



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de  
un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Mudarra Sare, Lucila del Pilar (orcid.org/0009-0002-0278-4155)

**ASESORAS:**

Dra. Ramírez Lau, Sandra Cecilia (orcid.org/0000-0002-6970-2778)

Mgr. Verastegui Gálvez, Enma Pepita (orcid.org/0000-0003-1606-7229)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A Dios por todas las bendiciones otorgadas en mi desarrollo profesional y en el transcurso de mi existencia.

A mis amados padres Ernesto y Felicita, que juntos en el cielo están, por haberme inculcado su amor y enseñanza que, a pesar de no estar presentes, perduran en el tiempo.

A mis hermanos Lourdes, Sixto, Jhonn y Josue, que a pesar de las adversidades seguimos adelante con el logro de nuestras metas.

***Mudarra Sare, Lucila del Pilar***

## **AGRADECIMIENTO**

A la Dra. Sandra Cecilia Ramírez Lau, por su valioso trabajo y dedicación en el aprendizaje dado a través de su experiencia, siendo una guía, le expreso mi más sincero agradecimiento por la aportación al estudio.

Al Dr. Ángel y la Mgtr. Bertha por su gran apoyo en la realización de esta investigación en el hospital de categoría II-1.

A todas las amistades sinceras que estuvieron a mi lado en el transcurrir de este proceso, brindándome su desinteresado apoyo.

***Mudarra Sare, Lucila del Pilar***

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANDRA CECILIA RAMIREZ LAU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023", cuyo autor es MUDARRA SARE LUCILA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANDRA CECILIA RAMIREZ LAU DNI: 18100336 ORCID: 0000-0002-6970-2778	Firmado electrónicamente por: SCRAMIREZL el 06- 08-2023 21:46:07

Código documento Trilce: TRI - 0625049





**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MUDARRA SARE LUCILA DEL PILAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MUDARRA SARE LUCILA DEL PILAR <b>DNI:</b> 18204734 <b>ORCID:</b> 0009-0002-0278-4155	Firmado electrónicamente por: LUMUDARRAS el 07- 08-2023 19:00:59

Código documento Trilce: INV - 1238936

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>15</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>22</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>30</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>37</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>39</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>41</b>
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de calidad de servicio de consulta externa	22
Tabla 2 Nivel de satisfacción del usuario de consulta externa	23
Tabla 3 Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa	24
Tabla 4 Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario	25
Tabla 5 Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	26
Tabla 6 Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario	27
Tabla 7 Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario	28
Tabla 8 Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario	29

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación

15



## RESUMEN

Se presentó como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo; la muestra estuvo conformada por 277 usuarios que acudieron a consulta externa, además, como instrumentos se utilizaron los cuestionarios de escala Likert. Los resultados indicaron que existe un nivel de relación alto del 68.6%, regular del 30.3% y bajo del 0.4% entre las variables de estudio; presentando un Rho Spearman de 0,983\*\* y un p valor de 0,000 < 0,05. Se concluye que la relación fue significativa, muy alta y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.

*Palabras clave:* Calidad de atención, satisfacción, pacientes.

## ABSTRACT

The general objective was presented to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the outpatient user of a category II-1 Hospital, Trujillo, 2023. The methodology used was applied, with a non-experimental, cross-sectional design. correlational, descriptive and quantitative approach; The sample consisted of 277 users who attended an outpatient clinic, in addition, Likert scale questionnaires were used as instruments. The results indicated that there is a high level of relationship of 68.6%, regular of 30.3% and low of 0.4% between the study variables; presenting a Rho Spearman of 0.983\*\* and a p value of  $0.000 < 0.05$ . It is concluded that the relationship was significant, very high and positive between the quality of service and the satisfaction of the outpatient user of a Category II-1 Hospital, Trujillo, 2023.

*Keywords:* Quality of care, satisfaction, patients.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio en salud es fundamental para poder tener la seguridad de que los tratamientos realizados son confiables y proporcionan ayuda para la pronta recuperación; cuando esto ocurre de forma positiva se genera en el usuario una plena satisfacción.

De tal modo, la Organización Mundial de la Salud ([OMS], 2019), ha dado a conocer que cerca de 134 millones de personas sufren anualmente algún tipo de percance por la pésima calidad de los establecimientos de salud; esto ha generado inseguridad e insatisfacción en las atenciones médicas, debido a las distintas quejas por malas praxis.

Así también, países con una economía baja, presentan una mayor deficiencia en la calidad asistencial, se ha reportado que de cada 10 pacientes 1 sufre algún tipo de daño al recibir atención médica; además, 7 de cada 100 pacientes que son hospitalizados se infectan a causa de las malas prácticas médicas, demostrando que la atención sanitaria no es completamente adecuada; por otro lado, las instalaciones no tienen un correcto estado, siendo riesgoso para los usuarios y profesionales de la salud, es así que, 1 de cada 8 establecimiento de salud no tienen agua potable, siendo una de las causas de muertes en madres, infantes y neonatos (OMS, 2020).

Tan solo en España se ha registrado un aumento de la insatisfacción sanitaria, debido a las múltiples quejas relacionadas a malos tratos, tiempo de espera largos e instalaciones inadecuadas; el 48.7% de los españoles siente inseguridad con el sistema de salud público español, por otro lado, se conoce que al 47.5% de pacientes se les dio cita para días después, a pesar que la consulta era considerada emergencia; cabe indicar que ocho de cada diez españoles (36,5%) sigue considerando al tiempo de espera como el mayor problema de la calidad de servicio (Sisó, 2022).

Del mismo modo, en Madrid – España se registró quejas referidas a la demora en la atención sanitaria, teniendo 1700 en el 2022 y 2400 en el 2021; a pesar de observarse una mejora en la reducción de quejas, es necesario atender

el problema, ya que produce insatisfacción en el paciente, además, a ello se suma a las personas que no logran registrar sus quejas, pudiendo ser más el número de usuarios con este malestar (Ortega, 2023).

En EE UU, también se registra baja calidad en el servicio de salud a pesar de contar con gastos dirigidos a este rubro; los profesionales de salud en ocasiones se sienten estresados lo cual produce incomodidad en los estados de ánimo, es ahí cuando se pierde la calidad humana (Howard, 2023).

En Latinoamérica, Brasil, manifestó que el 56.5% de los usuarios se sienten incómodos por el tiempo de espera; pasándose los 30 minutos proporcionados por el hospital, esto ha generado insatisfacción en más del 50% de los usuarios (Gomes, 2022).

En el Perú, tan solo el 14% de los establecimientos cuentan con capacidad de gestión y solo el 32% tiene infraestructura adecuada; dicho esto, el problema en Perú, se evidencia en el entorno, donde los ambientes, las salas de espera, no son completamente adecuadas. Además, la escasez del recurso humano retrasa las atenciones, produciendo insatisfacción en un 54.92% (Espinoza et al, 2020).

Así mismo, a nivel provincial y distrital, el 97% de las postas y hospitales de salud no tienen una adecuada infraestructura y equipamiento, retrasando las practicas oportunas de la atención al paciente (Bazo, 2022).

La Defensoría del Pueblo ha manifestado que en Lima se evidencia un alto grado de deterioro de las infraestructuras sanitarias, siendo calificadas como riesgosas, ya que amenaza la integridad de los pacientes; 838 establecimientos de salud presentan este problema, de los cuales 641 (76%) no han tenido ningún apoyo de reestructuración o reconstrucción; además se ha evidenciado equipos en mal estado, es decir inoperativos, esto ha repercutido en la correcta atención; los insumos médicos también son insuficientes, al igual que la falta de especialistas médicos que genera una espera mayor para la atención del usuario; todo esto ha causado malestares emocionales en los pacientes, lo que generado un alto índice de insatisfacción (Defensoría del Pueblo, 2022).

En base a la realidad expuesta, el establecimiento de categoría II – 1 de Trujillo, también ha evidenciado problemas en la calidad brindada, donde algunos

usuarios de consulta externa se han quejado por los tiempos de espera, la falta de solución a los requerimientos o necesidades, la falta citas o los mismos tratos recibidos; siendo este problema la razón de la investigación, por lo que se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023?

Con respecto a la justificación; a nivel teórico, las distintas fuentes revisadas sirven para ampliar los conocimientos, buscando exteriorizarlo para discernimiento de todos; permitiendo relacionar los conceptos identificados de ambas variables con los resultados que se obtengan. Así mismo, nivel metodológico, permite conocer el tipo de enfoque de la investigación, recolectándose los datos con instrumentos confiables, permitiendo dar respuesta a las interrogantes del estudio; por último, en el nivel práctico, los resultados que se obtienen permiten conocer la realidad interna del establecimiento, buscando proponer soluciones para optimar los estándares de calidad del servicio y siendo propuestas en las recomendaciones de la tesis para beneficio del paciente.

Como objetivo general se busca determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.

Y como objetivos específicos: Identificar el nivel de calidad de servicio de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023, identificar el nivel de satisfacción de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023. Así también determinar la relación entre las dimensiones de calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles con la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.

Para finalizar, la hipótesis alterna fue: La relación es significativa y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de Categoría II-1, Trujillo, 2023 y para la hipótesis nula: La relación no es significativa ni positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de Categoría II-1, Trujillo, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A través de la exploración realizada a otras investigaciones se logra conocer el tipo de conexión entre los conceptos estudiados; permitiendo sustentar de esta manera la importancia de esta investigación.

A nivel internacional, Fernández et al (2022), en su estudio realizado en Chile, con el objetivo de analizar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio, para ello se siguió una investigación descriptiva, transversal y correlacional, teniendo un total de 377 participantes y utilizó como instrumento el cuestionario. Los resultados dieron a conocer que el 84.6% de los usuarios perciben una satisfacción alta debido a que la calidad es adecuada en un 90%; de tal forma, la relación hallada fue significativa, teniendo un  $p = 0,001$ . Se concluye que, al tener una buena calidad, se necesita seguir empleando estrategias de mejora continua, para que así la satisfacción siga siendo alta.

Paredes y Santos (2022), presentaron un artículo con el objetivo de determinar si la calidad influye en la satisfacción de los pacientes; por lo tanto, se consideró una investigación de tipo causal, relacional y cuantitativa, donde participaron 384 personas. Se recolectaron los datos mediante aplicación de cuestionarios. Los resultados indicaron que existe un  $Rho = 0,880$  con un  $p < 0,05$  al relacionar la calidad con la satisfacción, confirmando que, existe relación en ambas variables, además, con la seguridad y la calidad del entorno se halló relación significativa y alta, teniendo un  $Rho = 0,799$  y un  $p < 0,05$ . Por ello, se concluye que ambas variables influyen significativamente.

Alvarado y Guarate (2021), presentaron un artículo con el objetivo de determinar la satisfacción en la atención, bajo la perspectiva de los familiares con pacientes Covid-19. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, donde participaron 200 personas a quienes se les aplicó la encuesta Servqual. Los resultados indicaron que la fiabilidad fue insatisfactoria en un 10.2%, la seguridad en un 7.51%, la empatía en un 5.8% y los elementos tangibles en un 5.88%. Se concluye que la satisfacción es alcanzable a través de la calidad que se percibe en el profesional y el entorno.

Lúa (2021), presentó una investigación con el objetivo de determinar la calidad y la satisfacción del paciente. Para ello, se siguió un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, diseño no experimental y correlacional; con un total de 119 usuarios, se recolectó los datos mediante la aplicación del cuestionario. Los resultados indicaron que la calidad tuvo un nivel alto de 90.8% y en sus dimensiones se tuvieron niveles altos de 90.8% para la seguridad y empatía, 89.9% para la capacidad de respuestas y aspectos tangibles, 87.4% para la fiabilidad; en la satisfacción se tuvo un nivel alto del 87.4% y en sus dimensiones se tuvo un nivel alto del 86% para técnica, 85.7% para humana y 94.1% para entorno; en la prueba de relación se obtuvo resultado significativo de  $p < 0,05$ . Se comprobó que la calidad de atención es un elemento esencial de la satisfacción y están estrechamente relacionadas.

Torres et al (2020), determinaron el nivel de calidad de la atención y la satisfacción; para ello, se empleó un estudio descriptivo, transversal, teniendo un total de 60 pacientes y a quienes se les aplicó el cuestionario SERVQHOS-E. Los resultados dieron a conocer que la satisfacción fue alta ante la calidad percibida (85%), donde se evidenció el factor humano en un 70%, manteniendo una relación  $< 0,05$ . Se concluye que, a pesar de presentar una satisfacción alta de la calidad, es importante estudiar minuciosamente las debilidades o amenazas que se pueden presentar.

A nivel nacional, Rodríguez y Arévalo (2023), en su artículo de investigación buscaron señalar la relación entre calidad asistencial y satisfacción, siguiendo un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal; en la investigación, participaron 105 pacientes, a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los resultados detallaron que la calidad fue alta en un 53.3% y la satisfacción fue alta en un 86.7%; hallándose relación significativa de  $p = 0,001$ ; la calidad también presentó relación con las dimensiones técnica, humana y entorno de la satisfacción. Concluyendo que ambas variables tienen significancia, por lo tanto, la calidad de la atención es esencial para la satisfacción que muestra el paciente.

Condori y Arispe (2022), presentaron el artículo sobre calidad en la asistencia y satisfacción del paciente, buscando determinar el grado de relación; para ello emplearon un enfoque cuantitativo, correlacional, aplicando dos cuestionarios relacionados con las variables; la muestra estuvo constituida por 120 usuarios. Los resultados indicaron que la calidad presentó un grado alto de relación con la satisfacción ( $Rho = 0,803$ ), al evaluarlo con las dimensiones, se halló relación entre ellas, teniendo en el aspecto humano un  $Rho = 0,658$ , en el técnico una  $Rho = 0,599$  y en el entorno un  $Rho = 0,625$ . Se concluye que, al tener una alta calidad en la asistencia brindada, la satisfacción del usuario es alta, produciendo confianza y calidez a los pacientes.

Juárez (2022), en su estudio, tuvo por objeto dar a conocer la conexión entre calidad y satisfacción del usuario externo. Para ello, se aplicó el análisis cuantitativo, relativo y en un solo tiempo; participando 96 usuarios y aplicándose la encuesta. Los resultados indicaron que la calidad de servicio fue buena en un 47.9%, regular en un 51% y mala en un 1.0%, con respecto a satisfacción del usuario, el 1% indica insatisfacción, el 42.7% complacencia siendo calificada como buena, el 50% consideró su nivel de satisfacción regular y el 5.2% satisfecho; así también, la relación hallada fue significativa ( $p < 0,05$ ). De este se determinó que la relación entre ambas variables es significativa y directa, es decir, ante una alta calidad, la satisfacción del usuario se torna también alta.

Sánchez et al (2022), evaluaron la relación entre la calidad asistencial y la satisfacción, empleando un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, haciendo uso de los cuestionarios y considerando un total de 150 personas. Los resultados indicaron que la prevalencia de la calidad es alta en un 93.30%, mientras que la satisfacción es alta en un 96.70%, de tal forma, la relación hallada es afirmativa ( $p < 0,05$ ), ya que al tener alta la calidad, la satisfacción también aumentará. Se concluye que existe una conexión directa y significativa, siendo igual para las dimensiones humana, técnico – científica y entorno.

Hernández et al (2020), estimaron los niveles de satisfacción con respecto a la atención asistencial. Para ello, se siguió un estudio transversal, analítico, cuantitativo y con una muestra de 14 206 adultos a quienes se les encuestó. Los resultados indicaron que existe una alta satisfacción tanto en hombres (71,9%)



como mujeres (71,5%), en la costa fue alta en un 63.1%, en la sierra en un 76.8% y en la selva un 79.8%, confirmando que la atención es de calidad para los participantes. Se concluye que, a mayor calidad, la satisfacción es mejor, manteniendo una relación significativa ( $p < 0,05$ ).

