventilación del laboratorio. La investigación concluye que existe relación estadísticamente significativa de los niveles de

satisfacción con la calidad de atención en el servicio de laboratorio en dicho nosocomio.

Flores, R. (2019), tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad y la satisfacción el enfoque de la investigación fue el cuantitativo el tipo de investigación fue el aplicado de nivel correlacional, usando un diseño no experimental-transversal, uso una muestra de 490 usuarios externos de 18 a 60 años, como técnica uso la encuesta y como instrumento el cuestionario del modelo SERVQUAL, los resultados demostraron que en todas las dimensiones y a nivel global la calidad de atención al usuario alcanzaron un nivel regular siendo, el 50,8% en la fiabilidad; el 53,1% en la capacidad de respuesta; el 51,0% en la seguridad; el 51,0% en la empatía; en los elementos tangibles 52,7% y a nivel global 53,5% y respecto con el nivel de satisfacción el 53,5% en opinión de los usuarios externos manifestaron que es regular. La investigación concluye que existe una relación directa de la calidad de atención con la satisfacción del usuario en consultas externas del Hospital de Vitarte.

Febres, R. y Mercado, M. (2020). Tuvo como objetivo determinar la satisfacción referente a la calidad de atención en el servicio de medicina. La investigación fue observacional, descriptivo de diseño transversal, la técnica usada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL y la muestra estuvo conformada por 292 pacientes. Los resultados demostraron que, a nivel global muestran satisfacción el 60,3%, por dimensiones alcanzaron satisfacción el 86,8% en seguridad y el 80,3% en la empatía y mostraron insatisfacción el 57,1% en la dimensión aspectos tangibles y el 55,5% en la capacidad de respuesta. Se

concluye el sistema de salud debe implementar estrategias para mejorar los servicios de atención en este servicio que sea oportuno y de calidad.

Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani H. (2020), tuvieron como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción, el enfoque de la investigación fue cuantitativa, el tipo de investigación fue de nivel correlacional, de diseño no experimental, usando una muestra de 152 usuarios del área de traumatología, usando como instrumento la del cuestionario para ambas variables. Los resultados demostraron que el 65,1% refieren que la calidad de servicio es regular y el 45,4% muestran que están parcialmente satisfechos y existe una correlación estadísticamente moderada, directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Concluyendo que mientras exista una mejor calidad de servicio, los usuarios se sentirán satisfechos.

### **Local**

Marín, W. et al (2019), tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención en el servicio de terapia y rehabilitación y la satisfacción del usuario de dicho servicio, se plantea un tipo de investigación descriptivo. Observacional, de diseño de corte transversal, con una población de 250 pacientes y una muestra de 94 pacientes, se usó como instrumento el cuestionario SERVQUAL, los resultados demostraron que, en las dimensiones evaluadas en la tangibilidad el 43% opinan que el nivel es bajo, en la confiabilidad el 46% opinaron la calidad es modesta, en la respuesta pronta el 40% refieren que el nivel es modesta, referente a la proyección de seguridad el 44% opinaron que el nivel de calidad también es modesta, siendo de esta mismo opinión en 55% en la dimensión empatía. Concluyendo que el 40% opinaron que la calidad de atención satisface al usuario.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de atención en los servicios de la salud.**

La calidad de atención en los servicios sanitarios es un elemento clave para lograr la satisfacción del usuario que acceden a los servicios de salud esenciales, entonces al referirse a la calidad de atención en los servicios de salud la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) en su portal sobre Servicios sanitarios de calidad, refiere que:

Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Así mismo sostiene que la calidad de atención debe abarcar la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, lo que implica que la calidad de la atención debe medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios (pacientes, la familia y la comunidad).

Uno de los precursores de la calidad de atención en los servicios de salud es Donabedian (1984) define a la calidad de la atención como “el logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para los pacientes”

Por otra parte, siguiendo a Donabedian (1984). Señala que la calidad de atención médica se puede interpretar mediante dos dimensiones interrelacionadas, pero a la vez interdependientes, siendo estas:

- a. **Técnica** referida a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica que permita obtener máximos beneficio para la salud, pero sin aumentar los riesgos de los usuarios,
- b. **Interpersonal** que debe medir el grado de aplicación de los valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes.

En el Perú el concepto de la Calidad de atención en los servicios de salud, lo define el Ministerio de Salud (MINSA, 2006), en la Resolución Ministerial 519-2006/MINSA, señalando que:

La calidad de atención consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la institución y depende de todos (p. 10).

### **Elementos de la calidad**

Para la OMS (2020) sostiene que en los últimos tiempos se han descrito diferentes elementos de la calidad, pero que en la actualidad existe consenso para determinar los elementos de la calidad de los servicios sanitarios que están

estrechamente ligados con los principios éticos y morales de las personas que laboran en las Instituciones sanitarias, los cuales deben ser:

- a. **eficaces:** proporcionarán servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesiten;
- b. **seguros:** evitarán lesionar a las personas a las que dispensen atención;
- c. **centrados en la persona:** dispensarán atención adecuada a las preferencias, las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan en torno a las necesidades de la persona;
- d. **oportunos:** reducirán los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones son perjudiciales, tanto para los que reciben la atención como para los que la prestan;
- e. **equitativos:** dispensarán una atención cuya calidad no variará por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política;
- f. **integrados:** dispensarán una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante el curso de la vida; y
- g. **eficientes:** maximizarán los beneficios de los recursos disponibles y evitarán el despilfarro.

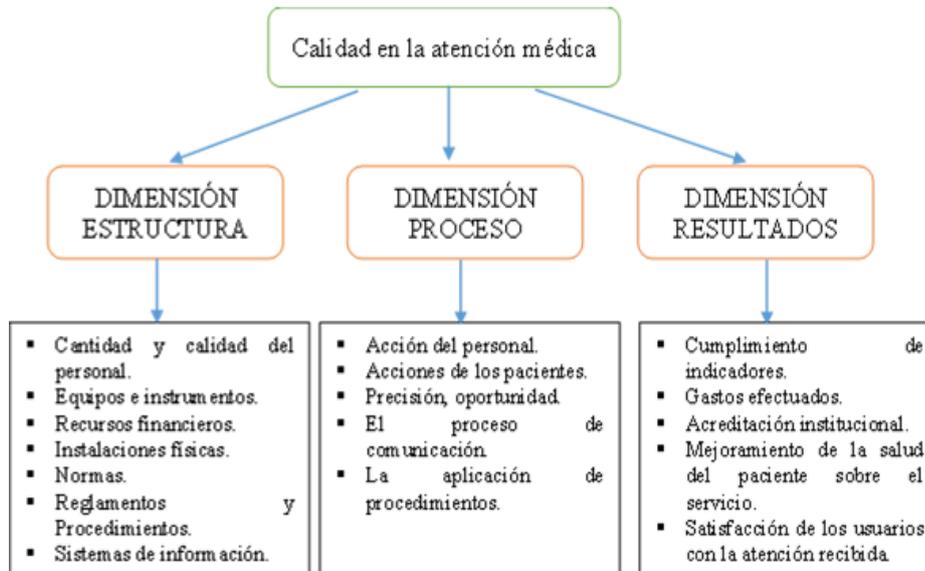
### **Modelo de la Calidad de atención en los servicios de la Salud.**

La literatura científica referida a la calidad en los servicios de salud nos lleva a la propuesta de Donabedian (1966) que propone un modelo en donde se aprecian

las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus respectivos indicadores de evaluación, el modelo propuesto se aprecia en la figura 1 siguiente:

**Figura. 1.**

***Modelo de calidad de atención médica de Avedies Donabedian***



*Nota.* La figura representa el modelo cuya fuente fue de Torres, M. (2011)

Los componentes según el modelo de Avedies Donabedian (como se citó en Torres, 201), se describe como:

- a) **Los indicadores que evalúan la estructura.** Están representados por los atributos como los materiales y organizacionales que son estables en la organización; también son considerados a los recursos humanos y financieros que se dispone para los lugares donde se realiza la atención.
- b) **Los indicadores que evalúan los proceso.** Está relacionado con el personal médico y los proveedores que se relacionan con los pacientes; así como con las actividades de diagnóstico, de las actitudes, habilidades, destrezas y técnicas que desarrolla el personal que se interrelaciona con los pacientes.

- c) **Los indicadores que evalúa los resultados.** Estos indicadores están relacionados con las variantes que se dan en los niveles de salud, así como los niveles de satisfacción de los pacientes que han recibido la atención médica.

### **Dimensiones de la calidad.**

Para medir la calidad existen varios modelos y para ello se han diseñado instrumentos de medición que están en función a las expectativas y la percepción del usuario es decir y en función a los resultados se puede realizar seguimiento y si es necesario diseñar acciones correctivas, en tal sentido, “calidad se mide por los resultados, y para hacerlo es necesario establecer claramente la característica de calidad que se desea medir” (Ramos, 2011, p. 3). En este contexto encontramos los mas destacado como el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) y el modelo de calidad de Donabedian (1966).

A. **El modelo SERVQUAL** tiene como propósito proporcionar la información adecuada para mejorar la calidad de servicio que se oferta; por ello se propone un instrumento que permita medir lo que el cliente espera de la organización, de acuerdo a SERVQUAL, este instrumento está compuesta por cinco (05) dimensiones, como se detalla:

- **Fiabilidad.** Son habilidades que tiene el individuo para que realice el servicio que sea de forma cuidadosa y de forma fiable.
- **Capacidad de respuesta.** Es considerado como la disposición, así como también a la voluntad que tiene el personal para ayudar a los usuarios proporcionándolos un servicio rápido.

- **Seguridad.** Esta dimensión está referida al nivel de conocimiento y como es la atención que muestran los servidores y el desarrollo de sus habilidades para inspirar confianza y credibilidad.
- **Empatía.** Consiste en evaluar la calidad de atención personalizada por parte de la organización a sus usuarios.
- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (Parasuraman, Ziethaml, y Berry, 1988. pp. 12 – 40).

Este modelo de evaluación permite obtener puntuaciones referidas a las expectativas y percepción manifiestas de los usuarios en consecuencia, las diferencias entre estas dos características determinaran el déficit de la calidad, cuando la puntuación de las expectativas supera a la puntuación de la percepción, tal como se muestra en la figura 2.

**Figura 2.**

*Diferencia entre las expectativas y la percepción*



*Nota.* La figura tiene como fuente Gap: percepción y satisfacción al cliente.

## B. Modelo de Avedies Donabedian

El sistema de salud peruano a través del Ministerio de Salud a diseñado un Sistema de Gestión de la Calidad basada en las dimensiones planteadas por Donabedian, que se encuentra en el documento Técnico aprobado mediante RM 519-2006/MINSA de la Dirección General de Salud de las Personas, de la como se muestra en siguiente figura.

**Figura 3**  
*Sistema de Gestión de la Calidad – MINSA - Perú*



**Nota.** La figura tiene como fuente la Dirección de Calidad en Salud-MINSA científico-técnicos referidos a la atención que se brinda al usuario, siendo las características de esta dimensión las siguientes:

- **Efectividad:** es considerado a lograr cambios o efectos positivos en la salud de las personas.
- **Eficacia:** corresponde a la institución en lograr sus objetivos a través de la prestación de los servicios de salud, y para ello deberá aplicar en forma correcta las normas técnicas y administrativas.

- **Eficiencia:** está referido a que se use en forma adecuada los recursos institucionales que permita lograr los resultados esperados.
- **Continuidad:** está referida a que la institución deberá prestar sus servicios ininterrumpida del servicio, que implique la no paralización o acciones repetidas innecesarias.
- **Seguridad.** Está referido a la manera de como la institución presta sus servicios de salud en lo que respecta a su estructura y los diferentes procesos de atención, buscando optimizar los beneficios y minimizar los riesgos del usuario.
- **Integralidad:** es la atención que requiere el usuario y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

**b. Dimensión Humana,** es la dimensión que corresponde a las relaciones interpersonal del que atiende y el usuario en el proceso de atención. Y tiene las características siguientes:

- El respeto por los derechos individuales, su cultura y a las características de los usuarios.
- Proporcionar la información al usuario en forma completa, veraz, oportuna o al responsable de él o ella cuando el caso lo requiere.
- Es la muestra de interés en forma manifiesta por el individuo, en sus percepciones, sus necesidades y sus demandas; lo que también es válido para el usuario interno.
- Es el trato del personal respecto al individuo.

- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

**c. Dimensión del Entorno**, está referido a que la institución brinde las facilidades para la mejor atención de los servicios y que a su vez generen un valor agregado, están referidos a la comodidad, la limpieza, el orden, la privacidad los que son percibidos por el usuario.

### 2.2.2. Satisfacción del usuario

#### **Satisfacción.**

La satisfacción es la expresión del estado de ánimo del cliente o usuario por el producto o servicio que recibe, en tal sentido existen muchas definiciones de acuerdo a la óptica de los expertos como Kotler y Amstrong (2008), al referirse a la satisfacción sostienen que es: “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus expectativas” (p. 40).

Por otro lado se debe entender la satisfacción del usuario, se ha convertido en un interés en el ámbito de los negocios y las organizaciones prestadoras de servicios en tal sentido Elías (2000). Sostiene que la satisfacción:

Se considera como el final del proceso de atención al cliente, por lo tanto, está relacionado con las experiencias vividas relacionadas con sus expectativas. Entonces si la satisfacción es considerada como el estado emocional de la persona, ésta debe ser medida para establecer la relación directa con los objetivos de la empresa de tal manera que se pueda saber el tipo de servicio que recibe el cliente de parte de la institución. (p.16)

## **Satisfacción del usuario en las instituciones de salud**

En el ámbito de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPSS), el usuario también es conocido como paciente por estar relacionados directamente con los hospitales u otro IPSS. Es por ello que indispensable que el personal que atiende debe satisfacer las expectativas de los usuarios. En tal sentido la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2000), considera que el desempeño de los sistemas de salud debe ser evaluados, en tal sentido refiere que: “La evaluación no debe ser únicamente la meta de mejorar y mantener la salud de la población, sino que también debe satisfacer las necesidades de sus usuarios desde sus expectativas acerca de la atención de la salud”.