Cabe indicar que epistemológicamente la calidad de servicio recae en la filosofía del conocimiento, es decir, las personas buscan la creación de estrategias por medio del conocimiento para lograr la identidad de sus organizaciones y con ello alcanzar la calidad de los servicios, produciendo mayor prestigio a la entidad (González et al, 2021).

En el marco histórico, la calidad inició antes de Cristo, un caso particular es el aplicado en Egipto, donde existía el método del cordel, el cual consistía en castigar a aquellas personas que no brindaban una adecuada calidad del servicio; posterior a ello, también se tiene a la Revolución industrial, donde se comenzó a fabricar productos en gran cantidad, pero con una buena calidad, ya para el siglo XIX y XX, Taylor se vuelve el pionero de la calidad, teniendo como conceptos claves el tiempo y los métodos utilizados para la realización óptima del bien ofrecido; en la actualidad, se incorpora la mejora continua en los procesos para la realización de los productos e incluso los servicios, buscando la reestructuración de aquellas falencias que se presentaban, siguiendo de la mano con la inspección, el control y aseguramiento de la calidad por medios de una buena administración (Benzaquen, 2019).

El modelo teórico de Donabedian, relaciona la calidad asistencial con la satisfacción del paciente, fundamentando que la calidad se da a través de siete pilares: Eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, accesibilidad, equidad y legitimidad; Donabedian concibió que la relación de los pilares permite la alta calidad en el servicio asistencial y por ende la satisfacción del asistido (Donabedian, 1993).

Por otro lado, en la teoría de Philip Crosby se tiene a cuatro pilares, el usuario, el plan de calidad, el desempeño y la gestión de errores; el experto indica que la calidad viene a ser el cumplimiento de los cuatro pilares, quien busca cero defectos durante la atención al usuario; también indica que la calidad se cumple al

alcanzar los estándares establecidos por la organización, para ello, se establecen los estándares basándose en las necesidades de los usuarios, ya que el eje de la calidad de servicio es la satisfacción del mismo (Crosby, 1984).

Así mismo, Parasuraman, propone el modelo Servqual, donde plasma que la calidad es hacer las cosas de manera correcta, es decir, la calidad se debe asemejar a la perfección; para alcanzar ello, indica que la calidad es medible por medio de cinco componentes: la fiabilidad, la sensibilidad o capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles; a través de estos componentes se puede lograr una excelencia en la calidad tanto de forma intrínseca como extrínseca (Parasuraman, 1985).

La calidad de servicio también está relacionada con la teoría de Kotler, donde se explica que la calidad es medible por la eficiencia del servicio que se presta, relacionándose con el tipo de trato que se brinda, el tiempo de espera, el valor del servicio prestado y elementos tangibles (Kotler, 1988).

Con respecto al marco normativo la directiva N° 010 del Ministerio de Salud (MINSA, 2021). Indica bajo la ley N° 26842 que todo establecimiento de salud debe brindar una atención adecuada a los usuarios, buscando el bienestar tanto individual como colectivo; para ello se debe regular, vigilar y promover medidas de mejora continua en la atención brindada, preservando la calidad en salud, tanto de manera técnica como humana.

Dicho esto, en el marco conceptual la calidad de servicio se refiere al cumplimiento de las expectativas que tiene el usuario con el servicio prestado; es decir, representa la proximidad del usuario con lo que busca obtener o recibir (George et al, 2022).

También está referida a la identificación y satisfacción de lo que desea el usuario, es decir, es la actitud de la persona ante el servicio que se le presta, dependiendo como lo observe y lo perciba, se puede conocer si la calidad resulta satisfactoria o no (Islas et al, 2020).

Así mismo, se define como la diferencia entre lo esperado y lo recibido, evaluándose el nivel técnico, donde se incluyen los procedimientos, el profesionalismo, las competencias y el nivel funcional, relacionado con la forma

como se brinda el servicio, partiendo desde los ambientes, la limpieza y la misma actitud (Woo y Choi, 2021).

Es relevante indicar que la calidad asistencial, logra alcanzarse cuando presenta eficiencia, eficacia, seguridad, la demanda no supera a la oferta de profesionales en salud, se mantiene la disponibilidad, accesibilidad, continuidad del servicio, condiciones óptimas del ambiente y sus implementos (Keller et al, 2020); además de tener un equipo profesional competente a nivel humano como técnico, buscando la tranquilidad y mejora del paciente; si se cumple ello, se asegura la satisfacción del usuario y por ende una alta calidad de servicio (Roy et al, 2020).

Por otro lado, entre las dimensiones expuestas por el teórico Parasuraman, se tiene a la fiabilidad, donde se busca el servicio confiable y cuidadoso desde el inicio de la atención; el paciente debe estar al tanto del proceso, en caso el servicio no sea eficaz, este puede percibir la falta de organización, esto por razones de fallos en la atención oportuna, claridad en las indicaciones y el tiempo de espera (Parasuraman, 1985).

Otra dimensión, es la capacidad de respuesta, en ella se tiene la disposición de los trabajadores en salud para atender de manera oportuna a los usuarios, brindando un servicio rápido y oportuno frente a un trabajo bajo presión. Asimismo, se valora el trato adecuado, ya que el trabajador de salud debe mantener la calma y el trato cordial en todo momento, con el fin que la estancia del usuario sea percibida de manera positiva, desde el inicio hasta el final de su atención (Parasuraman, 1985).

También está la seguridad, donde se evalúa la credibilidad y confianza que transmite el profesional de salud, teniendo en cuenta la actitud, el tono de voz y la precisión para brindar la confianza al paciente sobre el proceso asistencial que recibe, con soluciones rápidas y acordes (Parasuraman, 1985).

En la empatía, se tiene en cuenta el buen trato, siendo la capacidad para entender la necesidad del usuario mediante la comunicación y poder ayudar oportunamente, brindado una atención humanizada, con la intención de proteger la salud e integridad del asistido. El personal de salud da lo mejor de sí mismo (Parasuraman, 1985).

En los aspectos tangibles, se evalúa los recursos como: la infraestructura e instalaciones, equipos, materiales de asistencia; también entra a tallar la higiene de las distintas áreas de atención, incluida la ventilación y el aforo. Adicional a ello, la presentación física del trabajador es importante, el cual debe mantener la correcta higiene y el uniforme en buen estado (Parasuraman, 1985).

Cabe precisar que, existen otros autores que han definido las dimensiones expuestas por Parasuraman; en la fiabilidad se conoce como la actitud del profesional de salud para transmitir sentimientos de honestidad a la persona que presenta una enfermedad o dolencia; para ello, es necesario las buenas prácticas profesionales, donde se refleje la eficiencia en cada procedimiento asistencial (Febres y Mercado, 2020).

En la capacidad de respuesta también está abocada a la acción inmediata y oportuna, ante la asistencia realizada se demuestra los conocimientos y las habilidades que posee el profesional, practicándose de manera eficiente y transmitiendo con ello seguridad (Tesgera et al, 2021; Xiaojing et al, 2021).

La seguridad también está referida al conjunto de actividades que permiten brindar una excelente asistencia al paciente, sin transmitir daño alguno (Castro et al, 2021). Con respecto a la empatía, el profesional de salud es capaz de entender al paciente y como él o ella se siente ante una situación de riesgo, en cortas palabras, permite comprender las emociones del usuario (Atahuaman et al, 2020).

En relación a los aspectos o elementos tangibles, entra a tallar los sentidos, entre ellos: la vista, el oído, olfato y el tacto, permitiendo conocer el estado material, visualizando el tipo de ambiente donde se desarrollan las prácticas asistenciales, permite conocer el trato que brindan los trabajadores de salud y también percibiendo el tipo de ventilación que se tiene (Pérez et al, 2020; Ortiz y Sosa, 2021).

Con respecto a la satisfacción, epistemológicamente, la satisfacción se enlaza con la calidad, participando en todo ello el conocimiento, es decir, se puede conocer si el trabajo realizado ha dejado satisfecho al usuario cuando se muestra signos de aceptación y felicidad; por ello, el marco filosófico de todo servicio es sentirse artesano del negocio, es decir pensar como si fuera el usuario, buscando

en este caso, estrategias que cubran las expectativas del paciente (Becerra et al, 2020; De los Heros et al, 2021).

Con respecto al marco histórico, se conoce que la satisfacción se enlaza con la calidad; antes de Cristo, para darse la satisfacción el producto que se ofrecía tenía que ser de calidad, el consumidor no se centraba tanto en el buen trato sino solo en el producto recibido; para la etapa artesanal que llega en la edad media, se comienza a acentuar más el concepto de satisfacción a través de la atención; donde el vendedor tenía que mantener su prestigio no solo con el producto que ofrecía sino también con la atención que brindaba; en la revolución industrial, la producción masiva minimiza la satisfacción, pues las industrias solo se centraban en producir para vender sin tener en cuenta el buen trato al momento de ofrecer el bien; en la actualidad, se produce la mejora continua, donde evoluciona el concepto de satisfacción a través de la calidad total, es decir, las organizaciones tenían en cuenta no solo al producto ofrecido sino también al tipo de servicio que se prestaba, buscando que el usuario se sienta contento con lo brindado (Cubillos y Rozo, 2009).

Entre las teorías resaltantes tenemos a la de tres factores expuestos por Silvestro y Johnston, la cual nace de la teoría de Herzberg, quienes aseveran que la satisfacción se alcanza al cumplir con el factor higiene o del entorno y motivador o de la calidad del servicio; en así que, se suma al factor higiene y motivador, el factor doble umbral, en este último se evalúa lo esperado por el usuario, en caso se evidencie niveles de insatisfacción el factor umbral detecta los fallos buscando una mejora continua para beneficio del sujeto (Herzberg, 1959; Silvestro y Johnston, 1990).

Otra teoría es la del paradigma de la desconfirmación, siendo sus representantes Churchill y Surprenant; dentro de esta teoría se concibe la perspectiva del usuario con respecto al servicio que recibe, es decir, se relaciona los niveles de satisfacción con las experiencias de desconfirmación o mejor dicho aprobación o desaprobación del bien o servicio prestado; además, esta teoría también se asocia con la experiencia previa naciendo con ello la expectativa, ya que el usuario compara lo vivido actualmente con lo anterior (Churchill y Surprenant, 1982).

En la teoría de Donabedian, quien es considerado el padre de la calidad de la atención en salud, indica que la satisfacción del paciente es alcanzable cuando se cumple con las expectativas del servicio prestado; dentro de ello involucra a la calidad de servicio, el entorno, la interacción con el paciente. Para ello, Donabedian concibe tres componentes, la interpersonal o humana, refiriéndose a la interrelación entre los que prestan el servicio asistencial y los usuarios, sin importar el contexto sociocultural; seguidamente se tiene a la técnico – científica, relacionado con el conocimiento, el manejo de técnicas y procedimientos que emplea el personal de salud; por último, se tiene al entorno, el cual debe ser cómodo, ventilado e higiénico, con el objetivo de no ocasionar un estrés mayor al paciente (Donabedian, 1993; Donabedian, 2010).

Dentro del marco legal, la resolución directoral N° 052-2021, indica que es indispensable el plan de satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud, donde se debe evaluar las falencias registradas, buscando la elaboración de estrategias que permitan mejorar el servicio brindado, de esta manera se busca que el usuario externo se sienta satisfecho con el servicio prestado. Asimismo, en esta menciona a la resolución 527- 2011/MINSA, que aprobó la guía técnica en donde que busca medir la satisfacción usuarios externos a partir de una encuesta SERVQUAL multidimensional (MINSA, 2021).

En el marco conceptual, la satisfacción, viene a ser la perspectiva positiva del paciente hacia el servicio que se le presta en el establecimiento de salud; si el paciente expresa emociones de complacencia, se podría indicar un nivel satisfactorio (Donabedian, 1993).

Otros indican que la satisfacción es la representación viva y subjetiva del usuario, que deriva del cumplimiento o incumplimiento del servicio asistencial en todos sus aspectos, dentro de estos aspectos se tiene a la fiabilidad, la respuesta rápida, empatía, la seguridad y elementos físicos en buen estado (Lara et al, 2020).

También la conciben como la percepción del usuario con relación a la accesibilidad, asequibilidad, prontitud y profesionalismo; dichos componentes pueden producir un impacto positivo o negativo en la persona (MINSA, 2020).

Así mismo, la satisfacción preside de características que permiten que el usuario logre un nivel alto de satisfacción, entre estas características se encuentra el ambiente físico, el espacio, la ventilación, la luz, el confort, el mobiliario, el ruido, la limpieza y los mismos implementos utilizados en el proceso de atención al paciente; si el servicio demuestra calidez y calidad, el paciente percibe una óptima atención, pudiendo ser calificada como satisfactoria (Arcentales et al, 2021; Real, 2021).

A través de ello, se confirma que la calidad de servicio es un indicador valioso para medir la satisfacción, no obstante, es difícil de evaluar porque en ocasiones intervienen factores externos como el descontrol emocional a causa de la gravedad de la enfermedad, la preocupación, problemas personales entre otras más, que no permiten una evaluación clara del usuario hacia el servicio (Quintuña, 2021; Domínguez et al, 2022).

Así también, existen tres dimensiones que al cumplirse se puede lograr la satisfacción del usuario (Donabedian, 1993); como es la humana, se tiene a las relaciones interpersonales, donde el trabajador de salud debe mantener un trato amable, empático y cordial con el paciente; buscando la asistencia oportuna y respetando sus decisiones personales, culturales, sociales o familiares, llegando a comprender la necesidad que tiene la persona de una manera humanizada.

Como segunda dimensión la técnico – científico, se precisa la atención efectiva, donde el profesional de salud emplea adecuados procedimientos respetando las normas ya establecidas y así lograr la pronta recuperación del paciente, evitando de esta manera la mala praxis, en esta dimensión se tiene como características a la eficacia, la eficiencia, la seguridad, la continuidad e integridad del servicio prestado, contando con todos los recursos necesarios para cumplir adecuadamente las actividades asistenciales a favor del paciente(Donabedian, 1993).

El entorno se tiene al ambiente donde se desarrollan las actividades médicas, debiendo mantener un ambiente cómodo, ordenado y privado, buscando generar confianza al paciente a un costo razonable y sostenible, al no ser así puede hacerlas no deseables, generando malestar en el paciente (Donabedian, 1993).

Otros autores también definen estas dimensiones; indicando que la satisfacción humana se exterioriza a través de la empatía del profesional con el asistido (Fernández y Lemos, 2020). Entre las características de esta dimensión se tiene el respeto al paciente, información precisa y completa de su estado de salud, cumplimiento de las demandas asistenciales, amabilidad, calidez en la atención, empatía, ética y respeto a su privacidad (Martínez, 2020). En el técnico – científico, también se expresan los conocimientos y habilidades del profesional para realizar una atención eficiente (Zhang et al, 2022). En el entorno, se encuentran los elementos tangibles y como estos logran mantener al paciente cómodo antes, durante y después de la asistencia (Palese, 2021).

Para finalizar, ambas variables de estudio son complementarias entre sí; es decir, un buen servicio, evidencia un buen trato y una atención técnica adecuada, con materiales en buen estado, en el tiempo preciso y de manera efectiva, dándose así la satisfacción del usuario (Alhowaymel et al, 2022).



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue aplicada, ya que se dirigió a determinar por medio del conocimiento científico, los medios necesarios para cubrir una necesidad (CONCYTEC, 2018), en este caso la necesidad nació en un Hospital de categoría II-1, Trujillo, referente a la calidad y la satisfacción del usuario.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Es de diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional.

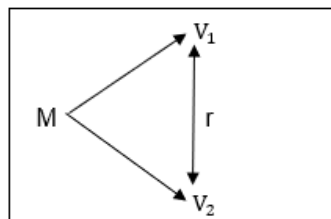
El diseño es no experimental porque no se altera la naturaleza cotidiana que tienen las variables de estudio; además, es transversal porque se aplica los cuestionarios en un único momento; descriptivo correlacional porque mide la relación entre variables buscando la interpretación de cada resultado por medio de la descripción de cada tabla (Hernández y Mendoza, 2018; Cvetkovic et al, 2021).