Satisfacer las necesidades del usuario en la IPSS hoy en día es un tema difícil de lograr, reflejando en una percepción negativa, como señala Jiménez (2006), considera que es:

Difícil lograr satisfacer las necesidades básicas de los usuarios, pues el más simple detalle puede ocasionar una percepción negativa de usuario por el servicio recibido, pues las entidades públicas no se preocupan mucho por la calidad de atención es la razón por el cual se cometen gran cantidad de deficiencias que generan insatisfacción del usuario. (p.34)

La satisfacción del usuario depende de varios factores como el comportamiento, la actitud las habilidades del empleo, el tiempo de espera, así como se puede considerar los errores involuntarios de los integrantes de la institución en resumen depende de las actitudes de los colaborades, es por ello que Thompson et al (1995) al referirse a la satisfacción del usuario sostiene que:

Depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Entonces se considera que el usuario se encuentra cuando los servicios que ofrece la institución cubren o exceden sus expectativas. Pero si las expectativas del usuario resultan ser bajas o si el usuario tiene acceso limitado en cualquiera servicio, entonces su satisfacción está relacionado a los servicios relativamente deficientes. (p.65)

Por otro lado, la satisfacción del cliente debe servir para medir si los servicios son de buena calidad, debido a que influye de manera directa en su comportamiento, es por ello Delbanco y Daley (1996), refieren que la satisfacción del cliente puede influir en:

- En el usuario decida o no por su atención.
- Elija donde reciba su atención.
- Decida su disposición referente al pago por el servicio.
- El usuario decida seguir o no seguir las instrucciones que de la entidad prestador de servicios.
- Que el usuario decida si regresa o no a la entidad donde recibió el servicio.
- Depende de la atención que reciba hace que el usuario pueda recomendar o el servicio a otras personas.

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario externo en las IPSS.**

Para Valdivia (2019), considera que los objetivos centrales de las organizaciones es ofrecer un producto de calidad y un servicio en la que el usuario

debe quedar satisfecho, feliz, así como deben superar sus expectativas, entonces, para medir la satisfacción del usuario propone cinco dimensiones como se detalla:

- **Confianza**

Puede ser considerado como el lubricante de las actividades mercadológicas y sociales, ya que es aquella buena voluntad de transferir valores o recomendaciones positivas a otra persona, y además de esperar que esa persona devuelva o responda de forma similar o mejor.

- **Empatía**

Involucra el tratamiento sensible e individualizado para cada cliente. Incluye la buena comprensión y la comunicación con el consumidor.

- **Seguridad**

El conocimiento que demuestran los empleados en la atención al usuario, así como demostrar sus habilidades que les permita inspirar credibilidad y confianza.

- **Elementos intangibles**

La institución deberá ofrecer buenas instalaciones físicas, equipos que garanticen la buena atención, contar con personal necesario y adecuado y que los equipos de comunicación permitan un acercamiento con el cliente.

- **Capacidad de respuesta**

Tiene que ver con la accesibilidad que se tiene con el cliente y cuánto tardamos en darle una respuesta, ante cualquier molestia que pudiera tener.

Cuando se realiza la evaluación de la satisfacción, entonces la organización tiene la posibilidad de tomar medidas correctivas, como la reducción de costos, fidelización, así como tomar conocimiento de manera científica el tipo de usuario para mejorar la satisfacción y superar sus expectativas.

### **Elementos de la satisfacción**

La calidad de atención del servicio prestado en cualquier organización produce muchos beneficios como señala Millones (2010), quien resume en tres importantes beneficios que genera la satisfacción del cliente, como lo señala:

- a. Un cliente satisfecho**, generalmente, regresa a por el servicio. En consecuencia, el beneficio de la organización es la lealtad, en consecuencia, existe la posibilidad de vender el mismo servicio, así como otros servicios adicionales en el futuro.
- b. Un cliente satisfecho** por lo general comunica a otros usuarios de las experiencias que fueron positivas con el producto o el servicio. Esto beneficia a la organización en la difusión gratuita de parte del cliente en primer lugar a sus familiares, amistades, etc.
- c. Un cliente satisfecho**, opta generalmente por dejar a la competencia. En consecuencia, la organización ocupa un lugar o se empodera en un determinado lugar en el mercado (p. 18).

Los beneficios descritos referente a la satisfacción del cliente lo conforman tres (03) elementos como los indica Millos (2010), que son, Rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción, que a continuación detallamos:

- a. El rendimiento percibido:** se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de

adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio recibido.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- El rendimiento se analiza desde la perspectiva del cliente no de la institución.
- Se debe basar en los resultados de la percepción del cliente sobre el producto o servicio.
- Se debe basar únicamente en la percepción del cliente; no necesariamente en la realidad.
- La satisfacción del cliente influye en el impacto y opinión de otras personas.
- La satisfacción influye directamente en el ánimo del cliente y de sus percepciones.

b. **Las expectativas:** son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- **Promesas explícitas del servicio:** son las afirmaciones acerca del servicio que una organización hace a sus clientes.
- **Promesas implícitas del servicio:** son las ideas que se relacionan con el servicio sin llegar a ser explícitas.
- **Comunicación boca - oreja:** se concibe como una fuente de información imparcial por lo que goza de gran credibilidad.

- **Experiencia pasada:** supone que ya se cuenta con una exposición anterior. Las expectativas suelen ser más realistas debido al conocimiento adquirido.

Las expectativas pueden ser de dos formas: básicas o diferenciadas.

- **Las expectativas básicas:** son simplemente lo que hay que cumplir con tal de conseguir la calidad, como una mesa tener una base o una superficie estable, o que una compañía aérea sea segura o puntual, una vez que se ha convertido en una expectativa normal.
  - **Las expectativas diferenciadas:** son aquellas que una vez satisfechas hacen que los clientes sientan que han recibido algo especial, en particular, cuando han sido reconocidos como personas individuales.
- c. **Los niveles de satisfacción:** luego de la institución brinda el producto o servicio al cliente, éste puede experimentar uno de los siguientes niveles de la satisfacción.
- **Insatisfacción:** es el estado de ánimo del cliente al no alcanzar sus expectativas.
  - **Satisfacción:** es el estado de ánimo de los clientes cuando sus expectativas coinciden con su percepción.
  - **Complacencia:** se expresa cuando la percepción supera a las expectativas del cliente.

### 2.3. Definición de términos:

#### a. Calidad de atención en Salud:

La calidad de atención en la salud es importante, porque trata con vidas humanas, y por lo tanto debe ser regulada y supervisada por una entidad

para un mejor funcionamiento y manejo, y a su vez los pacientes se sientan satisfechos con el servicio recibido (Ruiz, 2017).

**b. Atención:**

Es el otorgamiento del servicio de manera oportuna, de acuerdo a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, que permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas (Aguirre, 2004).

**c. Satisfacción:**

La satisfacción es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental (Julián, 2011).

**d. Usuario externo:**

Es la persona que usa un servicio para una función en específico, y debe tener conciencia de que lo que está haciendo y tiene un fin lógico y conciso. (Ana, 2009).

**e. Consulta externa:**

Es el lugar donde se presta atención ambulatoria a los pacientes, capaces de movilizarse por sí mismos, además comprende el conjunto de medidas y recursos estimados a desarrollar las razones inherentes a la promoción, defensa y restitución de la salud (Organización Mundial de la Salud, 2016).

## 2.4. Hipótesis

La calidad de atención se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario del consultorio externo de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

## 2.5. Variables

- **Variable 1:** Calidad de atención.
- **Variable 2:** Satisfacción del usuario externo.

## 2.6. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 Calidad de atención.	La calidad es el proceso por lo cual se brinda la atención al cliente, el cual debe ser un servicio de calidad. (Urriago, 2012).	Humana  Entorno  Técnico-Científico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oportunidad de la atención en consultorio externo.</li> <li>▪ Continuidad y orden lógico en la atención.</li> <li>▪ Oportunidad en la asignación de citas médicas.</li> <li>▪ Confianza transmitida por empleados.</li> <li>▪ Estado físico de instalaciones.</li> <li>▪ Limpieza de las instalaciones y elementos físicos.</li> <li>▪ Presentación personal de los trabajadores.</li> <li>▪ Sencillez de los trámites para la atención.</li> <li>▪ Disposición para atender preguntas.</li> <li>▪ Recepción de los medicamentos adecuados.</li> <li>▪ Ubicación apropiada del usuario.</li> <li>▪ Amabilidad en el trato.</li> <li>▪ Atención individualizada al usuario.</li> <li>▪ Conveniencia de horarios de atención.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi Nunca</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>	Ordinal
VARIABLE 2 Satisfacción del usuario	Es la percepción del usuario respecto a la atención recibida por parte de la organización. (Jiménez, 2006).	Satisfecho  Insatisfecho	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De la atención en consultorio externo.</li> <li>▪ De la continuidad y orden lógico en la atención.</li> <li>▪ De la oportunidad en la asignación de citas médicas.</li> <li>▪ De la confianza transmitida por empleados.</li> <li>▪ Del estado físico de instalaciones.</li> <li>▪ De la limpieza de las instalaciones y elementos físicos.</li> <li>▪ De la presentación personal de los trabajadores.</li> <li>▪ De la sencillez de los trámites para la atención.</li> <li>▪ De la disposición para atender preguntas.</li> <li>▪ De la recepción de los medicamentos adecuados.</li> <li>▪ De la ubicación apropiada del usuario.</li> <li>▪ De la amabilidad en el trato.</li> <li>▪ De la atención individualizada al usuario.</li> <li>▪ De la conveniencia de horarios de atención.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nada satisfecho</li> <li>2. Poco satisfecho</li> <li>3. Indiferente</li> <li>4. Parcialmente satisfecho</li> <li>5. Totalmente satisfecho</li> </ol>	Ordinal

## Capítulo III

### METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo de Investigación:

La investigación por su finalidad fue básica puesto que se busca analizar los conocimientos teóricos, para dar respuesta al problema de la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia.

Por su propósito fue correlacional puesto que se ha medido el grado de relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia.

#### 3.2. Diseño de investigación

La investigación es no experimental por lo tanto el diseño que se propuso el transversal puesto para el logro de los objetivos y dar respuesta al problema de investigación la información se recolecto en un tiempo único y no hubo manipulación de la variable independiente.

#### 3.3. Población y muestra

##### 3.3.1 Población.

La población de estudio estuvo conformada por los usuarios externos que acuden al consultorio de medicina durante el periodo de un mes, siendo este número aproximado de 350 usuarios.

### 3.3.2. Muestra:

El tamaño de la muestra, se calculó teniendo en cuenta la siguiente fórmula estadística, cuyos integrantes se seleccionarán aleatoriamente a través del muestreo aleatorio simple:

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

#### Dónde:

**N**= Total de Población (350)

**n** = Tamaño de la muestra

**Z** = 1.96 (con un nivel de confianza del 95%).

**p** = Proporción esperada (50% =0.5).

**q** =1-P (1 - 0.5 = 0.5)

**e** = Error (5%).

#### Entonces:

$$n = \frac{350 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (350 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 182$$

La muestra a considerar fue de 182 usuarios externos y la selección se realizó mediante la aplicación del muestreo aleatorio simple. Los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión siguientes

#### Criterios de inclusión y exclusión.

##### Criterios de inclusión:

- ✓ Usuarios que fueron atendidos en el consultorio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia.

- ✓ Usuarios nuevos y continuadores.
- ✓ Usuarios mayores de edad ( $\geq 18$  años) que acepten participar voluntariamente del estudio.
- ✓ Usuarios que firmen consentimiento informado
- ✓ Usuarios de ambos sexos.

**Criterios de exclusión:**

- ✓ Usuarios que tengan algún impedimento físico y Psicológica que les impida tener claridad en el juicio para dar respuestas fiables al instrumento.
- ✓ Usuarios que se negaron a participar del estudio y/o no suscribieron el consentimiento informado.
- ✓ Usuarios menores de edad ( $< 18$  años).
- ✓ Usuarios de otros consultorios

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

**3.4.1 Técnica:**

En este estudio para realizar la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta la cual persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema.

**3.4.2 Instrumento:**

El instrumento es el cuestionario de preguntas estandarizadas de opción única que se presenta en el anexo 1y tiene el siguiente detalle:

- I. Características sociodemográficas del usuario externo: 5 ítems.
- II. Calidad de atención:
  - 2.1. Dimensión Humana 8 ítems
  - 2.2. Dimensión del entrono 8 ítems

2.3. Dimensión Técnica – Científica 8 ítems

III. Satisfacción:

3.1. Satisfacción Dimensión Humana 8 ítems

3.2. Satisfacción Dimensión del entorno 8 ítems

3.3. Satisfacción Dimensión Técnica – Científica 8 ítems

**Validación del instrumento**

Se realizó mediante la opinión de juicio de expertos para lo cual se solicitó la evaluación de los cuestionarios de la investigación a tres profesionales con grado de maestro con experticia en las variables del estudio: calidad de atención y satisfacción del usuario, a quienes se les proporcionó la información necesaria para que puedan realizar la validación de los instrumentos.

Los resultados de la opinión de los expertos que se muestran en los anexos N° 04, todos opinaron en el 100% de que el instrumento era válido en tanto guardaba relación con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.

**Confiabilidad del instrumento.**

Para llevar a cabo la confiabilidad de los cuestionarios se aplicó una muestra piloto a 30 usuarios externos que acudieron al consultorio de medicina. Para su determinación se aplica el coeficiente Alfa de Crombach, los resultados fueron:

**Tabla 1**

*Confiabilidad de la calidad de atención*

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

*Nota. Los resultados corresponden al número de casos usados en la confiabilidad.*

**Tabla 2.**

**Resultado de la fiabilidad de la calidad de atención**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	24

*Nota.* El resultado indica que la variable es confiable

**VARIABLE 2:**

**Tabla 3.**

**Confiabilidad de la variable satisfacción**

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

*Nota:* La tabla muestra el número de unidades de análisis usados en la confiabilidad.

**Tabla 4.**

**Resultado de la fiabilidad de la satisfacción**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	24

*Nota:* El resultado indica que la variable es fiable.

Los resultados de confiabilidad de ambas variables determinaron que el instrumento fue confiable lo que nos ha permitido recolectar la información, que garantiza el logro de los objetivos.

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

Los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS vr. 25 y los resultados son presentados en tablas de doble entrada de acuerdo a los objetivos y la hipótesis se ha contrastado con la prueba no paramétrica Rho de Spearman con un nivel de error del 5%.

## Capítulo IV.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Presentación de Resultados

**Tabla 5**

*Calidad de atención y la satisfacción del usuario, Hospital Víctor Ramos Guardia, 2022*

Calidad de atención		Niveles de Satisfacción		
		Insatisfecho	Satisfecho	Total
Media	N°	12	75	87
	%	6,6	41,2	47,8
Buena	N°	4	91	95
	%	2,2	50,0	52,2
Total	N°	16	166	182
	%	8,8	91,2	100

*Nota:* Datos obtenidos de los usuarios del consultorio externo de medicina

Los resultados de la tabla indican que el mayor porcentaje de usuarios que representa el 50% refieren que la calidad es buena y están satisfechos, y solo el 6,6%, manifiestan que la calidad es media y se encuentran insatisfechos.

**Tabla 6**

*Niveles de calidad de atención del usuario, Hospital Víctor Ramos Guardia, 2022*

Niveles de la Calidad	N°	%
Media	87	47,8
Buena	95	52,2
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100</b>

*Nota:* Datos obtenidos de los usuarios del consultorio externo de medicina

Los resultados mostrados en la tabla indican que el 52,2% de los usuarios consideran que la calidad de atención es buena y el 47,8% refieren que la calidad de atención es media.