El enfoque es cuantitativo, porque se buscó contrastar las hipótesis del estudio a partir de la aplicación del método científico, empleando tanto la estadística descriptiva como inferencial (Hernández y Mendoza, 2018).

De manera simbólica, el diseño tiene la siguiente representación:

**Figura 1**

*Diseño de investigación*



*Nota.* Hernández y Mendoza (2018).

Donde:

M : Muestra de la investigación.

V<sub>1</sub> : Calidad de servicio.

V<sub>2</sub> : Satisfacción.

r : Correlación de V<sub>1</sub> y V<sub>2</sub>.

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Calidad de servicio.

Variable cualitativa.

Presento 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (Parasuraman, 1985).

**Variable 2:** Satisfacción.

Variable cualitativa.

Presento 3 dimensiones: humana, técnico – científico y entorno (Donabedian, 1993).

Ver matriz de operacionalización de variables (Anexo 1).

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

Estuvo constituida por un total de 1000 usuarios tomándose como referencia el promedio de pacientes del mes de abril del 2023, quienes acudieron a la consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023; para lo cual se tuvo en cuenta los criterios de selección detallados a continuación:

#### **- Criterios de inclusión**

Usuarios de género indistinto, que acudieron a consulta externa en un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.

Usuarios mayores de edad entre 20 a 64 años que asistieron a consulta externa en un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.

- **Criterios de exclusión**

Aquellos usuarios que no se encontraron en sus condiciones mentales o físicas adecuadas.

Aquellos usuarios que no desearon participar en la investigación.

### **3.3.2 Muestra**

Se tuvo un total de 277 usuarios que acudieron a consulta externa en un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023; dicho resultado se obtuvo utilizándose la fórmula para poblaciones finitas (Anexo 9).

### **3.3.3 Muestreo**

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple porque la población fue amplia y poseía características similares, es decir, eran usuarios de consulta externa, de tal forma, al extraer un grupo representativo de la población que tienen la misma probabilidad de selección al momento de elegir la muestra, facilitaba la aplicación de los instrumentos; también es importante indicar que este tipo de muestreo es útil para el uso de la estadística inferencial, volviendo los resultados imparciales y evitando el sesgo (Des, 1980; Lohr, 2020).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Cada uno de los usuarios que acudieron a consulta externa en un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.

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

### **Técnica**

Se hizo uso de la encuesta; dicha técnica es recomendada para investigaciones de carácter cuantitativo, permitiendo recolectar información clara y provechosa para los resultados de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

## **Instrumento de recolección de datos**

Se empleó el cuestionario, dicha herramienta es eficaz en las investigaciones de enfoque cuantitativo, permitiendo recolectar datos numéricos por medio de escalas ordinales o nominales (Hernández y Mendoza, 2018). De tal forma, la investigación empleó los cuestionarios de escala ordinal de tipo Likert para recolectar los datos necesarios que den respuesta a los objetivos de la investigación (Anexo 2).

Los cuestionarios que se emplearon fueron adaptados de la investigación de Guzmán (2021), quien presentó una confiabilidad del 0,926 y 0,916 para calidad de servicio y satisfacción respectivamente, según la prueba de Alfa de Cronbach; también se presentó una validez en el constructo de 0,797, siendo los instrumentos altamente confiables; por ello, se optó por utilizarlos para una nueva adaptación dirigida a consulta externa, es por ello que se volvieron a validar, aplicando también la prueba piloto, para conocer el nivel de confiabilidad actual según el Alfa de Cronbach (Anexo 3).

Es así que, para el cuestionario de calidad de servicio se contó con 18 ítems, distribuidos según las dimensiones de la variable y presentando una escala ordinal del 1 al 5, donde 1 fue el mínimo puntaje y 5 el máximo puntaje; este instrumento se validó por tres expertos: Dr. Ángel Pedro Ruiz Méndez, Mgtr. Luis Miguel Granados Morillas y Mgtr. Karina Milagros Fernández Ramírez, quienes aprobaron los instrumentos por medio de una estricta evaluación relacionada a coherencia, consistencia, pertenencia y relevancia; para la prueba de confiabilidad se tuvo una muestra piloto de 30 participantes, donde se obtuvo por medio del Alfa de Cronbach una confiabilidad muy alta del 0.930 (Anexo 2, 5 y 6).

Así mismo, para el cuestionario de satisfacción, se tuvo 17 ítems, distribuidos según las dimensiones de la variable y presentando una escala ordinal del 1 al 5, donde 1 fue el mínimo puntaje y 5 el máximo puntaje; este instrumento se validó por tres expertos: Dr. Ángel Pedro Ruiz Méndez, Mgtr. Luis Miguel Granados Morillas y Mgtr. Karina Milagros Fernández

Ramírez, quienes aprobaron los instrumentos por medio de una estricta evaluación relacionada a coherencia, consistencia, pertinencia y relevancia; para la prueba de confiabilidad se tuvo una muestra piloto de 30 participantes, donde se obtuvo por medio del Alfa de Cronbach una confiabilidad muy alta del 0.933 (Anexo 2, 5 y 6).

Por tal motivo, se consideró a los dos cuestionarios altamente confiables para ser aplicados a la muestra de la investigación.

### **3.5. Procedimientos**

Se gestionó la autorización mediante el organismo competente siguiendo todos los trámites indicados, para luego coordinar la autorización del director del establecimiento de salud, con el objetivo de poder contar con los accesos necesarios para la aplicación de los instrumentos; una vez brindado el permiso se procedió a aplicar el consentimiento informado (Anexo 4), para luego aplicar los cuestionarios; la aplicación de los cuestionarios duró un aproximado de 15 minutos, explicando a cada usuario la manera correcta de contestar y el objetivo de la investigación. Ya obtenida la información se subió los datos al programa Excel para luego procesarlo en el SPSS v.26; con dicha información se pudo obtener los resultados del estudio, permitiendo realizar las conclusiones y recomendaciones finales de la tesis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El SPSS v.26; fue el programa estadístico que se utilizó para el análisis de datos; para el análisis descriptivo, se empleó el baremo con tres niveles: bajo, regular, alto; distribuidos por cada cuestionario, agrupados en la escala de Likert. De esta forma, se estructuraron las tablas de frecuencia, donde se pudo comprobar su relación de ambas variables, así como sus dimensiones, permitiendo exponer los niveles alcanzados, tanto de manera univariada como bivariado.

Del mismo modo se realizó el análisis inferencial para ello se empleó la prueba de normalidad de Kolgomorov Smirnov, que está dirigida a muestras > de 50, en dicha prueba, los datos fueron no paramétricos porque

se tuvo una significancia = 0,000, por tal motivo, se utilizó la prueba de Rho Spearman, con ello se determinó la relación significativa entre las variables estudiadas (Anexo 10).

Cabe indicar que los resultados se presentaron por medio de tablas estructuradas según normas APA séptima edición.

### **3.7. Aspectos éticos**

Como parte de la ética, se respetó el anonimato de los participantes empleando el consentimiento informado para registrar la participación voluntaria; además, se empleó los principios de Belmont y Helsinki, donde se reafirmó el respeto y anonimato como ejes principales de la investigación; seguidamente no se manipularon los resultados para beneficio propio, así también, no se exteriorizaron los datos recolectados siendo 100% datos verídicos, anónimos y completos.

A continuación, se detalla cada uno de los principios que se consideraron en la investigación (Informe Belmont, 1979):

En el principio de autonomía se tuvo la participación voluntaria, para ello se empleó el consentimiento informado; antes de aceptar participar en la investigación se pudo hacer todas las preguntas necesarias para despejar las dudas del participante.

Como parte de la no maleficencia, se les explicó a los participantes que los cuestionarios no sean exteriorizados con ninguna persona, resguardando la identidad para no causarles ningún tipo de problema.

En la beneficencia, se explicó al participante que el estudio aporta a la sociedad a través de resultados que permitan un beneficio en la salud pública o comunitaria; no generando ningún beneficio monetario o de otra índole, entregándose al final los resultados al Hospital.

En el principio de justicia se mantuvo la confidencialidad de los datos recolectados, empleando el anonimato, para no tener forma alguna de identificar al participante; además, los datos fueron custodiados por el investigador, una vez ya aprobada y registrada la investigación se procedió a eliminar convenientemente los datos adjuntos.

Por otro lado, se respetó los lineamientos según lo indicado por la universidad, RCUN N° 0340 expuesto desde el 2021, donde se sustenta la

propiedad intelectual de la revisión de artículos, siendo el caso el art.3 de los principios éticos, el art.4 del consentimiento informado, el art. 7 que se refiere sobre la publicación y difusión de resultados, art. 9 -11 donde se respetó las políticas antiplagio, también se sustenta la importancia del correcto citado, empleando normativas actuales como el APA de esta forma no se incurre en un índice alto de similitud con otros estudios; además se respetó también el art. 15 y 16 con respecto a las faltas éticas en investigación (Universidad Cesar Vallejo, 2020).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de calidad de servicio de consulta externa*

		Bajo	Regular	Alto	Total
V1. Calidad de servicio	F	1	84	192	277
	%	0.4%	30.3%	69.3%	100%
D1. Fiabilidad	F	5	128	144	277
	%	1.8%	46.2%	52%	100%
D2. Seguridad	F	11	60	206	277
	%	4%	21.7%	74.4%	100%
D3. Capacidad de respuesta	F	5	60	212	277
	%	1.8%	21.7%	76.5%	100%
D4. Empatía	F	15	127	135	277
	%	5.4%	45.8%	48.7%	100%
D5. Elementos tangibles	F	5	119	153	277
	%	1.8%	43%	55.2%	100%

*Nota:* Se muestra la frecuencia de la variable.

La calidad de servicio obtuvo un nivel alto del 69.3%, seguido del regular con un 30.3% y bajo con un 0.4%; así también, en la dimensión fiabilidad, se presentó un nivel alto del 52%, regular del 46.2% y bajo del 1.8%; en la seguridad se tuvo un nivel alto del 74.4%, regular del 21.7% y bajo del 4%, en la capacidad de respuesta, se tuvo un nivel alto del 76.5%, regular del 21.7% y bajo de. 1.8%; en la empatía se tuvo un nivel alto del 48.7%, regular del 45.8% y bajo del 5.4% y en los elementos tangibles se tuvo un nivel alto del 55.2%, regular del 43% y bajo del 1.8%. De tal forma, el nivel predominante en la calidad fue el alto.



**Tabla 2***Nivel de satisfacción del usuario de consulta externa*

		Bajo	Regular	Alto	Total
V2. Satisfacción	F	1	86	190	277
	%	0.4%	31%	68.6%	100%
D1. Humana	F	6	99	172	277
	%	2.2%	35.7%	62.1%	100%
D2. Técnico – Científico	F	5	63	209	277
	%	1.8%	22.7%	75.5%	100%
D3. Entorno	F	5	123	149	277
	%	1.8%	44.4%	53.8%	100%

*Nota:* Se muestra la frecuencia de la variable.

La satisfacción, presentó un nivel alto del 68.6%, regular del 31% y bajo del 0.4%; en las dimensiones, se tuvo en la parte humana, un nivel alto del 62.1%, regular del 35.7% y bajo del 2.2%; en el técnico – científico se tuvo un nivel alto del 75.5%, regular del 22.7% y bajo del 1.8%, en el entorno, se tuvo un nivel alto del 53.8%, regular del 44.4% y bajo del 1.8%. De tal forma, el nivel predominante en la satisfacción fue el alto.

**Tabla 3***Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa*

		V2: Satisfacción				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
V1: Calidad de servicio	Bajo	F	1	0	0	1
		%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%
	Regular	F	0	84	0	84
		%	0.0%	30.3%	0.0%	30.3%
	Alto	F	0	2	190	192
		%	0.0%	0.7%	68.6%	69.3%
Total	F	1	86	190	277	
	%	0.4%	31%	68.6%	100%	

*Nota:* Se muestra relación entre las variables.

#### Prueba de correlación

		V2: Satisfacción	
Rho Spearman	V1. Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,983**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	277

Se determinó que existe un nivel de relación alto del 68.6%, regular del 30.3% y bajo del 0.4% entre las variables de estudio; de tal forma, se puede indicar que el nivel predominante entre las variables es el alto, dando a conocer que 190 usuarios de consulta externa se sienten satisfechos con el servicio recibido. Además, las variables presentaron relación muy alta y positiva, ya que la prueba de Rho Spearman indicó un 0,983\*\* de relación, es decir un 98.3%; así también, el p valor fue de 0,000 < 0,05; con ello, se determinó que la relación fue significativa entre las variables de estudio.

**Tabla 4***Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario*

	Rho de Spearman	V2: Satisfacción
D1. Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,605**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	277

*Nota:* Se muestra la relación de la dimensión y la variable.

Se presentó relación alta y positiva, ya que la prueba de Rho Spearman indicó un 0,605\*\* de relación, es decir un 60.5%; así también, el p valor fue de 0,000 < 0,05; con ello, se determinó que la relación fue significativa entre la dimensión de calidad: fiabilidad y la variable satisfacción.

**Tabla 5**

*Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

	Rho de Spearman	V2: Satisfacción
D2. Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,469**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	277

*Nota:* Se muestra la relación de la dimensión y la variable.

Se presentó relación moderada y positiva, ya que la prueba de Rho Spearman indicó un 0,469\*\* de relación, es decir un 46.9%; así también, el p valor fue de  $0,000 < 0,05$ ; con ello, se determinó que la relación fue significativa entre la dimensión de calidad: capacidad de respuesta y la variable satisfacción.

**Tabla 6***Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario*

	Rho de Spearman	V2: Satisfacción
D3. Seguridad	Coefficiente de correlación	,727**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	277

*Nota:* Se muestra la relación de la dimensión y la variable.

Se presentó relación alta y positiva, ya que la prueba de Rho Spearman indicó un 0,727\*\* de relación, es decir un 72.7%; así también, el p valor fue de 0,000 < 0,05; con ello, se determinó que la relación fue significativa entre la dimensión de calidad: seguridad y la variable satisfacción.

**Tabla 7***Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario*

	Rho de Spearman	V2: Satisfacción
D4. Empatía	Coefficiente de correlación	,662**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	277

*Nota:* Se muestra la relación de la dimensión y la variable.

Se presentó relación alta y positiva, ya que la prueba de Rho Spearman indicó un 0,662\*\* de relación, es decir un 66.2%; así también, el p valor fue de 0,000 < 0,05; con ello, se determinó que la relación fue significativa entre la dimensión de calidad: empatía y la variable satisfacción.

**Tabla 8**

*Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario*

	Rho de Spearman	V2: Satisfacción
D5. Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,741**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	277

*Nota:* Se muestra la relación de la dimensión y la variable.

Se presentó relación alta y positiva, ya que la prueba de Rho Spearman indicó un 0,741\*\* de relación, es decir un 74.1%; así también, el p valor fue de 0,000 < 0,05; con ello, se determinó que la relación fue significativa entre la dimensión de calidad: elementos tangibles y la variable satisfacción.

## V. DISCUSIÓN

La investigación realizada presentó relación con otros estudios, evidenciándose la asociación entre variables y las dimensiones; lo mismo ocurrió con la literatura revisada, donde teóricos y expertos indican que ambas variables se complementan entre sí. A continuación, se sustenta lo mencionado:

A nivel descriptivo, la calidad de servicio fue alta en un 69.3% y la satisfacción en un 68.6%, cabe mencionar que las dimensiones de ambas variables también predominaron en un nivel alto, observándose que los usuarios de consulta externa están cómodos y satisfechos con el servicio que reciben.