**Tabla 7**

*Niveles de satisfacción del usuario, Hospital Víctor Ramos Guardia, 2022*

Niveles de Satisfacción	N°	%
Insatisfecho	16	8,8
Satisfecho	166	91,2
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100</b>

*Nota:* Datos obtenidos de los usuarios del consultorio externo de medicina

Los resultados mostrados sobre los niveles de satisfacción de los usuarios se aprecian que el mayor porcentaje 91,2% manifiestan estar satisfecho y solo el 8,8% se consideran insatisfechos.

**Tabla 8**

*Dimensión humana de la calidad y la satisfacción del usuario, Hospital Víctor Ramos Guardia, 2022*

Calidad de atención Dimensión Humana		Niveles de Satisfacción		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Media	N°	16	113	129
	%	8,8	62,1	70,9
Buena	N°	0,0	53	53
	%	00	29,1	29,1
Total	N°	16	166	182
	%	8,8	91,2	100,0

**Nota:** Datos obtenidos de los usuarios del consultorio externo de medicina

El Mayor porcentaje 62,1% de usuarios en la relación de la dimensión humana de la calidad y la satisfacción consideran que la calidad es media, pero se encuentran satisfechos.

**Tabla 9**

*Dimensión del entorno de la calidad y la satisfacción del usuario, Hospital Víctor Ramos Guardia, 2022*

Calidad de atención Dimensión Entorno		Niveles de Satisfacción		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Mala	N°	3	00	3
	%	1,6	00	1,6
Media	N°	13	106	119
	%	7,1	58,2	65,4
Buena	N°	00	60	60
	%	00	33,0	33,0
Total	N°	16	166	182
	%	8,8	91,2	100,0

**Nota:** Datos obtenidos de los usuarios del consultorio externo de medicina

En los resultados mostrados el 58,2% de los usuarios respondieron que en la dimensión del entorno de la calidad consideran que es regular y se encuentran satisfecho, y solo el 1,6% de los usuarios consideran que la calidad en esta dimensión es mala y están insatisfechos.

**Tabla 10**

*Dimensión Técnico – Científico de la calidad y la satisfacción del usuario, Hospital Víctor Ramos Guardia, 2022*

Calidad de atención Dimensión T - C		Niveles de Satisfacción		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Mala	N°	6	00	6
	%	3,3	00	3,3
Media	N°	10	82	92
	%	5,5	45,1	50,5
Buena	N°	00	84	84
	%	00	46,2	46,2
Total	N°	16	166	182
	%	8,8	91,2	100,0

**Nota:** Datos obtenidos de los usuarios del consultorio externo de medicina

En los resultados presentados el mayor porcentaje 46,2% de los usuarios opinaron que la calidad de atención en la dimensión Técnico – Científico es buena y se encuentran satisfechos, así mismo el 3,3% de los usuarios consideran que la calidad en esta dimensión es mala y se encuentran insatisfechos.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### Hipótesis

Ho: La calidad de atención no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario del consultorio externos de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

Hi: La calidad de atención se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario del consultorio externos de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\% = 0,05$

**Estadístico de Prueba:** Rho de Spearman  $r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$

**Tabla 8**

*Coefficientes de correlación de la calidad de atención y la satisfacción.*

			Correlaciones	
			CALIDAD ATENCION	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCION	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,169*
		N	182	182
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,169*	1,000
		N	182	182

**Nota:** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Decisión:** Se acepta la hipótesis alterna (Hi).

**Conclusión:** La prueba Rho de Spearman con un nivel de error del 5% demuestra La calidad de atención se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario del consultorio externos de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022

### 4.3. Discusión

La calidad de atención al usuario externo en las Instituciones Prestadoras de los Servicios de Salud, es un reto ineludible, por lo que, para hacer frente a este reto se hace imprescindible que estas instituciones busquen nuevas formas de atención las que deben ser de calidad que permita satisfacer las expectativas de los usuarios, en virtud a ello es que la investigación ha tenido como propósito determinar de qué manera se relaciona la calidad de atención con la satisfacción al usuario externo en el consultorio externo de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, cuyos resultados se discuten a continuación.

Respecto al objetivo general cuyos resultados se muestran en la tabla 5, se aprecia que el 50% de usuarios externos opinaron que la calidad de atención es buena y se encuentran satisfechos y solo el 6,6%, manifestaron que la calidad de atención es media y se encuentran satisfechos. Si bien es cierto que el 50 % opinaron que están satisfechos, pero no es lo esperado, puesto que si el porcentaje hubiera sido mayor se podría inferir que la satisfacción cumple con las expectativas del usuario. Por lo que sería necesario que se trabaje con el comité de calidad para mejorar el porcentaje de satisfacción.

Los resultados de la investigación son similares a los de Boada et al (2018), en Boyacá - Colombia, quien determino la percepción del usuario externo referente a la calidad de atención en la consulta externa de las Instituciones Prestadoras de Salud en esa jurisdicción, demostrando que la percepción referente a la calidad de atención alcanzo un promedio de 3,5140 y a nivel general alcanzo un promedio de 3,50 que equivale al 70% de satisfacción. Los resultados demuestran una

satisfacción del usuario externo por el servicio prestado en consultas externas en particular en el servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, esto es atribuible a que las expectativas del usuario al solicitar atención en estos establecimientos han sido satisfechas, esto significa que se está cumpliendo con los elementos de la calidad que propone la Organización Mundial de la Salud (2020), siendo estos elementos ligados a los principios éticos y morales del personal que labora en los establecimientos de salud, como son: la eficiencia, seguros, la atención deben estar centrados en el paciente, la atención oportuna, ser equitativos, integrados y eficientes.

Respecto al primer objetivo específico que se presentan en la tabla 6, en donde se analizó el nivel de la calidad de atención en el consultorio externo de medicina el 52,2% de los usuarios refieren que la calidad de atención es buena y el 47,8% manifestaron que la calidad de atención es media, como se aprecia no hay mucha diferencia entre los niveles de atención desde la perspectiva del usuario por lo que se deben tener en cuenta estos resultados con la finalidad de mejorar las brechas en la calidad de atención que permita mejorar las expectativas del usuario. Los resultados de la investigación. Son similares a los de Lostaunau (2018), quien al analizar la relación demostró que el 47,3% de los usuarios del servicio de medicina y rehabilitación del Hospital Regional de Ica, al preguntarles sobre la calidad de atención en este servicio manifestaron que es regular, estos resultados indican que en los consultorios de medicina existen aún brechas por mejorar para mejorar la percepción del usuario, porque la calidad de atención en las Instituciones Prestadora de Servicios de Salud deben integrar la técnica que significa aplicar la ciencia y tecnología médica para obtener un máximo beneficio sin y disminuir el riesgo, con

lo interpersonal que es la aplicación correcta de los valores y normas que colmen las expectativas de los usuarios (Donabedian, 1984).