Lo indicando se relaciona con Torres et al (2020), quienes concluyeron en sus resultados que la satisfacción fue alta ante la calidad percibida (85%), donde se evidenció el factor humano en un 70%; por otro lado, existió una relación invertida con Alvarado y Guarate (2021), pues los autores hallaron insatisfacción en la fiabilidad con un 10.2%, en la seguridad con un 7.51%, en la empatía con un 5.8% y en los elementos tangibles con un 5.88%; esto quiere decir que al existir insatisfacción es porque la calidad no es la correcta en el servicio que se presta; por tal motivo, la satisfacción es alcanzable a través de la calidad que se percibe en el profesional y el entorno, por ello, es importante estudiar minuciosamente las debilidades o amenazas que se pueden presentar en el establecimiento de salud.

Así mismo, se afirma que la calidad de servicio presenta niveles alto según el nivel de satisfacción que perciba el usuario, esto se indica en la teoría de Kotler, donde se explica que la calidad es medible por la eficiencia del servicio que se presta, relacionándose con el tipo de trato que se brinda, el tiempo de espera, el valor del servicio prestado y elementos tangibles (Kotler, 1988); todo ello, si se realiza de manera efectiva produce satisfacción en el paciente, dando paso a niveles alto de calidad y satisfacción.

De esta forma, se confirma que los niveles altos en ambas variables se dan; a una mejor calidad, la satisfacción aumenta; para ello se debe tener en cuenta distintos factores que satisfagan al usuario, como es el buen trato, el ambiente



agradable y limpio y las técnicas adecuadas al momento de realizar las manipulaciones médicas.

En relación al objetivo general, a nivel descriptivo se identificó por medio de la tabla cruzada, un nivel de relación alto del 68.6%, regular del 30.3% y bajo del 0.4%; en el análisis inferencial se determinó una relación significativa, muy alta y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023; presentando un  $r_s = 0,983^{**}$  y un  $p = 0,000$ .

Similares resultados encontraron Fernández et al (2022), quienes determinaron en su estudio que el 84.6% de los usuarios perciben una satisfacción alta debido a que la calidad es adecuada en un 90%; de tal forma, la relación hallada fue significativa, teniendo un  $p = 0,001$ . Se concluye que, al tener una buena calidad, se lograra una mejor satisfacción, se necesita seguir empleando estrategias de mejora continua, para que así la satisfacción siga siendo alta.

También, se relacionó de manera similar con Sánchez et al (2022), donde se identificó una relación afirmativa y significativa ( $p < 0,05$ ), ya que al tener alta la calidad, la satisfacción también aumentará; el autor concluyó que existe una conexión directa entre los elementos estudiados.

De igual forma, Donabedian en su teoría, relaciona la calidad asistencial con la satisfacción del paciente, fundamentando que la calidad se da a través de siete pilares: Eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, accesibilidad, equidad y legitimidad; Donabedian concibió que la relación de los pilares permite la alta calidad en el servicio asistencial y por ende la satisfacción del asistido (Donabedian, 1993).

A nivel conceptual esta relación también se evidencia, pues se conoce que está referida a la identificación y satisfacción de lo que desea el usuario, es decir, es la actitud de la persona ante el servicio que se le presta, dependiendo como lo observe y lo perciba, se puede conocer si la calidad resulta satisfactoria o no (Islas et al, 2020).

Además, se conoce la asociación de la calidad de servicio como un indicador importante para medir la satisfacción, no obstante, es difícil de evaluar porque en

ocasiones intervienen factores externos como el descontrol emocional a causa de la gravedad de la enfermedad, la preocupación, problemas personales entre otras más, que no permiten una evaluación clara del usuario hacia el servicio (Quintuña, 2021; Domínguez et al, 2022).

De esta manera, se sostiene que la calidad y la satisfacción son elementos que se vinculan entre sí. Es fundamental contar con la atención adecuada, los elementos en buen estado y la atención a tiempo, con el fin de alcanzar la satisfacción del asistido. Es importante destacar que siempre existen amenazas externas que pueden afectar la satisfacción del usuario.

En relación al tercer objetivo específico, se encontró una relación significativa, alta y positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023; presentando un  $r_s = 0,605^{**}$  y un  $p = 0,000$ .

Similares resultados encontraron Condori y Arispe (2022), quienes presentaron relación significativa ( $p < 0,05$ ), con un  $Rho = 0,708$ ; es decir la fiabilidad que presente la atención recibida y las manipulaciones realizadas por los profesionales son indispensables para generar satisfacción o no en los pacientes.

En el aspecto teórico, se conoce que existe relación a través Parasuraman (1985); se tiene a la fiabilidad, donde se busca el servicio confiable y cuidadoso desde el inicio de la atención; el paciente debe estar al tanto del proceso, en caso el servicio no sea eficaz, este puede percibir la falta de organización, esto por razones de fallos en la atención oportuna, claridad en las indicaciones y el tiempo de espera (Parasuraman, 1985).

También se indica que la relación que guarda con la satisfacción del paciente se debe a la capacidad del profesional para transmitir sentimientos de honestidad, siendo necesario las buenas prácticas profesionales, donde se refleje la eficiencia en cada procedimiento asistencial (Febres y Mercado, 2020).

A través de ello se logra comprender que la fiabilidad y la satisfacción se relacionan entre sí, pues el servicio confiable por medio de técnicas adecuadas genera en el paciente una mayor satisfacción; sobre todo si se efectúa con una

comunicación activa, donde el profesional explique cada proceso que realiza, así se logra transmitir seguridad aparte de confianza.

En relación al cuarto objetivo específico, se encontró una relación significativa, moderada y positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023; presentando un  $r_s = 0,469^{**}$  y un  $p = 0,000$ .

Similar resultado encontró Juárez (2022), quien indicó en sus resultados un  $p < 0,05$ , con un nivel alto del 42.7% en la complacencia que percibe el paciente con respecto a la capacidad de respuesta que tiene el profesional de salud; de tal forma, la relación hallada fue significativa.

Conceptualmente también se relaciona a la capacidad de respuesta, en ella se tiene la aptitud de los trabajadores en salud para atender de manera oportuna a los usuarios, brindando un servicio rápido y oportuno frente a un trabajo bajo presión. Asimismo, se valora el trato adecuado, ya que el trabajador de salud debe mantener la calma y el trato cordial en todo momento, con el fin que la estancia del usuario sea percibida de manera positiva, desde el inicio hasta el final de su atención (Parasuraman, 1985).

Con ello se aclara que la relación existe, siendo importante que la respuesta del profesional en salud sea rápida y oportuna, sin dejar de transmitir un comportamiento tranquilo que busque la solución al problema que se presenta; para ello, el profesional debe regular su temperamento, controlar su carácter y saber trabajar bajo presión, de esta forma se logra parte de la satisfacción del asistido.

En relación al quinto objetivo específico, se encontró una relación significativa, alta y positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023; presentando un  $r_s = 0,727^{**}$  y un  $p = 0,000$ .

Los resultados concuerdan con los encontrados por Paredes y Santos (2022), quienes determinaron que, con la seguridad, la satisfacción guarda una relación significativa de  $p < 0,05$ , teniendo un  $Rho = 0,799$ ; se concluye que existe significancia entre los elementos estudiados.

Conceptualmente también se presenta relación, pues se conoce que la seguridad, evalúa la credibilidad y confianza que transmite el profesional de salud, teniendo en cuenta la actitud, el tono de voz y la precisión para brindar la confianza al paciente sobre el proceso asistencial que recibe, con soluciones rápidas y acordes (Parasuraman, 1985). Además, la seguridad también está referida al conjunto de actividades que permiten brindar una excelente asistencia al paciente, sin transmitir daño alguno, con ello, el paciente se logra sentir a salvo y por ende se genera la satisfacción (Castro et al, 2021).

La relación también existe en la satisfacción y su dimensión técnico – científico, se precisa la atención efectiva, donde el profesional de salud emplea adecuados procedimientos respetando las normas ya establecidas y así lograr la pronta recuperación del paciente, evitando de esta manera la mala praxis, en esta dimensión se tiene como características a la eficacia, la eficiencia, la seguridad, la continuidad e integridad del servicio prestado, contando con todos los recursos necesarios para cumplir adecuadamente las actividades asistenciales a favor del paciente (Donabedian, 1993).

De tal forma, la relación evidenciada en los resultados es similar a otros estudios, incluida la teoría conceptual; es decir a través de acciones adecuadas y seguras, el paciente se puede sentir satisfecho, siendo importante que se perciba ello para que la asistencia sea la mejor y no se genere daño alguno al paciente.

En relación al sexto objetivo específico, se encontró una relación significativa, alta y positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023; presentando un  $r_s = 0,662^{**}$  y un  $p = 0,000$ .

Similar resultado encontró Lúa (2021), quien determinó que la empatía presentó un nivel alto del 90.8%, manteniendo un  $p < 0,05$ ; de tal forma, se comprobó que la relación es significativa entre los elementos de la investigación.

Conceptualmente también se relaciona, pues se indica que la empatía, tiene en cuenta el buen trato, siendo la capacidad para entender la necesidad del usuario mediante la comunicación y poder ayudar oportunamente, brindado una atención humanizada, con la intención de proteger la salud e integridad del asistido. El

personal de salud da lo mejor de sí mismo (Parasuraman, 1985); es decir, la empatía, permite que el profesional de salud sea capaz de entender al paciente y como él o ella se siente ante una situación de riesgo, en cortas palabras, permite comprender las emociones del usuario (Atahuanman et al, 2020).

Además, existe en la satisfacción la dimensión humana, se tiene a las relaciones interpersonales, donde el trabajador de salud debe mantener un trato amable, empático y cordial con el paciente; buscando la asistencia oportuna y respetando sus decisiones personales, culturales, sociales o familiares, llegando a comprender la necesidad que tiene la persona de una manera humanizada (Donabedian, 1993).

Con ello, se afirma la relación hallada en los resultados, pues otros estudios aseveran su relación, además, a nivel conceptual se identifica que la atención cálida, donde se entienda las emociones de los asistidos, genera satisfacción, ya que la persona busca la comprensión ante situaciones difíciles.

En relación al séptimo objetivo específico, se encontró hallazgos significativos, de alta y positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023; presentando un  $r_s = 0,741^{**}$  y un  $p = 0,000$ .

Los resultados se relacionaron de manera similar con el estudio de Rodríguez y Arévalo (2023), donde se indicó que los elementos tangibles que forman parte del entorno guardan relación con la calidad y la satisfacción del paciente, teniendo un  $p = 0,001$ .

Conceptualmente también se halla relación, pues los aspectos o elementos tangibles, se evalúa los recursos como: la infraestructura e instalaciones, equipos, materiales de asistencia; también entra a tallar la higiene de las distintas áreas de atención, incluida la ventilación y el aforo. Adicional a ello, la presentación física del trabajador es importante, el cual debe mantener la correcta higiene y el uniforme en buen estado (Parasuraman, 1985).

Así también, el entorno como dimensión de la satisfacción, también está referido a los elementos tangibles y como estos logran mantener al paciente

cómodo antes, durante y después de la asistencia; esto se logra con una buena calidad en el entorno (Palese, 2021).

Con ello, se quiere manifestar que la relación con los elementos tangibles existe, produciendo satisfacción al paciente cuando el ambiente es agradable y cómodo; para ello, el encargado debe gestionar auditorías internas con respecto a la situación de los elementos físicos que presenta el hospital para su renovación si así lo requiere.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se determinó que la relación fue significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023; presentando un  $rs = 0,983^{**}$  y un  $p = 0,000$ . Es decir, a mayor calidad de servicio, la satisfacción del paciente será mayor.
- 6.2. Se identificó un nivel alto del 69.3%, regular del 30.3% y bajo del 0.4% en la calidad de servicio de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023. Es decir, la calidad de servicio aún presenta deficiencias que necesitan ser atendidas para mejorar la atención con el usuario de consulta externa.
- 6.3. Se identificó un nivel alto del 68.6%, regular del 31% y bajo del 0.4% en la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023. Es decir, se necesitan mejorar las deficiencias con respecto a la atención que recibe el usuario de consulta externa, ya que aún existe un nivel de satisfacción regular a bajo.
- 6.4. Se determinó que la relación fue significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023; presentando un  $rs = 0,605^{**}$  y un  $p = 0,000$ . Es decir, a mayor fiabilidad en el servicio, mayor será la satisfacción del paciente.
- 6.5. Se determinó que la relación fue significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023; presentando un  $rs = 0,469^{**}$  y un  $p = 0,000$ . Es decir, ante una mejor capacidad de respuesta, mayor será la satisfacción del paciente.
- 6.6. Se determinó que la relación fue significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023; presentando un  $rs = 0,727^{**}$  y un  $p = 0,000$ . Es decir, a mayor seguridad en el servicio, mayor será la satisfacción del paciente.
- 6.7. Se determinó que la relación fue significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023;

presentando un  $r_s = 0,662^{**}$  y un  $p = 0,000$ . Es decir, a mayor empatía, mayor será la satisfacción del paciente.

- 6.8. Se determinó que la relación fue significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023; presentando un  $r_s = 0,741^{**}$  y un  $p = 0,000$ . Es decir, al hacer uso de mejores elementos tangibles, mayor será la satisfacción del paciente.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al director del Hospital, realizar seguimiento a la calidad de servicio a través de buzones de sugerencias o encuestas de satisfacción trimestrales brindada a cada paciente, ya que se identificaron usuarios que no se sienten totalmente satisfechos con el servicio brindado en consulta externa, siendo importante conocer los casos y atenderlos, para que así la calidad sea total.

Se recomienda al jefe de consulta externa realizar un seguimiento del tipo de calidad que se brinda, para que así se mejoren las debilidades identificadas, por medio de capacitaciones al personal de salud.

Se recomienda al jefe de consulta externa, evaluar la satisfacción que demuestran los pacientes, para que así se identifique las debilidades que se tienen y se puedan tomar medidas de saneamiento que permitan una mejora continua.

Se recomienda al área de logística realizar una evaluación de los equipos que se tiene para la atención en consulta externa, pues los usuarios no se sienten plenamente conformes con ello, viéndose reflejada en la fiabilidad regular que presentó la investigación.

Se recomienda al encargado de turno de consulta externa, cronometrar mejor el tiempo de atención como parte de la capacidad de respuesta, para que así el tiempo de espera sea adecuado y no surjan malestares por parte de los pacientes.

Se recomienda al área de capacitación, mediante el coaching sensibilizar a los profesionales de salud de consulta externa, para mejorar la seguridad del paciente a través de la confianza, es decir, es importante mantener una comunicación activa con el paciente para generarle confianza; a través de ello también se logra la satisfacción de este.

Se recomienda al área de recursos humanos brindar capacitaciones en habilidades blandas, dirigidas a los profesionales de salud de consulta externa, para que así se pueda reflejar la empatía hacia el paciente; esto se logra por medio de la amabilidad, la paciencia, la claridad en la atención y el tratamiento.

Se recomienda al director, jefe de logística y jefes de todas las áreas, realizar en equipo una auditoría de los elementos tangibles que se tiene, y así poder gestionar ante el órgano competente, aquellos materiales, equipos o reestructuraciones. Con el fin de garantizar la totalidad de la calidad.

## REFERENCIAS

- Alvarado, K. y Guarate, Y. (2021). Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes con Covid-19 sobre la atención recibida. *Horizontes de Enfermería* (11), 59-69. <https://doi.org/10.32645/13906984.1084>
- Alhowaymel, F., Abaoud, A., Alhuwaimel, A., Alenezi, A., y Alsayed, N. (2022). COVID-19 Patients' Satisfaction Levels with Nursing Care: A Cross-Sectional Study. *SAGE open nursing*, 8, 1-8. <https://doi.org/10.1177/23779608221078163>
- Arcentales, G., Esa, I., Ramírez, A. & Gafas, C. (2021). Satisfaction of surgical patients with nursing care. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 212-226. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
- Atahuman, F., Ramírez, D., Segama, E., Dámaso, B., Panduro, V. y Arteaga, K. (2020). Factores asociados al nivel de empatía hacia el paciente en estudiantes de medicina, Perú, 2018. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(2), 1-11. <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v19n2/1729-519X-rhcm-19-02-e2673.pdf>
- Bazo, A. (11 de junio de 2022). El 97% de postas de salud y hospitales del país carece de instalaciones adecuadas | INFORME. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/peru/minsa-el-97-de-postas-de-salud-y-hospitales-del-pais-carece-de-instalaciones-adecuadas-salud-uci-ministerio-de-salud-covid-19-coronavirus-ecdata-noticia/?ref=ecr>
- Becerra, B., Pecho, L. y Gómez, M. (2020). External user satisfaction in a primary health care facility during the covid-19 pandemic. *Panacea*, 9(3), 165-170. <https://doi.org/10.35563/r>
- Benzaquen, J. (2019). *La Dirección de la calidad y la administración*. Cengage Learning. <https://issuu.com/cengagelatam/docs/9786075267708>
- Castro, D., Chamorro, E., Rosado, L. y Miranda, L. (2021). Quality of care in a tertiary care emergency service. *Revista Criterios*, 28(1), 196-218. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>

- Churchill, G. y Surprenant, C. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491–504. <https://doi.org/10.2307/3151722>
- CONCYTEC (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento Renacyt*. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Condori, M. y Arispe, C. (2022). Quality of care and user satisfaction attended by teleconsultation in a Specialized Mental Health Hospital. *Revista de Investigación*, 11(2), 1-8. <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0014>
- Crosby, P. (1984). *Calidad sin lagrimas: El arte de administrar sin problemas*. CECSA.
- Cubillos, M. C. y Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, (48), 80-99. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J. y Correa, L. (2021). Cross-sectional studies. *Rev. Fac. Med. Hum.*, 21(1), 179-185. [http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/en\\_2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/en_2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf)
- Defensoría del Pueblo (13 de mayo de 2022). *Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico*. <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>
- De los Heros, M., Muillo, S. y Solana, N. (2021). Job satisfaction in times of pandemic: the case of university professors in the health área. *Revista de Economía*, 26, 1-21. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/318/3181675005/index.html>
- Des, R. (1980). *Teoría de muestreo*. Fondo de Cultura Económica.

- Domínguez, R., Romero, Z. y Cuba, M. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Médica Herediana*, 33(1), 35-40. <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/4166>
- Donabedian, A. (1993). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Pública de México*, 35(3), 238-247. <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf>
- Donabedian, A. (1993). *Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención*. Instituto Nacional de Salud Pública.
- Donabedian, A. (2010). *Calidad de la atención en salud*. Universidad de Michigan
- Espinoza, E., Gil, W. y Agurto, E. (2020). Main problems in the management of health facilities in Peru. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), 1-16. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v46n4/1561-3127-rcsp-46-04-e2146.pdf>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). User satisfaction and quality of care of the internal medicine service of the Daniel Alcides Carrión Hospital. Huancayo – Peru. *Rev. Fac. Med. Hum*, 20(3) 397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.312>
- Fernández, C., Mansilla, E., Aravena, A., Antiñirre, B. y Garcés, M. (2022). Perception of Hospitalized Patients Regarding Nursing Care. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 11(1), 1-14. <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
- Fernández, J. y Lemos, LI. (2020). Aconchego do Lar: Discutindo o Serviço de Acolhimento Familiar. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 18 (1), 1-23. <https://doi.org/10.11600/1692715x.18103>
- George, R., Gámez, Y., Matos, D., González, I. y Labori, R. (2022). Fundamental aspects of quality in health services. *ECIMED*, 37, 1-27. <http://scielo.sld.cu/pdf/inf/n37/1996-3521-inf-37-e1112.pdf>

- González, D., Soler, R. y Navarro, N. (2021). La filosofía de calidad y sus términos controversiales. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 445-455. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n5/2218-3620-rus-13-05-445.pdf>
- Gomes, B. (14 de abril de 2022). *Atención a una unidad de atención de emergencia: Un estudio de caso en una unidad de atención de emergencia ubicada en nova Iguaçu-Rj*. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/salud/atencion>
- Guzmán, K. (2021). *Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud – Tacna, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio UNJBG. [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4299/328\\_2021\\_guzman\\_herrera\\_km\\_espg\\_maestria\\_en\\_salud\\_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4299/328_2021_guzman_herrera_km_espg_maestria_en_salud_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu, G. (2020). External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of peru and its associated factors. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. Wiley
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de investigación: Las Rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Howard, J. (31 de enero 2023). *EE.UU. gasta más en atención médica, pero tiene los peores resultados de salud entre los países de altos ingresos, según un nuevo informe*. <https://cnnespanol.cnn.com/2023/01/31/eeuu-gasta-atencion-medica-peores-resultados-salud-paises-altos-ingresos-trax/>
- Informe Belmont (18 de abril de 1979). Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. *Observatori de Bioética i Dret*. <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

- Islas, R., Valencia, A., Bustos, E., Ruvalcaba, J. y Reynoso, J. (2020). Association between quality of care and the level of saturation of the emergency department of a hospital in Hidalgo, Mexico. *Journal of Negative y no Positive Results*, 5(10), 1163-1178. <http://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3770>
- Juárez, A. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el área de consultorios externos del Hospital regional de Policía–Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44867>
- Keller, S., Reif, T., Yu, G., Zhang, H., Mazrou, A. y Kiran, P. (2020). Statistical Process Control (SPC) to drive improvement in length of stay after colorectal surgery. *The American Journal of Surgery*, 219(6), 1006-1011. <https://doi.org/10.1016/j.amjsurg.2019.08.029>
- Kotler, P. (1988). *Dirección de Marketing: Análisis, Planificación y Control*. Pearson.
- Lara, J., Hermoza, R. y Arellano, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145-52. <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Lohr, S. (2020). *Desing and Analysis* (3ª Ed.). CRC Press.
- Lúa, B. (2021). *Calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78561/Lua\\_PBS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78561/Lua_PBS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, D. (2020). Abordaje de enfermería basado en el modelo de Peplau sobre el control de impulsos ineficaz. *Av Enferm*, 38(1), 87-94. <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v38n1.80576>
- Ministerio de Salud (2021). *Resolución Directoral N° 010*. MINSA. <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/02/RD-010-2021-DG-HVLH.pdf>

- Ministerio de Salud (2021). *Resolución Directoral N° 052*. MINSA. <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>
- Ministerio de Salud (2020). *Rondas de seguridad del paciente para la gestión del riesgo en la atención de salud*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5888.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (11 de agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Mundial de la Salud. (17 de setiembre de 2019). Cada minuto mueren cinco pacientes por errores médicos. *ONU*. <https://news.un.org/es/story/2019/09/1462252>
- Ortega, A. (13 de marzo de 2023). El Defensor del Pueblo denuncia demoras de "varios días y hasta semanas" en Atención Primaria por la falta de sanitarios. *Diario Infosalud*. <https://www.infosalus.com/actualidad/noticia-defensor-pueblo-denuncia-demoras-varios-dias-semanas-atencion-primaria-falta-sanitarios-20230313131121.html>
- Ortiz, D. y Sosa, A. (2021). Users' perception of the quality of services in public health entities in three reference hospitals in the Department of Caaguazú. *Arandu*, 8(1), 117-137. <http://www.utic.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/128>
- Palese, A., Papastavrou, E., y Sermeus, W. (2021). Challenges and opportunities in health care and nursing management research in times of COVID-19 outbreak. *Journal of Nursing Management*, 29(6), 1351-1355. <https://bit.ly/3GSJX2l>
- Parasuraman, P. (1985). *Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research*. The Free Press
- Paredes, R. y Santos, D. (2022). Quality of service and satisfaction in hospitals of the social security system. *RAC: Revista angolana de ciências*. 4(1), 1-15. <https://doi.org/10.54580/R0401.10>



- Pérez, J., Berrio, J., Ojeda, Y., Rodríguez, N., Fernández, S. y Aranguren, D. (2020). Evaluation of the satisfaction of patients treated for COVID-19 at the Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. *Electronic Medical Center*; 24(3), 630-641. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30432020000300630](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630)
- Quintuña, M. (2021). Factors associated with the quality of patient care during the Sars-Cov-2 / Covid -19 pandemic. *Recimundo*, 5(1), 118-125. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1386>
- Real, E. (2021). Satisfaction of users of family health units in Paraguay in 2020: A multicenter study. *Rev. Nac*, 1(1), 64-75.
- Rodríguez, R. y Arévalo, D. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4815](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815)
- Roy, A., Cutright, D., Gopalakrishnan, M., Yeh, B. y Mittal, B. (2020). A Risk-Adjusted Control Chart to Evaluate Intensit Modulated Radiation Therapy Plan Quality. *Advance in Radiation Oncology*, 5(5), 1032-1041. <https://doi.org/10.1016/j.adro.2019.11.006>
- Sánchez, A., Podestá, L. y Ruiz, R. (2022). Quality of care and satisfaction of patients treated at a dental chain. Lima–Peru, 2019–2020. *Horiz Med*, 22(1), 1-8. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n1/1727-558X-hm-22-01-e1589.pdf>
- Silvestro, R. y Johnston, R (1990). *The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors*. Sto John's University.
- Siso, P. (05 de diciembre de 2022). *Crece la insatisfacción con sanidad pública y casi la mitad de los españoles creen que funciona mal*. [https://www.antena3.com/noticias/economia/crece-insatisfaccion-sanidad-publica-casi-mitad-espanoles-creen-que-funciona-mal\\_20221205638e0320c37ada0001a5573e.html](https://www.antena3.com/noticias/economia/crece-insatisfaccion-sanidad-publica-casi-mitad-espanoles-creen-que-funciona-mal_20221205638e0320c37ada0001a5573e.html)

- Tesgera, B., Yohannes, M. y Enyew, G. (2021). Satisfaction and associated factors towards inpatient health care services among adult patients at Pawie General Hospital, West Ethiopia. *Plos One*, 16(4), e0249168. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249168>
- Torres, R., Aguilar, J. y Bolado, P. (2020). Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérid. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 28(1), 5-14. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201b.pdf>
- Universidad Cesar Vallejo (2020). *Código de Ética en Investigación*. RCUN° 0340 – 2021 – UCV.
- Woo, S. y Choi, M. (2021). Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea. *PLoS ONE*, 16(6), 14. <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0252241>
- Xiaojing, F., Yaxin, Z. y Duolao, W. (2021). Dissatisfaction with Local Medical Services for Middle-Aged and Elderly in China: What Is Relevant?. *Int J Environ Res Public Health*, 18(8), 3931. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph18083931>
- Zhang, Y., Wang, Y. L., Wang, S. Q., Zhang, C. Y., Wan, N., Jia, Y. R., y Gao, F. L. (2022). Qualitative Research on the Training Experiences and Needs of Intensive Care Unit General Nurses Against the Background of Regular Coronavirus Disease 2019 Prevention and Control. *Frontiers in public health*, 10, 1-8. <https://bit.ly/3UJZEyA>

# **ANEXOS**

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	La calidad es hacer las cosas de manera correcta, es decir, la calidad se debe asemejar a la perfección (Parasuraman, 1985).	La calidad de servicio se evaluó mediante el cuestionario de escala ordinal, el cual incluyó un total de 18 ítems, los cuales incluyeron las cinco dimensiones de la calidad de servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles el instrumento fue elaborado por Guzmán (2021) y adaptado por la autora de la presente investigación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención oportuna.</li> <li>• Respeto de privacidad.</li> <li>• Equipos modernos y en buen estado.</li> <li>• Diagnóstico preciso.</li> <li>• Respeto de orden de llegada.</li> <li>• Tiempo de espera.</li> <li>• Información completa, oportuna y entendible.</li> <li>• Solución de problemas.</li> <li>• Confianza.</li> <li>• Ubicación apropiada.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <p>1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Empatía</li> <li>• Elementos tangibles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad para entender al paciente.</li><li>• Amabilidad.</li><li>• Claridad en la atención, tratamiento y uso de medicamentos.</li><li>• Paciencia.</li> <li>• Uso correcto del uniforme.</li><li>• Materiales de comunicación.</li><li>• Equipamiento.</li><li>• Limpieza y orden.</li><li>• Iluminación y ventilación adecuada.</li></ul>	
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1,  
Trujillo, 2023

#### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

(Guzmán, 2021; adaptado por Mudarra, 2023)

**CARGO:** ..... **FECHA:** .....

#### Instrucciones:

Estimado participante, estoy realizando una investigación titulada Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023. Le agradezco responda a través de un aspa, la opción que considere mejor su punto de vista. Teniendo en cuenta que sus respuestas son anónimas, manteniéndose la confidencialidad en todo momento. Contesta por favor a través de la siguiente escala:

Nunca [1]      Pocas veces [2]      Algunas veces [3]      Casi siempre [4]      Siempre [5]

ÍTEMS	CALIDAD DE SERVICIO	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>D1. FIABILIDAD</b>					
1	Los pacientes son atendidos inmediatamente a su llegada en consulta externa.					
2	La atención en consulta externa se realiza considerando la gravedad del paciente.					
3	La atención en consulta externa está a cargo del médico de turno.					
4	El médico mantiene suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de los problemas de salud.					
5	El establecimiento de salud cuenta con los medicamentos que receta el médico.					
	<b>D2. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	La atención en admisión es rápida.					
7	La atención para exámenes complementarios es rápida.					
	<b>D3. SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
9	Se respeta la privacidad en la atención por consulta externa.					
10	El examen que realiza el médico es completo y minuciosos.					
	<b>D4. EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	El personal de salud de consulta externa es amable, respetuoso y paciente.					
12	El personal de salud de consulta externa muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.					

13	El médico busca que usted comprenda el problema de salud o resultado de la atención.					
14	Logra comprender la explicación del médico con respecto al tratamiento.					
	<b>D5. ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	Existen carteles, flechas o letreros que señalen el servicio de consulta externa.					
16	Se cuenta con personal capacitado para orientar e informar al paciente.					
17	Se cuenta con equipos disponibles y en buen estado.					
18	Los ambientes del servicio de consulta externa son limpios y cómodos.					

#### CATEGORIZACIÓN DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

<b>Variable 1: Calidad de servicio (ítem 1 - 18)</b>	<b>Bajo (18 - 42)</b>	<b>Regular (43 - 66)</b>	<b>Alto (67 - 90)</b>
D1. Fiabilidad (ítem 1 - 5)	(5 - 11)	(12 - 18)	(19 - 25)
D2. Capacidad de respuesta (ítem 6 - 7)	(2 - 4)	(5 - 7)	(8 - 10)
D3. Seguridad (ítem 8 - 10)	(3 - 7)	(8 - 11)	(12 - 15)
D4. Empatía (ítem 11 - 14)	(4 - 10)	(11 - 15)	(16 - 20)
D5. Elementos tangibles (ítem 15 - 18)	(4 - 10)	(11 - 15)	(16 - 20)



## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1,  
Trujillo, 2023

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

(Guzmán, 2021; adaptado por Mudarra, 2023)

**CARGO:** ..... **FECHA:** .....

**Instrucciones:**

Estimado participante, estoy realizando una investigación titulada Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023. Le agradezco responda a través de un aspa, la opción que considere mejor su punto de vista. Teniendo en cuenta que sus respuestas son anónimas, manteniéndose la confidencialidad en todo momento. Contesta por favor a través de la siguiente escala:

Nunca [1]      Pocas veces [2]      Algunas veces [3]      Casi siempre [4]      Siempre [5]

ÍTEMS	SATISFACCIÓN	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>D1. HUMANA</b>						
1	El personal de salud le brinda un trato cordial.					
2	El personal de salud respeta el orden de llegado o grado de urgencia de los pacientes.					
3	El tiempo de espera para la atención no sobrepasa los 20 minutos.					
4	El personal de salud muestra interés del problema que lo aqueja.					
5	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.					
6	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
<b>D2. TÉCNICO – CIENTÍFICO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
8	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.					
9	El personal de salud demuestra seguridad en sus procedimientos.					
10	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.					
11	El tiempo que dura la consulta es suficiente.					
12	El establecimiento de salud cuenta con todos los medicamentos que le indico el médico.					
<b>D3. ENTORNO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	La sala de espera es limpia y ordenada.					
14	El ambiente donde se realiza la consulta externa es ventilado.					
15	Los baños se encuentran limpios permanentemente.					
16	Existe recipientes identificados para la recolección de residuos sólidos.					
17	En consulta externa se cuenta con señalizaciones.					