Los resultados del segundo objetivo, que se presentan en la tabla 7, en donde se determina el nivel de satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina se aprecia que 91,2% opinaron que se encuentran satisfechos y solo 8,8% de los usuarios manifestaron insatisfacción, los resultados demuestran que desde la percepción del usuario la calidad de atención en este servicio del Hospital Víctor Ramos Guardia responde a las expectativas del usuario. Los resultados son similares a la investigación de Calderón (2018), quien al determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del hospital de la solidaridad de Tacna encontró que el 70,5% de los usuarios respondieron estar muy satisfechos, estos resultados indican que a pesar de los encontrados en el objetivo anterior que la calidad de atención es media (regular), los usuarios muestra satisfacción probablemente se beba que en algunas dimensiones lograron colmar las expectativas del usuario, es por ello que se debe entender que la satisfacción debe servir como una manera de medir la calidad de servicio que recibe dado que influye directamente en su actitud del usuario (Delbanco y Daley, 1996).

Referente al tercer objetivo específico en donde se relacionó la tabla 8, donde se analizó la relación de la dimensión humana de la calidad con la satisfacción se demuestra que los usuarios del consultorio externo de medicina opinaron en mayor proporción el 62,1% manifestaron que la calidad es media y están satisfechos y solo el 8,8% opinaron que la calidad es media y están insatisfechos, los resultados de la investigación a nivel de la dimensión humana son similares a los Lostaunau, (2018),

en la investigación realizada en el Hospital Regional de Ica demostró que, la dimensión empatía alcanzo el mayor porcentaje de los usuarios 47,3% que expresaron que la calidad de atención es media y se encuentran satisfechos. Estos resultados demuestran que el personal que laboran en este consultorio aún debe mejorar en el trato y proporcionar una buena información para su recuperación de su salud post consulta de los usuarios.

Referente al objetivo cuarto cuyos resultados se presentan en la tabla 9, en el cual se analizó la relación de la dimensión del entorno de la calidad con la satisfacción del usuario del consultorio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, los resultados demostraron en el 58,2% que la calidad de atención en esta dimensión es media y se encuentran satisfechos y solo 1,6% opinaron que la calidad de esta dimensión es mala y se encuentran insatisfechos. Los resultados de la investigación son diferentes a los de Calderón, R. (2018), quien al investigar el nivel de satisfacción del paciente con la calidad de atención en el hospital de la solidaridad de Tacna los resultados a nivel de la dimensión encontraron que encuentran muy satisfechos en 89,4% de la limpieza de los ambientes, así como también 90,7% consideran que la calidad de la iluminación y la ventilación es muy buena. Como se aprecia existe contradicción de los resultados de la investigación con los de Calderón, a pesar de los usuarios opinaron estar satisfechos aún consideran que la calidad de atención del entorno es regular, esto se puede inferir que se debe a que sus expectativas no han sido satisfechas totalmente por lo que se hace necesario identificar las brechas existentes en esta dimensión para mejorar la percepción.

El quinto objetivo específico cuyos resultados se presentan en la tabla 10, se analizó la relación de la dimensión técnico – científico de la calidad con la satisfacción atendido en el consultorio externo de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia se ha demostrado que el 46,2% de los usuarios respondieron que la calidad de atención en esta dimensión es buena y el 3,3% opinaron que la calidad de atención es mala y se encuentran satisfechos, los resultados obtenidos se puede atribuir que el acceso al consultorio así como las instalaciones y los equipos del consultorio de medicina cumplen con las expectativas de los usuarios que solicitan consulta. Los resultados son contradictorios a los Febres, R. y Mercado, M. (2020), quien, al analizar la satisfacción respecto a la calidad de atención en el servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, en la dimensión empatía que guardan relación con la dimensión Técnica – Científica, el 80,3% muestran insatisfacción, así como también el 57,1% en la dimensión aspectos tangibles mostraron insatisfacción y finalmente el 55,5% muestran insatisfacción en la capacidad de respuesta. Estos resultados no concordantes pero favorables a la calidad de atención en el servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, se atribuye a que las expectativas han sido satisfechas razón por la cual tienen una percepción de satisfacción de la calidad de atención al usuario.

Se contrastó la hipótesis de investigación demostrándose mediante la prueba estadística Rho de Spearman con un nivel de error del 5% demostró que la calidad de atención se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario del consultorio externos de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022. Si bien es cierto los resultados demostraron relación significativa donde se

obtuvo  $Rho = 0,169$ , esta relación es débil, por lo que se hace necesario que evalúe los resultados que corresponde a cada dimensión para mejorar esta relación.

## Conclusiones

De los resultados obtenidos se concluye que:

1. Se ha determinado que, en la relación de la calidad de atención con la satisfacción, el mayor porcentaje de los usuarios externos opinaron que la calidad es buena y se encuentran satisfechos en el consultorio externo de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.
2. Se ha determinado que, el mayor porcentaje de los usuarios externos del consultorio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, opinaron que la calidad de atención es buena.
3. Se ha determinado que, el mayor porcentaje de los usuarios externos del consultorio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, se encuentran satisfechos de la calidad de atención.
4. En la relación de la dimensión humana de la calidad y la satisfacción del usuario, la mayor proporción opinaron que la calidad de atención es media y se encuentran satisfechos en el consultorio externo de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia.
5. Al analizar la relación de la dimensión del entorno de la calidad y la satisfacción del usuario, el mayor porcentaje opinaron que la calidad de atención es media, pero se encuentran satisfechos en el consultorio externo de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia.
6. Se demostró que en la relación de la dimensión Técnico – Científico de la calidad y la satisfacción, los usuarios manifestaron que, la calidad es buena y se encuentran satisfechos en el consultorio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia.

7. Se ha demostrado mediante la prueba Rho de Spearman con un nivel de error del 5% que la calidad de atención se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario del consultorio externos de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.

## Recomendaciones.

A las autoridades del Hospital Víctor Ramos Guardia

1. Implementar políticas que a la luz de los resultados permitan mantener la calidad de la atención en los diferentes servicios hospitalarios y de esta manera mantener la satisfacción del usuario externo, que cada día solicita ser atendidos en dicho establecimiento.
2. Una supervisión continua a los diferentes servicios hospitalarios, mediante visitas inopinadas para una evaluación continua de la calidad e ir mejorando las brechas que influyan en la satisfacción del usuario.
3. Al comité de calidad del Hospital, analizar y replicar los resultados obtenidos en el consultorio de medicina, trabajar para que estos porcentajes alcanzados aumenten de esta manera cumplir con las expectativas del usuario.
4. A los estudiantes de la Maestría de Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud de la UNASAM. Continuar realizando investigaciones referentes al tema de calidad y satisfacción con la finalidad de conocer la percepción del usuario referente a la calidad de atención que brinda a fin de averiguar si se mantiene o disminuye la calidad de atención en el referido nosocomio.

## Referencias Bibliográficas

- Ávila, T., & De los Ríos, J. L. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Revista. *Investigación En Educación de Enfermería*, 22(2), 128–137. Resumen recuperado de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/viewFile/2953/2642/>
- Aguirre E. (2017). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Morro de Arica*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo. 2017. Resumen recuperado de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Recor\\_d/UCVV\\_f559c49b54b64f5be83b2417460\\_ef247/](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Recor_d/UCVV_f559c49b54b64f5be83b2417460_ef247/)
- Boada, A., López, A, Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación Salud Universidad Boyacá*. 2019;6 (1): 55-71. doi: Resumen recuperado de <https://doi.org/10.24267/23897325.408/>
- Betancourt, Y. Mayo, JC. La Evaluación de la Calidad del Servicio. Revista *Contribuciones a la Economía*. Universidad de las Tunas, Cuba. 2010. ISSN 1696- 8360
- Cabello, E., (2001). Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente? *Revista Médica Herediana*, 12(3), 96-99. Resumen recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018130X2001000300005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X2001000300005&lng=es&tlng=es)
- Chilcana, L. (2017), “*Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones*”, [Tesis Maestría]. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Resumen recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana\\_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Donabedian, A. (1984). *La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación*. Editorial La Prensa Médica Mexicana.