## CATEGORIZACIÓN DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

<b>Variable 2: Satisfacción (ítem 1 - 17)</b>	<b>Bajo (17 - 39)</b>	<b>Regular (40 - 62)</b>	<b>Alto (63 - 85)</b>
D1. Humana (ítem 1 - 6)	(6 - 14)	(15 - 22)	(23 - 30)
D2. Técnico – Científico (ítem 7 - 12)	(6 - 14)	(15 - 22)	(23 - 30)
D3. Entorno (ítem 13 - 17)	(5 - 11)	(12 - 18)	(19 - 25)

## Anexo 3. Ficha técnica

### CALIDAD DE SERVICIO

#### Ficha técnica:

<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO</b>	Cuestionario calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023
<b>AUTOR</b>	Elaborada por Parasuraman (1985), modificada por Kelly Milder Guzmán Herrera el año 2021 y validada por Lucila del Pilar Mudarra Sare, el año 2023.
<b>AÑO</b>	2023
<b>APLICACIÓN</b>	Recoger información a través de un cuestionario relacionado a Calidad de Servicio.
<b>BASES TEÓRICAS</b>	La calidad es hacer las cosas de manera correcta, es decir, la calidad se debe asemejar a la perfección (Parasuraman, 1985).
<b>VALIDACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dr. Ángel Pedro Ruiz Méndez</li><li>- Mgtr. Luis Miguel Granados Morillas</li><li>- Mgtr. Karina Milagros Fernández Ramírez</li></ul>
<b>CONFIABILIDAD</b>	El coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento resultó ser 0.930, es decir la confiabilidad es buena
<b>VERSIÓN</b>	Primera Versión.
<b>SUJETOS DE APLICACIÓN</b>	Usuarios de consulta externa de un Hospital de categoría II-1 de Trujillo.
<b>TIPO DE ADMINISTRACIÓN</b>	Se administrará a través de una encuesta por medio del Cuestionario para medir la calidad de servicio.
<b>DURACIÓN</b>	15 minutos.
<b>NORMAS DE PUNTUACIÓN</b>	<p>Cuestionario tipo Likert, el cual consta de 5 dimensiones y 18 ítems para medir el nivel de calidad de servicio. La escala de Likert que se empleó fue la siguiente:</p> <p style="text-align: center;">1 = NUNCA 2 = POCAS VECES 3 = ALGUNAS VECES 4 = CASI SIEMPRE 5 = SIEMPRE</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN DEL INSTRUMENTO ORDINAL:</p> <p style="text-align: center;">Alto: 67-90 Regular: 43-66 Bajo: 18-42</p>

## SATISFACCIÓN

### Ficha técnica:

<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO</b>	Cuestionario calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023
<b>AUTOR</b>	Elaborada por Donabedian (1993), modificada por Kelly Milder Guzmán Herrera el año 2021 y validada por Lucila del Pilar Mudarra Sare, el año 2023.
<b>AÑO</b>	2023
<b>APLICACIÓN</b>	Recoger información a través de un cuestionario relacionado a Satisfacción.
<b>BASES TEÓRICAS</b>	La satisfacción del paciente es alcanzable cuando se cumple con las expectativas del servicio prestado; dentro de ello involucra a la calidad de servicio, el entorno, la interacción con el paciente (Donabedian, 1993).
<b>VALIDACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dr. Ángel Pedro Ruiz Méndez</li><li>- Mgtr. Luis Miguel Granados Morillas</li><li>- Mgtr. Karina Milagros Fernández Ramírez</li></ul>
<b>CONFIABILIDAD</b>	El coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento resultó ser 0.933, es decir la confiabilidad es buena
<b>VERSIÓN</b>	Primera Versión.
<b>SUJETOS DE APLICACIÓN</b>	Usuarios de consulta externa de un Hospital de categoría II-1 de Trujillo.
<b>TIPO DE ADMINISTRACIÓN</b>	Se administrará a través de una encuesta por medio del Cuestionario para medir la satisfacción.
<b>DURACIÓN</b>	15 minutos.
<b>NORMAS DE PUNTUACIÓN</b>	<p>Cuestionario tipo Likert, el cual consta de 3 dimensiones y 17 ítems para medir el nivel de satisfacción. La escala de Likert que se empleó fue la siguiente:</p> <p style="text-align: center;">1 = NUNCA 2 = POCAS VECES 3 = ALGUNAS VECES 4 = CASI SIEMPRE 5 = SIEMPRE</p> <p>ESCALA DE MEDICIÓN DEL INSTRUMENTO ORDINAL:</p> <p style="text-align: center;">Alto: 63-85 Regular: 40-62 Bajo: 17-39</p>

## **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.

Investigador (a) (es): Mudarra Sare, Lucila del Pilar

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa académico de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de un hospital de categoría II-1, Trujillo.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se ha evidenciado problemas en la calidad brindada, donde algunos usuarios de consulta externa se han quedado por los tiempos de espera, la falta de solución a los requerimientos o necesidades, la falta de citas o los mismos tratos recibidos, siendo este problema la razón de la investigación.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de un hospital de categoría II-1. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Mudarra Sare, Lucila del Pilar, email: [lucilams.6febrero@gmail.com](mailto:lucilams.6febrero@gmail.com) y Docente asesor: Dra. Ramírez Lau, Sandra Cecilia, email: [scramirezzi@ucvvirtual.edu.pe](mailto:scramirezzi@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

## Anexo 5. Matriz evaluación por juicio de expertos

Validador 1. Dr. Ángel Pedro Ruíz Méndez



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE CATEGORÍA II-1, TRUJILLO, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ángel Pedro Ruíz Méndez	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	Hospital I Albrecht	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
	Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. Sistemas de quejas y reclamos y influencia en la calidad de atención médica.



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Modelo Servqual por Parasuraman
Autora:	Guzmán (2021) adaptado por Mudarra Sare, Lucila del Pilar (2023)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Presencial e individual.
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años.
Significación:	Obtener información sobre la calidad de servicio del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023. La escala del cuestionario cuenta con 5 opciones de respuesta que van del 1 al 5, donde 1 es nunca, 2 es pocas veces, 3 algunas veces, 4 casi siempre y 5 siempre; los ítems se construyeron en base a los indicadores de cada dimensión de la variable calidad de servicio.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Fiabilidad	Se busca el servicio confiable y cuidadoso, donde el paciente debe estar informado sobre su proceso de atención; en caso el servicio no sea eficaz, el paciente puede percibir la falta de organización, esto por razones de fallo en la atención oportuna, claridad en las indicaciones y el tiempo de espera (Guzmán, 2021).
	Capacidad de respuesta	Se tiene a la disposición de los trabajadores en salud para atender de manera oportuna a los usuarios, brindando un servicio rápido y oportuno frente a un trabajo bajo presión; dentro de la capacidad de respuesta también se evalúa el buen trato, ya que el trabajador de salud debe mantener la calma y el trato cordial en todo momento (Guzmán, 2021).
	Seguridad	Se evalúa la credibilidad y confianza que transmite el profesional, donde la actitud, el tono de voz y la precisión permitirán brindar la confianza al paciente sobre el proceso asistencial que recibe (Guzmán, 2021).
	Empatía	Se tiene en cuenta el buen trato, siendo la capacidad para entender la necesidad del usuario y poder ayudarlo oportunamente, buscando salvaguardar la vida e integridad del asistido (Guzmán, 2021).
	Elementos tangibles	Se evalúa el estado físico de las instalaciones, equipos, materiales de asistencia; también entra a tallar la higiene de las distintas áreas de atención, incluida la ventilación y el aforo. Adicional a ello, la presentación física del trabajador es importante, el cual debe mantener la correcta higiene y uniforme en buen estado (Guzmán, 2021).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE CATEGORÍA II-1, TRUJILLO, 2023 elaborado por Mudarra Saqra, Lucila del Pilar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.





mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del Instrumento:** Calidad de servicio

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si la atención es oportuna, existe respeto a la privacidad, se cuenta con equipos adecuados y en buen estado, diagnóstico preciso y respeto de orden de llegada.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna.	Los pacientes son atendidos inmediatamente a su llega en consulta externa.	4	4	3	
Respeto de privacidad.	El médico mantiene suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de los problemas de salud.	4	4	3	
Equipos modernos y materiales en buen estado.	El establecimiento de salud cuenta con los medicamentos que receta el médico.	4	4	4	
Diagnóstico preciso.	La atención en consulta externa está a cargo del médico de turno.	4	4	4	
Respeto de orden de llegada.	La atención en consulta externa se realiza considerando la gravedad del paciente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si en el servicio se percibe la amabilidad, cortesía y si el tiempo de espera es prudente.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera.	La atención en admisión es rápida.	4	4	3	
	La atención para exámenes complementarios es rápida.				



- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si la información brindada al paciente es completa, oportuna y entendible, buscar solucionar los problemas, brindar confianza y ubicación apropiada.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información completa, oportuna y entendible.	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	4	4	4	
Solución de problemas.					
Confianza	El examen que realiza el médico es completo y minucioso.	4	4	4	
Ubicación apropiada	Se respeta la privacidad en la atención por consulta externa.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía.
- Objetivos de la Dimensión: Conocer que tanto el trabajador de salud entiende al paciente, identificar la amabilidad, claridad en la atención, tratamiento y uso de medicamentos y paciencia.



INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad para entender al paciente.	El médico busca que usted comprenda el problema de salud o resultado de la atención.	4	4	4	
Amabilidad.	El personal de salud de consulta externa es amable, respetuoso y paciente.	4	4	4	
Claridad en la atención, tratamiento y uso de medicamentos.	Logra comprender la explicación del médico con respecto al tratamiento.	4	4	4	
Paciencia.	El personal de salud de consulta externa muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Saber si el profesional usa correctamente el uniforme, materiales de comunicación, equipamiento, limpieza y orden, iluminación y ventilación.



INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso correcto del uniforme	Se cuenta con personal bien uniformado.	4	4	4	



Materiales de comunicación	Existen carteles, flechas o letreros que señalen el servicio de consulta externa.	4	4	4	
Equipamiento	Se cuenta con equipos disponibles y en buen estado.	4	4	4	
Limpieza y orden iluminación y ventilación adecuada	Los ambientes del servicio de consulta externa son limpios, cómodos, iluminados y ventilados.	4	4	4	



**Dr. A. Pedro Ruiz Mendez**  
 MÉDICO PEDIATRA R.N.E. 15647  
 HOSPITAL : V.BRECHT (ESSALUD)  
 Firma del evaluador  
 DNI 48087611

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE CATEGORÍA II-1, TRUJILLO, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Angel Pedro Ruiz Méndez	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	Hospital I Albrecht	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. Sistema de quejas y reclamos y influencia en la calidad de atención médica.	



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Evaluación de la satisfacción en salud por Donabedian.
Autora:	Guzmán (2021) adaptado por Mudarra Sare, Lucila del Pilar (2023)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Presencial e individual.
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años.
Significación:	Obtener información sobre satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023. La escala del cuestionario cuenta con 5 opciones de respuesta que van del 1 al 5, donde 1 es nunca, 2 es pocas veces, 3 algunas veces, 4 casi siempre y 5 siempre; los ítems se construyeron en base a los indicadores de cada dimensión de la variable satisfacción.

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escola/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción	Humana	Se tiene a las relaciones interpersonales, donde el trabajador de salud debe mantener un trato amable empático y cordial con el paciente; buscando la asistencia oportuna y respetando sus decisiones personales culturales, sociales o familiares (Guzmán, 2021).
	Técnico – Científico	Se precisa la atención efectiva, donde el profesional de salud emplea adecuados procedimientos para lograr la pronta recuperación del paciente, además, en esta dimensión se tiene como características a la eficacia, la eficiencia, la seguridad, la continuidad e integridad del servicio prestado contando con todos los recursos necesarios para cumplir adecuadamente las actividades asistenciales (Guzmán, 2021).
	Entorno	Se tiene al ambiente donde se desarrollan las actividades médicas, debiendo mantener un ambiente cómodo ordenado y privado, buscando generar confianza al paciente a un costo razonable y sostenible (Guzmán, 2021).

5. **Presentación de instrucciones para el íuez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE CATEGORÍA II-1, TRUJILLO, 2023 elaborado por Mudarra Sara, Lucila del Pilar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	-----------------------------------------------

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del Instrumento:** Satisfacción

- Primera dimensión: Humana
- Objetivos de la Dimensión: Identifica el trato cordial, el respeto, la privacidad y el interés para atender.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial. Privacidad.	El personal de salud le brinda un trato cordial y privado.	4	4	4	
Respeto al orden de llegada.	El personal de salud respeta el orden de llegada o grado de urgencia de los pacientes.	4	4	4	
Tiempo de espera.	El tiempo de espera para la atención no sobrepasa los 20 minutos.	4	4	4	
Interés del personal en la atención	El personal de salud muestra interés del problema que lo aqueja.	4	4	4	
Uniforme	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	4	4	4	
Atención cuidadosa	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Técnico – Científico
- Objetivos de la Dimensión: Identificar que el profesional empleó una atención adecuada y confiable.



INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realización de charlas educativas.	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	4	4	4	
Atención adecuada	<p>El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.</p> <p>El personal de salud demuestra seguridad en sus procedimientos.</p> <p>El tiempo que dura la consulta es suficiente.</p> <p>El establecimiento de salud cuenta con todos los medicamentos que le indicó el médico.</p>	4	4	4	
Se tiene confidencialidad.	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Entorno
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si el ambiente es ventilado, limpio y ordenado.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuadas señalizaciones	En consulta externa se cuenta con señalizaciones.	4	4	4	
Limpieza	Los baños se encuentran limpios permanentemente.	4	4	4	
Ambiente ventilado	El ambiente donde se realiza la consulta externa es ventilado.	4	4	4	
Selector de residuos sólidos	Existe recipientes identificados para la recolección de residuos sólidos.	4	4	4	
Ambiente de confianza	La sala de espera es limpia y ordenada.	4	4	4	



Dr. A. Pedro Ruiz Méndez  
MÉDICO PEDIATRA R.N.E. 19647  
HOSPITAL : V. BRECHT ESSALUJ  
Firma del evaluador  
DNI 48084611

Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1985) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE CATEGORÍA II-1, TRUJILLO, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombre del juez:	Luis Miguel Granados Morillas	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Recursos Humanos	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Modelo Servqual por Parasuraman
Autora:	Guzmán (2021) adaptado por Mudarra Sare, Lucila del Pilar (2023)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Presencial e individual.
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años.
Significación:	Obtener información sobre la calidad de servicio del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.  La escala del cuestionario cuenta con 5 opciones de respuesta que van del 1 al 5, donde 1 es nunca, 2 es pocas veces, 3 algunas veces, 4 casi siempre y 5 siempre; los ítems se construyeron en base a los indicadores de cada dimensión de la variable calidad de servicio.