- Delbanco Tl. And Daley J. (1996). Trough the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology* 88 (3 suppl.) 415-475. Sep. 1996.
- Elías, J. (2000). *Cientes contentos de verdad: clave para comprender a clientes y usuarios*. Edi. Gestión. Barcelona.
- Febres, R., Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* vol.20 no.3 Lima jul./sep 2020 Resumen recuperado de <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fidel, J. (2017). “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud” [Tesis Maestría]. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Resumen recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAs\\_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Florencia, U. (2010) *Definición de Satisfacción* 12 (5), 10-20. <https://www.definicionabc.com/general/satisfaccion.php>.
- Flores, R. (2020) *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte*, [Tesis Maestría]. Universidad Privada Norbert Wiener
- Guadarrama, J., et al (2015). Revista. *Valor, Satisfacción, Lealtad y Retención*, vol. 40, núm. 2, pp. 307-340. Resumen recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87041161004.pdf>
- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R., (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 4-23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Jimenez, E. (2017). “Efectos de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del seguro integral de salud”. [Tesis Maestría]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Perú. Resumen recuperado de

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1737/MAES.T.GEREN.SERV.SALUD.%20EDDYE%20RUTH%20JIMENEZ%20SANDOVAL.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos del Marketing*. México: Pearson Educación.
- Lostanau, J. (2018). “*Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional*” [Tesis Maestría]. Universidad Normal Wiener. Lima, Perú. Resumen recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf.txt?sequence=3>
- López, A., et al. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz*. Universidad San Pedro. Chimbote, Perú
- Maliza, W. (2019). “*Gestión de calidad y satisfacción de los usuarios en las direcciones distritales de educación de la provincia de Los Ríos*”. [Tesis Maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. Resumen recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10465?show=full>
- Maggi, W. (2018) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [Tesis de Maestría] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
- Marín, W. et al. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, *Revista Conocimiento para el Desarrollo*. Universidad San Pedro.
- Mendez, S. (2019). *5 dimensiones clave para medir la satisfacción del cliente*. Lead Project Manager en Storecheck México. Resumen recuperado de <https://es.linkedin.com/pulse/5-dimensiones-clave-para-medir-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-mendez/>

- Ministerio de Salud – MINSA- (2009). Documento técnico: “*sistema de gestión de la calidad en salud*”. Resumen recuperado de [https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N\\_520-2006-MINSA\\_02-06-06\\_.pdf/](https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf/)
- Millones, P. (2010). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. Resumen recuperado de [https://pirhua.udel.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING\\_479.pdf](https://pirhua.udel.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf)
- Morillo, M., (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), vol. XXII, núm. 2: [www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html](http://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html).
- Montalvo, S.; Estrada, E. y Mamani. H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista Ciencia y Desarrollo*. Universidad Alas Peruanas. Resumen recuperado de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index/>
- Olaza, A. (2016). “*Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos Guardia*” [Tesis Maestría]. Universidad San Martín de Porras. Lima, Perú. Resumen recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3489/3/olaza\\_maf.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3489/3/olaza_maf.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (2007). *Sistemas de Gestión de la garantía de la calidad*. Consejo Ejecutivo, 2007. Resumen recuperado de [http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/EB120/b\\_120\\_38add1-sp.pdf/](http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB120/b_120_38add1-sp.pdf/)
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Servicios Sanitarios de Calidad*. Resumen recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services/>
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., «SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality’ *Journal of Retailing*, Vo. 62, no. 1, 1988, pp 12-40.
- Rubio, R. (2016). “*La Gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica robles S.A.C.*” [Tesis Maestría]. Resumen recuperado de

<https://docplayer.es/154800147-Tesis-para-optar-el-grado-academico-de-maestra-en-gestion-publica.html>

Torres, M. (2011). *Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian*. Resumen recuperado de

<http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html/>

Thompson A. And Sunol R. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence, *International Journal for Quality in Health Care* 7(2): 127-141.

Wolf M, Putman S, James S, Stiles W. (1978). The medical interview satisfaction scale: Development of a scale to measure patient perceptions of physician behaviour. *J Behav Med*, 1 (1978), pp. 391-401

World Health Organization. The World Health Report (2000). Health Systems: Improving Performance. Geneva: WHO. Resumen recuperado de

[https://www.who.int/whr/2000/en/whr00\\_en.pdf?ua=1/](https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1/)

# ANEXOS



## ANEXO N° 1

### MATRIZ DE COSNISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención con la satisfacción del usuario del consultorio externos de medicina Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2022?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario del consultorio externos de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocer los niveles de calidad de atención del usuario externo del consultorio de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.</li> <li>▪ Conocer los niveles de satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.</li> <li>▪ Relacionar los niveles de la dimensión de la humana de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.</li> <li>▪ Relacionar los niveles de la dimensión del entorno de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.</li> <li>▪ Relacionar los niveles de la dimensión Técnico - Científico de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.</li> </ul>	<p>La calidad de atención se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario del consultorio externos de medicina, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Calidad de atención.</p> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Satisfacción del usuario externo</p>	<p><b>Tipo de Estudio</b></p> <p><b>Por su finalidad:</b> Aplicada</p> <p><b>Por su nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>No experimental - Transversal</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Población</b> = 350</p> <p><b>Muestra</b> = 182</p> <p><b>Contrastación</b></p> <p>Rho de Spearman</p>



## Anexo 2

### CUESTIONARIO

Sr.(a), el presente cuestionario tiene por finalidad de recolectar datos respecto a la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de medicina atendido en el hospital “Víctor Ramos Guardia”, para realizar un trabajo de investigación en la Maestría de Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud en la UNASAM, por lo que se le solicita responder con veracidad a cada una de las preguntas, cuyas respuestas son anónimas y confidenciales que serán usadas solo para fines de la investigación, por lo que se le agradece por anticipado.

#### I. Características sociodemográficas del usuario externo

1.1. Edad:.....

1.2. Sexo: Femenino  Masculino

1.3. Lugar de residencia: Urbana  Semiurbana  Rural

1.4. Grado de instrucción:

Sin instrucción

Primaria

Secundaria

Superior

1.5. Estado civil:

Soltero(a)

Casada

Conviviente

Viudo(a)

Divorciado(a)

#### II. Calidad de atención

##### INSTRUCCIONES

Marque con una X en el recuadro de número que eligió como respuesta

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
<b>Dimensión Humana</b>						
01	El personal de salud del consultorio de medicina del Hospital se identificó al momento que lo atendió.					
02	El personal de salud del consultorio de medicina del Hospital le escuchó con atención cuando Ud. necesito hablar.					
03	El personal de salud que atiende en el consultorio de medicina se muestran amable cuando Ud. solicito atención.					
04	El personal de salud del consultorio de medicina que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico.					
05	El personal salud del consultorio de medicina del Hospital muestra interés porque el paciente se sienta cómodo durante la atención.					
06	El personal de salud del consultorio de medicina del Hospital muestra interés por la privacidad al momento de la atención.					
07	El personal de salud del consultorio medicina del hospital de le brindo el tiempo adecuado para resolver sus dudas o inquietudes sobre su enfermedad.					
08	El personal de salud del consultorio de medicina del Hospital le transmitió seguridad en el tratamiento de su enfermedad.					
<b>Dimensión del entorno</b>						
09	El consultorio de medicina del Hospital se encuentra arreglado y limpio.					
10	Ud. puede llegar con facilidad al consultorio de medicina del Hospital.					
11	Ud. considera adecuado la ubicación del consultorio de medicina del Hospital.					
12	El consultorio de medicina del Hospital cuenta con los equipos necesarios para su diagnóstico.					
13	Existen carteles, letreros y flechas que indiquen como llegar al consultorio de medicina del Hospital.					
14	El consultorio de medicina del Hospital cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.					
15	El consultorio de medicina del Hospital es cómodo para la atención de los pacientes.					
16	La historia clínica siempre se encuentra disponible en el consultorio de medicina del Hospital para su atención.					
<b>Dimensión Técnica-Científica</b>						
17	En el consultorio de medicina del Hospital el médico le revisa cuidadosamente de acuerdo a su dolencia en el área afectada					
18	El personal de salud del consultorio de medicina del Hospital le orienta sobre el tratamiento que seguirá sobre su enfermedad.					
19	Comprende Ud. las indicaciones que le hace el personal de salud del consultorio de medicina del Hospital sobre el tratamiento con los medicamentos.					
20	El personal de salud del consultorio de medicina del Hospital le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					

21	Considera que el tiempo que dura la consulta en el consultorio de medicina del Hospital es suficiente					
22	Considera que el diagnóstico realizado por el médico del consultorio de medicina del Hospital soluciona su problema de salud					
23	Considera que los medicamentos recetados por el médico del consultorio de medicina del Hospital solucionan su problema de salud.					
24	El médico del consultorio de medicina del Hospital lo transfiere a otro consultorio cuando la enfermedad no corresponde a su consulta.					

### III. Satisfacción del usuario

#### INSTRUCCIONES

Marque con una X en el recuadro de número que eligió como respuesta

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

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
<b>Dimensión Humana</b>						
01	¿Cómo se siente Ud. con el personal de salud del consultorio de medicina del Hospital cuando se identificó al momento que lo atendió?					
02	¿Cómo se siente con el personal de salud del consultorio de medicina del Hospital cuando Ud. necesito hablar?					
03	¿Cómo se siente con el personal de salud que atiende en el consultorio de medicina del Hospital cuando Ud. solicito atención?					
04	¿Cómo se siente con el personal de salud del consultorio de medicina del Hospital respecto a la confidencialidad de su diagnóstico?					
05	¿Cómo se siente con la personal salud del consultorio de medicina del Hospital respecto al interés para que el paciente se sienta cómodo durante la atención?					
06	¿Cómo siente con el personal de salud del consultorio de medicina del Hospital respecto al interés por la privacidad al momento de la atención?					
07	¿Cómo se siente con el personal de salud del consultorio medicina del hospital respecto al tiempo que le brindo para resolver sus dudas o inquietudes sobre su enfermedad?					
08	¿Cómo se siente con el personal de salud del consultorio de medicina del Hospital respecto a la seguridad en el tratamiento de su enfermedad?					
<b>Dimensión del entorno</b>						
09	¿Cómo se considera Ud. con los arreglos y limpieza del consultorio de medicina del Hospital?					

10	¿Cómo se considera Ud. con facilidades para llegar al consultorio de medicina del Hospital?					
11	¿Cómo se considera Ud. con la ubicación del consultorio de medicina del Hospital?					
12	¿Cómo se considera Ud. con los equipos del consultorio de medicina del Hospital para el diagnóstico?					
13	¿Cómo se considera Ud. referente a los carteles, letreros y flechas que indican como llegar al consultorio de medicina del Hospital?					
14	¿Cómo se considera Ud. con el personal del consultorio de medicina del Hospital para informar y orientar a los pacientes?					
15	¿Cómo se considera Ud. con la comodidad del consultorio de medicina del Hospital para la atención de los pacientes?					
16	¿Cómo se considera Ud. referente a la disponibilidad de las historias clínicas para su atención en el consultorio de medicina del Hospital para?					
<b>Dimensión Técnica-Científica</b>						
17	¿Cómo se encuentra Ud. respecto a la revisión de la dolencia del área afectada por parte del médico del consultorio de medicina del Hospital?					
18	¿Cómo se encuentra Ud. respecto a las orientaciones sobre el tratamiento que seguirá sobre su enfermedad por parte del personal de salud del consultorio de medicina del Hospital?					
19	¿Cómo se encuentra Ud. respecto a las indicaciones que le hace el personal de salud del consultorio de medicina del Hospital sobre el tratamiento con los medicamentos?					
20	¿Cómo se encuentra Ud. respecto a las orientaciones sobre los cuidados a seguir en su hogar por personal de salud del consultorio de medicina del Hospital?					
21	¿Cómo se encuentra Ud. respecto al tiempo que dura la consulta en el consultorio de medicina del Hospital?					
22	¿Cómo se encuentra Ud. respecto al diagnóstico de su problema de salud por parte del médico del consultorio de medicina del Hospital?					
23	¿Cómo se encuentra Ud. respecto a los medicamentos recetados por el médico del consultorio de medicina del Hospital para el tratamiento de su problema de salud?					
24	¿Cómo se siente Ud. respecto a la decisión del médico del consultorio de medicina del Hospital por transferirlo a otro consultorio cuando la enfermedad no corresponde a su consulta?					

MUCHA GRACIAS POR SU COLABORACION

### Anexo 3

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....acepto participar voluntariamente en el estudio de investigación titulado:.....

.....por lo cual declaro que sido informado sobre el objetivo, justificación del estudio, así mismo he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre las dudas que tuve y todas ellas han sido absueltas con eficiencia, claridad y bien fundamentadas por el investigador.

Mi participación consistirá en responder con veracidad a las preguntas formuladas, así mismo he sido informado que si decido en cualquier momento no continuar participando del estudio después de haber firmado el presente documento, estaré en la libertad de hacerlo sin ninguna represalia para mi persona.

El investigador se compromete a cumplir con los principios de la confidencialidad, anonimato referente a la información obtenida, los resultados se darán a conocer de forma general, guardando en reserva la identidad de cada informante. Asimismo, el investigador se compromete que luego de obtener los resultados se dedicará activamente a revertir los resultados negativos de ser el caso.

Habiendo recibido toda la información respecto a la presente investigación doy mi consentimiento informado y autorizo mi participación refrendando con mi firma el presente documento.

.....  
D.N.I. N°

**Anexo 4**  
**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales. ( )
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos. ( )
3. La Hipótesis es atingente (atingencia: conexión, relación de una cosa con problema y a los objetivos planeados). ( )
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto. ( )
5. Los ítems están redactados correctamente. ( )
6. Los ítems no despiertan ambigüedades. ( )
7. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis. ( )
8. La hipótesis esta formulada correctamente. ( )

**RESULTADOS DE LA VALIDACION**

LEYENDA

PUNTUACIÓN

A: Adecuado

1

I: Inadecuado

0

JUEZ	Ítem	TOTAL							
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.Dr. Dante Elmer Sánchez Rodríguez	1	1	1	1	1	1	1	1	8
2.Dra. Magna Guzmán Avalos	1	1	1	1	1	1	1	1	8
3.Mag. Daniel Ruben Llajamango bocanegra.	1	1	1	1	1	1	1	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>24</b>							

1

  
Dr. Dante E. Sánchez Rodríguez  
CEP: 349

2.

  
Dra. Magna Guzmán Avalos  
CQFP: 04443

3.



Mag. Daniel Rubén Llajamango Bocanegra