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Fiabilidad	Se busca el servicio confiable y cuidadoso, donde el paciente debe estar informado sobre su proceso de atención; en caso el servicio no sea eficaz, el paciente puede percibir la falta de organización, esto por razones de fallo en la atención oportuna, claridad en las indicaciones y el tiempo de espera (Guzmán, 2021).
	Capacidad de respuesta	Se tiene a la disposición de los trabajadores en salud para atender de manera oportuna a los usuarios, brindando un servicio rápido y oportuno frente a un trabajo bajo presión; dentro de la capacidad de respuesta también se evalúa el buen trato, ya que el trabajador de salud debe mantener la calma y el trato cordial en todo momento (Guzmán, 2021).
	Seguridad	Se evalúa la credibilidad y confianza que transmite el profesional, donde la actitud, el tono de voz y la precisión permitirán brindar la confianza al paciente sobre el proceso asistencial que recibe (Guzmán, 2021).
	Empatía	Se tiene en cuenta el buen trato, siendo la capacidad para entender la necesidad del usuario y poder ayudarlo oportunamente, buscando salvaguardar la vida e integridad del asistido (Guzmán, 2021).
	Elementos tangibles	Se evalúa el estado físico de las instalaciones, equipos, materiales de asistencia; también entra a tallar la higiene de las distintas áreas de atención, incluida la ventilación y el aforo. Adicional a ello, la presentación física del trabajador es importante, el cual debe mantener la correcta higiene y uniforme en buen estado (Guzmán, 2021).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE CATEGORÍA II-1, TRUJILLO, 2023 elaborado por Mudarra Saca, Lucila del Pilar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del Instrumento:** Calidad de servicio

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si la atención es oportuna, existe respeto a la privacidad, se cuenta con equipos adecuados y en buen estado, diagnóstico preciso y respeto de orden de llegada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna.	Los pacientes son atendidos inmediatamente a su llega en consulta externa.	4	4	4	
Respeto de privacidad.	El médico mantiene suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de los problemas de salud.	4	4	4	
Equipos modernos y materiales en buen estado.	El establecimiento de salud cuenta con los medicamentos que receta el médico.	4	4	4	
Diagnóstico preciso.	La atención en consulta externa está a cargo del médico de turno.	4	4	4	
Respeto de orden de llegada.	La atención en consulta externa se realiza considerando la gravedad del paciente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si en el servicio se percibe la amabilidad, cortesía y si el tiempo de espera es prudente.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera.	La atención en admisión es rápida.	4	4	4	
	La atención para exámenes complementarios es rápida.				



- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si la información brindada al paciente es completa, oportuna y entendible, buscar solucionar los problemas, brindar confianza y ubicación apropiada.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información completa, oportuna y entendible.	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	4	4	4	
Solución de problemas.					
Confianza	El examen que realiza el médico es completo y minucioso	4	4	4	
Ubicación apropiada	Se respeta la privacidad en la atención por consulta externa.	4	4	4	



- Cuarta dimensión: Empatía.
- Objetivos de la Dimensión: Conocer que tanto el trabajador de salud entiende al paciente, identificar la amabilidad, claridad en la atención, tratamiento y uso de medicamentos y paciencia.



INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad para entender al paciente.	El médico busca que usted comprenda el problema de salud o resultado de la atención.	4	4	4	
Amabilidad.	El personal de salud de consulta externa es amable, respetuoso y paciente.	4	4	4	
Claridad en la atención, tratamiento y uso de medicamentos.	Logra comprender la explicación del médico con respecto al tratamiento	4	4	4	
Paciencia.	El personal de salud de consulta externa muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Saber si el profesional usa correctamente el uniforme, materiales de comunicación, equipamiento, limpieza y orden, iluminación y ventilación.



INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso correcto del uniforme	Se cuenta con personal bien uniformado.	4	4	4	

Materiales de comunicación	Existen carteles, flechas o letreros que señalen el servicio de consulta externa.	4	4	4	
Equipamiento	Se cuenta con equipos disponibles y en buen estado.	4	4	4	
Limpieza y orden iluminación y ventilación adecuada	Los ambientes del servicio de consulta externa son limpios, cómodos, iluminados y ventilados.	4	4	4	



**DR. LUIS M. ORRABADO SORRILLAS**  
 COORDINADOR DE PERSONAL  
 HOSPITAL VIRREY VICTOR SOLÍS GARCÍA  
 RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD  
 EsSalud

Firma del evaluador  
DNI 17 30 4508

Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE CATEGORÍA II-1, TRUJILLO, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Miguel Grandos Morillas	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Recursos Humanos	
Institución donde labora:	Hospital I Victor Solos Garcia	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.	



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Evaluación de la satisfacción en salud por Donabedian.
Autora:	Guzmán (2021) adaptado por Mudarra Sare, Lucila del Pilar (2023)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Presencial e individual.
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años.
Significación:	Obtener información sobre satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.  La escala del cuestionario cuenta con 5 opciones de respuesta que van del 1 al 5, donde 1 es nunca, 2 es pocas veces, 3 algunas veces, 4 casi siempre y 5 siempre; los ítems se construyeron en base a los indicadores de cada dimensión de la variable satisfacción.

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción	Humana	Se tiene a las relaciones interpersonales, donde el trabajador de salud debe mantener un trato amable, empático y cordial con el paciente; buscando la asistencia oportuna y respetando sus decisiones personales, culturales, sociales o familiares (Guzmán, 2021).
	Técnico – Científico	Se precisa la atención efectiva, donde el profesional de salud emplea adecuados procedimientos para lograr la pronta recuperación del paciente; además, en esta dimensión se tiene como características a la eficacia, la eficiencia, la seguridad, la continuidad e integridad del servicio prestado, contando con todos los recursos necesarios para cumplir adecuadamente las actividades asistenciales (Guzmán, 2021).
	Entorno	Se tiene al ambiente donde se desarrollan las actividades médicas, debiendo mantener un ambiente cómodo, ordenado y privado, buscando generar confianza al paciente a un costo razonable y sostenible (Guzmán, 2021).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE CATEGORÍA II-1, TRUJILLO, 2023 elaborado por Mudarra Soto, Lucila del Pilar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	-----------------------------------------------

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción

- Primera dimensión: Humana
- Objetivos de la Dimensión: Identifica el trato cordial, el respeto, la privacidad y el interés para atender.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial. Privacidad.	El personal de salud le brinda un trato cordial y privado.	4	4	4	
Respeto al orden de llegada.	El personal de salud respeta el orden de llegada o grado de urgencia de los pacientes.	4	4	4	
Tiempo de espera.	El tiempo de espera para la atención no sobrepasa los 20 minutos.	4	4	4	
Interés del personal en la atención	El personal de salud muestra interés del problema que lo aqueja.	4	4	4	
Uniforme	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	4	4	4	
Atención cuidadosa	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	4	4	4	

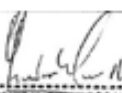
- Segunda dimensión: Técnico – Científico
- Objetivos de la Dimensión: Identificar que el profesional empleó una atención adecuada y confiable.



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realización de charlas educativas.	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	4	4	4	
Atención adecuada	<p>El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.</p> <p>El personal de salud demuestra seguridad en sus procedimientos.</p> <p>El tiempo que dura la consulta es suficiente.</p> <p>El establecimiento de salud cuenta con todos los medicamentos que le indicó el médico.</p>	4	4	4	
Se tiene confidencialidad.	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Entorno
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si el ambiente es ventilado, limpio y ordenado.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuadas señalizaciones	En consulta externa se cuenta con señalizaciones.	4	4	4	
Limpieza	Los baños se encuentran limpios permanentemente.	4	4	4	
Ambiente ventilado	El ambiente donde se realiza la consulta externa es ventilado.	4	4	4	
Selector de residuos sólidos	Existe recipientes identificados para la recolección de residuos sólidos.	4	4	4	
Ambiente de confianza	La sala de espera es limpia y ordenada.	4	4	4	



M<sup>g</sup>. LUIS H. GRANADOS MORALES  
 COORDINADOR PERSONAL  
 HOSPITAL VÍCTOR VICTOR SOLES GARCIA  
 RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD  
 EsSalud  
 Firma del evaluador  
 DNI 19804508

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).





### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE CATEGORÍA II-1, TRUJILLO, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombre del juez:	Karina Milagros Fernández Ramírez	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial Emergencia - Supervisión	
Institución donde labora:	Hospital de Alta complejidad "Virgen de la Piedad"	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)**

Nombre de la Prueba:	Modelo Servqual por Parasuraman
Autora:	Guzmán (2021) adaptado por Mudarra Sare, Lucila del Pilar (2023)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Presencial e individual.
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años.
Significación:	Obtener información sobre la calidad de servicio del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.  La escala del cuestionario cuenta con 5 opciones de respuesta que van del 1 al 5, donde 1 es nunca, 2 es pocas veces, 3 algunas veces, 4 casi siempre y 5 siempre; los ítems se construyeron en base a los indicadores de cada dimensión de la variable calidad de servicio.

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Fiabilidad	Se busca el servicio confiable y cuidadoso, donde el paciente debe estar informado sobre su proceso de atención; en caso el servicio no sea eficaz, el paciente puede percibir la falta de organización, esto por razones de fallo en la atención oportuna, claridad en las indicaciones y el tiempo de espera (Guzmán, 2021).
	Capacidad de respuesta	Se tiene a la disposición de los trabajadores en salud para atender de manera oportuna a los usuarios, brindando un servicio rápido y oportuno frente a un trabajo bajo presión; dentro de la capacidad de respuesta también se evalúa el buen trato, ya que el trabajador de salud debe mantener la calma y el trato cordial en todo momento (Guzmán, 2021).
	Seguridad	Se evalúa la credibilidad y confianza que transmite el profesional, donde la actitud, el tono de voz y la precisión permitirán brindar la confianza al paciente sobre el proceso asistencial que recibe (Guzmán, 2021).
	Empatía	Se tiene en cuenta el buen trato, siendo la capacidad para entender la necesidad del usuario y poder ayudarlo oportunamente, buscando salvaguardar la vida e integridad del asistido (Guzmán, 2021).
	Elementos tangibles	Se evalúa el estado físico de las instalaciones, equipos materiales de asistencia; también entra a tallar la higiene de las distintas áreas de atención, incluida la ventilación y el aforo. Adicional a ello, la presentación física del trabajador es importante, el cual debe mantener la correcta higiene y uniforme en buen estado (Guzmán, 2021).

**5. Presentación de instrucciones para el íuez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE CATEGORÍA II-1, TRUJILLO, 2023 elaborado por Mudarra Saqre, Lucila del Pilar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del Instrumento:** Calidad de servicio

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si la atención es oportuna, existe respeto a la privacidad, se cuenta con equipos adecuados y en buen estado, diagnóstico preciso y respeto de orden de llegada.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna.	Los pacientes son atendidos inmediatamente a su llega en consulta externa.	4	4	4	
Respeto de privacidad.	El médico mantiene suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de los problemas de salud.	4	4	4	
Equipos modernos y materiales en buen estado.	El establecimiento de salud cuenta con los medicamentos que receta el médico.	4	4	4	
Diagnóstico preciso.	La atención en consulta externa está a cargo del médico de turno.	4	4	4	
Respeto de orden de llegada.	La atención en consulta externa se realiza considerando la gravedad del paciente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si en el servicio se percibe la amabilidad, cortesía y si el tiempo de espera es prudente.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera.	La atención en admisión es rápida.	4	4	4	
	La atención para exámenes complementarios es rápida.				



- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si la información brindada al paciente es completa, oportuna y entendible, buscar solucionar los problemas, brindar confianza y ubicación apropiada.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información completa, oportuna y entendible.	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	4	4	4	
Solución de problemas.					
Confianza	El examen que realiza el médico es completo y minucioso.	4	4	4	
Ubicación apropiada	Se respeta la privacidad en la atención por consulta externa.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía.
- Objetivos de la Dimensión: Conocer que tanto el trabajador de salud entiende al paciente, identificar la amabilidad, claridad en la atención, tratamiento y uso de medicamentos y paciencia.



INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad para entender al paciente.	El médico busca que usted comprenda el problema de salud o resultado de la atención.	4	4	4	
Amabilidad.	El personal de salud de consulta externa es amable, respetuoso y paciente.	4	4	4	
Claridad en la atención, tratamiento y uso de medicamentos.	Logra comprender la explicación del médico con respecto al tratamiento	4	4	4	
Paciencia.	El personal de salud de consulta externa muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Saber si el profesional usa correctamente el uniforme, materiales de comunicación, equipamiento, limpieza y orden, iluminación y ventilación.



INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso correcto del uniforme	Se cuenta con personal bien uniformado.	4	4	4	



Materiales de comunicación	Existen carteles, flechas o letreros que señalen el servicio de consulta externa.	4	4	4	
Equipamiento	Se cuenta con equipos disponibles y en buen estado.	4	4	4	
Limpieza y orden iluminación y ventilación adecuada	Los ambientes del servicio de consulta externa son limpios, cómodos, iluminados y ventilados.	4	4	4	

  
**M<sup>g</sup> Karina Fernández Ramírez**  
 INGENIERA  
 ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES  
 CEP ASES RNE 12102  
 Firma del evaluador  
 DNI 41507793

**Pd:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de juicios que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE CATEGORÍA II-1, TRUJILLO, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Karina Milagros Fernández Ramírez	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Asistencial Emergencia - Supervisión	
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital de Alta Complejidad "Virgen de la Puerta"	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Evaluación de la satisfacción en salud por Donabedian.
<b>Autora:</b>	Guzmán (2021) adaptado por Mudarra Sare, Lucila del Pilar (2023)
<b>Procedencia:</b>	Estados Unidos
<b>Administración:</b>	Presencial e individual.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Aproximadamente 15 minutos.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios mayores de 18 años.
<b>Significación:</b>	Obtener información sobre satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.  La escala del cuestionario cuenta con 5 opciones de respuesta que van del 1 al 5, donde 1 es nunca, 2 es pocas veces, 3 algunas veces, 4 casi siempre y 5 siempre; los ítems se construyeron en base a los indicadores de cada dimensión de la variable satisfacción.

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)





Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción	Humana	Se tiene a las relaciones interpersonales, donde el trabajador de salud debe mantener un trato amable, empático y cordial con el paciente; buscando la asistencia oportuna y respetando sus decisiones personales, culturales, sociales o familiares (Guzmán, 2021).
	Técnico – Científico	Se precisa la atención efectiva, donde el profesional de salud emplea adecuados procedimientos para lograr la pronta recuperación del paciente; además, en esta dimensión se tiene como características a la eficacia, la eficiencia, la seguridad, la continuidad e integridad del servicio prestado, contando con todos los recursos necesarios para cumplir adecuadamente las actividades asistenciales (Guzmán, 2021).
	Entorno	Se tiene al ambiente donde se desarrollan las actividades médicas, debiendo mantener un ambiente cómodo, ordenado y privado, buscando generar confianza al paciente a un costo razonable y sostenible (Guzmán, 2021).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE CATEGORÍA II-1, TRUJILLO, 2023 elaborado por Mudarra Soto, Lucila del Pilar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	-----------------------------------------------

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del Instrumento:** Satisfacción

- Primera dimensión: Humana
- Objetivos de la Dimensión: Identifica el trato cordial, el respeto, la privacidad y el interés para atender.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial. Privacidad.	El personal de salud le brinda un trato cordial y privado.	4	4	4	
Respeto al orden de llegada.	El personal de salud respeta el orden de llegada o grado de urgencia de los pacientes.	4	4	4	
Tiempo de espera.	El tiempo de espera para la atención no sobrepasa los 20 minutos.	4	4	4	
Interés del personal en la atención	El personal de salud muestra interés del problema que lo aqueja.	4	4	4	
Uniforme	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	4	4	4	
Atención cuidadosa	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	4	4	4	

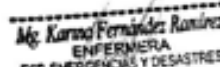
- Segunda dimensión: Técnico – Científico
- Objetivos de la Dimensión: Identificar que el profesional empleó una atención adecuada y confiable.



INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realización de charlas educativas.	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	4	4	4	
Atención adecuada	<p>El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.</p> <p>El personal de salud demuestra seguridad en sus procedimientos.</p> <p>El tiempo que dura la consulta es suficiente.</p> <p>El establecimiento de salud cuenta con todos los medicamentos que le indicó el médico.</p>	4	4	4	
Se tiene confidencialidad.	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Entorno
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si el ambiente es ventilado, limpio y ordenado.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuadas señalizaciones	En consulta externa se cuenta con señalizaciones.	4	4	4	
Limpieza	Los baños se encuentran limpios permanentemente.	4	4	4	
Ambiente ventilado	El ambiente donde se realiza la consulta externa es ventilado.	4	4	4	
Selector de residuos sólidos	Existe recipientes identificados para la recolección de residuos sólidos.	4	4	4	
Ambiente de confianza.	La sala de espera es limpia y ordenada.	4	4	4	

  
**Mg. Karina Fernández Ramírez**  
 ENFERMERA  
 ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES  
 CEP. AUSA. RNE. 12162  
 Firma del evaluador  
 DNI 41507793

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003)

## Anexo 6. Confiabilidad del instrumento

Calidad de servicio																			
N°	Fiabilidad					Capacidad de respuesta		Seguridad			Empatía				Elementos tangibles				TOTAL
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	
1	4	3	3	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	72
2	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	81
3	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	1	1	2	32
4	2	2	3	1	4	1	1	2	3	1	1	4	2	1	5	5	4	3	45
5	1	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	4	4	2	3	1	3	47
6	3	4	5	5	1	3	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	72
7	1	5	5	1	3	2	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	69
8	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	51
9	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
10	2	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	53
11	3	3	4	3	1	1	1	3	4	2	4	3	2	4	4	4	1	2	49
12	2	1	5	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	1	4	2	2	51
13	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
14	2	1	5	3	3	1	2	4	3	3	2	3	4	4	2	4	2	3	51
15	2	3	4	1	2	1	3	3	4	5	3	4	5	2	3	2	4	3	54
16	2	4	4	3	3	2	2	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	66
17	3	1	5	2	2	3	3	3	3	1	1	1	3	5	3	1	2	2	44
18	1	3	5	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	1	3	65
19	4	2	5	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	55
20	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	83
21	5	3	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	73
22	3	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	59
23	3	4	5	5	5	1	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	64
24	3	2	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	72
25	3	1	5	4	2	3	1	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	69
26	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	86
27	3	3	2	2	2	2	2	3	5	5	3	2	4	5	4	3	5	4	59
28	1	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	1	3	63
29	4	2	5	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	55
30	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	78

## Variable 1: Calidad de servicio

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		30	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	18

Satisfacción																			
N°	Humana						Técnico - Científico						Entorno						TOTAL
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17		
1	3	4	3	2	3	4	1	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	57	
2	3	4	2	5	5	5	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	56	
3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	68	
4	3	4	4	5	3	5	2	5	5	5	3	3	4	4	5	3	4	67	
5	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	39	
6	2	5	3	1	2	4	1	2	2	3	2	1	5	4	3	4	3	47	
7	3	4	2	3	2	4	1	2	3	4	2	1	3	4	3	4	2	47	
8	3	4	2	3	2	4	1	2	3	4	2	1	3	4	3	4	2	47	
9	3	2	2	3	3	4	1	1	2	2	3	4	3	2	2	3	3	43	
10	3	2	1	3	3	4	1	3	3	4	2	3	4	4	2	2	3	47	
11	4	3	3	4	4	5	1	4	4	4	4	2	5	5	4	1	4	61	
12	5	5	2	5	5	5	2	4	4	5	5	3	5	5	3	3	5	71	
13	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	33	
14	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	81	
15	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	53	
16	2	4	2	3	2	4	1	2	3	4	1	2	2	2	2	3	4	43	
17	1	1	1	1	2	5	1	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	46	
18	5	5	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	78	
19	3	2	5	3	3	4	1	2	3	4	5	2	3	3	2	2	4	51	
20	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	4	3	2	2	39	
21	4	3	1	3	3	5	4	5	5	5	4	2	4	4	3	5	5	65	
22	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	23	
23	4	3	4	4	3	5	3	5	5	5	4	2	4	4	3	3	5	66	
24	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	58	
25	5	4	3	4	5	5	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	70	
26	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	65	
27	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	58	
28	2	2	3	3	2	4	1	2	3	4	3	4	4	5	4	4	2	52	
29	4	5	4	5	3	2	2	2	3	2	4	4	4	5	2	2	5	58	
30	3	1	5	5	5	5	4	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	71	



## Variable 2: Satisfacción

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	17



38	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	4	4	68
39	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	77
40	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	3	3	72
41	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	79
42	5	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	78
43	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	78
44	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	76
45	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	66
46	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	82
47	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	84
48	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	74
49	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	60
50	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	85
51	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	3	58
52	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	3	66
53	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	74
54	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	76
55	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	58
56	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	45
57	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	68
58	2	3	5	4	3	5	4	5	5	5	2	3	5	4	3	5	2	3	68
59	2	2	5	2	2	3	3	4	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	47
60	1	5	1	5	2	5	5	5	5	4	1	5	1	5	2	4	1	5	62
61	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	71
62	1	1	5	3	3	4	4	4	4	2	1	1	5	3	3	2	1	1	48
63	2	2	5	1	3	3	2	4	4	2	2	2	5	1	3	2	2	2	47
64	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	62
65	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	5	2	2	68
66	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3	5	4	4	5	2	3	69
67	1	3	5	5	3	3	3	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	62
68	3	1	2	3	1	3	4	4	3	4	3	1	2	3	1	4	3	1	46
69	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	5	78
70	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	3	58
71	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
72	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	75
73	2	5	2	5	3	5	4	5	4	5	2	5	2	5	3	5	2	5	69
74	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	3	2	71
75	2	5	3	5	5	5	4	5	5	4	2	5	3	5	5	4	2	5	74
76	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	66
77	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	61
78	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	66
79	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	58
80	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	79
81	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	83
82	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	82
83	4	4	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	70

84	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	3	66
85	3	3	3	5	2	4	4	3	3	2	3	3	3	5	2	2	3	3	56
86	2	2	5	5	2	4	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	52
87	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
88	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	4	4	68
89	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	77
90	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	3	3	72
91	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	79
92	5	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	78
93	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	78
94	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	76
95	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	66
96	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	82
97	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	84
98	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	74
99	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	60
100	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	85
101	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	3	58
102	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	3	66
103	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	74
104	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	76
105	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	58
106	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	45
107	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	68
108	2	3	5	4	3	5	4	5	5	5	2	3	5	4	3	5	2	3	68
109	2	2	5	2	2	3	3	4	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	47
110	1	5	1	5	2	5	5	5	5	4	1	5	1	5	2	4	1	5	62
111	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	71
112	1	1	5	3	3	4	4	4	4	2	1	1	5	3	3	2	1	1	48
113	2	2	5	1	3	3	2	4	4	2	2	2	5	1	3	2	2	2	47
114	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	62
115	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	5	2	2	68

11 6	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3	5	4	4	5	2	3	69
11 7	1	3	5	5	3	3	3	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	62
11 8	3	1	2	3	1	3	4	4	3	4	3	1	2	3	1	4	3	1	46
11 9	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	5	78
12 0	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	3	58
12 1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
12 2	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	75
12 3	2	5	2	5	3	5	4	5	4	5	2	5	2	5	3	5	2	5	69
12 4	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	3	2	71
12 5	2	5	3	5	5	5	4	5	5	4	2	5	3	5	5	4	2	5	74
12 6	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	66
12 7	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	61
12 8	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	66
12 9	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	58
13 0	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	79
13 1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	83
13 2	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	82
13 3	4	4	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	70
13 4	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	3	66
13 5	3	3	3	5	2	4	4	3	3	2	3	3	3	5	2	2	3	3	56
13 6	2	2	5	5	2	4	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	52
13 7	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
13 8	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	2	4	66
13 9	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	77
14 0	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	3	3	72

14	1	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	79
14	2	5	5	3	4	4	5	3	5	2	4	5	5	3	4	4	4	5	5	75
14	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	78
14	4	3	5	3	5	2	5	2	5	2	3	3	5	3	5	5	3	3	5	67
14	5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	66
14	6	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	82
14	7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	84
14	8	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	74
14	9	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	60
15	0	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	85
15	1	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	3	58
15	2	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	3	66
15	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	74
15	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	76
15	5	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	58
15	6	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	44
15	7	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	68
15	8	2	3	5	4	3	5	4	5	5	5	2	3	5	4	3	5	2	3	68
15	9	2	2	5	2	2	3	3	4	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	47
16	0	1	5	1	5	2	5	5	5	5	4	1	5	1	5	2	4	1	5	62
16	1	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	71
16	2	1	1	5	3	3	4	4	4	4	2	1	1	5	3	3	2	1	1	48
16	3	2	2	5	1	3	3	2	4	4	2	2	2	5	1	3	2	2	2	47
16	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	62
16	5	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	5	2	2	68

16	6	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3	5	4	4	5	2	3	69
16	7	1	3	5	5	3	3	3	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	62
16	8	3	1	2	3	1	3	4	4	3	4	3	1	2	3	1	4	3	1	46
16	9	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	5	78
17	0	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	3	58
17	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
17	2	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	75
17	3	2	5	2	5	3	5	4	5	4	5	2	5	2	5	3	5	2	5	69
17	4	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	3	2	71
17	5	2	5	3	5	5	5	4	5	5	4	2	5	3	5	5	4	2	5	74
17	6	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	66
17	7	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	61
17	8	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	66
17	9	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	58
18	0	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	77
18	1	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	81
18	2	5	2	2	5	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	73
18	3	4	4	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	70
18	4	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	3	66
18	5	3	3	3	5	2	4	4	3	3	2	3	3	3	5	2	2	3	3	56
18	6	2	2	5	5	2	4	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	52
18	7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
18	8	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	4	4	68
18	9	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	77
19	0	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	3	3	72

19	1	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	79
19	2	5	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	78
19	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	78
19	4	3	5	3	5	5	2	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	71
19	5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	66
19	6	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	82
19	7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	84
19	8	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	74
19	9	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	60
20	0	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	85
20	1	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	3	58
20	2	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	3	66
20	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	74
20	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	76
20	5	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	58
20	6	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	45
20	7	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	68
20	8	2	3	5	4	3	5	4	5	5	5	2	3	5	4	3	5	2	3	68
20	9	2	2	5	2	2	3	3	4	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	47
21	0	1	5	1	5	2	5	5	5	5	4	1	5	1	5	2	4	1	5	62
21	1	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	71
21	2	1	1	5	3	3	4	4	4	3	2	1	1	5	3	3	2	1	1	47
21	3	2	2	5	1	3	3	2	4	4	2	3	2	5	1	3	2	2	2	48
21	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	62
21	5	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	5	2	2	68



21	6	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3	5	4	4	5	2	3	69
21	7	1	3	5	5	3	3	3	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	62
21	8	3	1	2	3	1	3	4	4	3	4	3	1	2	3	1	4	3	1	46
21	9	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	5	78
22	0	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	3	58
22	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
22	2	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5	74
22	3	2	5	2	5	3	5	4	5	4	5	2	5	2	5	3	5	2	5	69
22	4	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	3	2	71
22	5	2	5	3	5	5	5	4	5	5	4	2	5	3	5	5	4	2	5	74
22	6	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	66
22	7	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	61
22	8	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	66
22	9	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	58
23	0	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	78
23	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	80
23	2	5	5	5	2	3	3	3	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	76
23	3	4	4	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	70
23	4	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	3	66
23	5	3	3	3	5	2	4	4	3	3	2	3	3	3	5	2	2	3	3	56
23	6	2	2	5	5	2	4	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	52
23	7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
23	8	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	4	4	68
23	9	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	77
24	0	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	3	3	72

24	1	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	79
24	2	5	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	78
24	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	78
24	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	76
24	5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	66
24	6	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	80
24	7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	84
24	8	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	74
24	9	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	60
25	0	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	85
25	1	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	78
25	2	3	5	3	5	5	5	5	2	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	73
25	3	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	66
25	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	82
25	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	84
25	6	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	74
25	7	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	60
25	8	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	85
25	9	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	78
26	0	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	76
26	1	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	66
26	2	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	82
26	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	84
26	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	74
26	5	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	60

26 6	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	85
26 7	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	74
26 8	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	60
26 9	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	2	5	5	78
27 0	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	85
27 1	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	78
27 2	3	5	3	5	5	5	5	2	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	73
27 3	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	66
27 4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	79
27 5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	84
27 6	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	2	4	2	4	69
27 7	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	1	59

Satisfacción																		
N°	Humana						Técnico - Científico						Entorno					TOTAL
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	
1	1	3	2	2	4	5	3	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	53
2	3	3	3	5	1	5	5	2	5	5	3	3	3	5	1	5	3	60
3	3	4	5	4	4	5	4	5	2	4	3	4	5	4	4	4	3	67
4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	71
5	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	56
6	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	43
7	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	64
8	2	3	5	4	3	5	4	5	5	5	2	3	5	4	3	5	2	65
9	2	2	5	2	2	3	3	4	3	2	2	2	5	2	2	2	2	45
10	1	5	1	5	2	5	5	5	5	4	1	5	1	5	2	4	1	57
11	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	67
12	1	1	5	3	3	4	4	4	4	2	1	1	5	3	3	2	1	47
13	2	2	5	1	3	3	2	4	4	2	2	2	5	1	3	2	2	45
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	59
15	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	5	2	66
16	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3	5	4	4	5	2	66
17	1	3	5	5	3	3	3	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	59
18	3	1	2	3	1	3	4	4	3	4	3	1	2	3	1	4	3	45
19	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	73
20	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	55
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
22	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	70
23	2	5	2	5	3	5	4	5	4	5	2	5	2	5	3	5	2	64
24	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	3	69
25	2	5	3	5	5	5	4	5	5	4	2	5	3	5	5	4	2	69
26	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	63
27	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	58
28	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	62
29	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	56
30	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	74
31	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	78
32	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	77
33	4	4	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	66
34	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	63
35	3	3	3	5	2	4	4	3	3	2	3	3	3	5	2	2	3	53
36	2	2	5	5	2	4	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	50
37	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	72
38	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	4	64
39	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	73
40	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	3	69
41	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	75
42	5	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	73

43	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	73
44	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	71
45	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	63
46	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	78
47	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	79
48	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	70
49	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	58
50	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	80
51	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	55
52	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	63
53	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	70
54	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	71
55	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	56
56	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	43
57	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	64
58	2	3	5	4	3	5	4	5	5	5	2	3	5	4	3	5	2	65
59	2	2	5	2	2	3	3	4	3	2	2	2	5	2	2	2	2	45
60	1	5	1	5	2	5	5	5	5	4	1	5	1	5	2	4	1	57
61	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	67
62	1	1	5	3	3	4	4	4	4	2	1	1	5	3	3	2	1	47
63	2	2	5	1	3	3	2	4	4	2	2	2	5	1	3	2	2	45
64	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	59
65	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	5	2	66
66	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3	5	4	4	5	2	66
67	1	3	5	5	3	3	3	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	59
68	3	1	2	3	1	3	4	4	3	4	3	1	2	3	1	4	3	45
69	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	73
70	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	55
71	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
72	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	70
73	2	5	2	5	3	5	4	5	4	5	2	5	2	5	3	5	2	64
74	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	3	69
75	2	5	3	5	5	5	4	5	5	4	2	5	3	5	5	4	2	69
76	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	63
77	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	58
78	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	62
79	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	56
80	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	74
81	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	78
82	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	77
83	4	4	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	66
84	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	63
85	3	3	3	5	2	4	4	3	3	2	3	3	3	5	2	2	3	53
86	2	2	5	5	2	4	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	50
87	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	72
88	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	4	64

89	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	73
90	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	3	69
91	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	75
92	5	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	73
93	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	73
94	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	71
95	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	63
96	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	78
97	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	79
98	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	70
99	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	58
100	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	80
101	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	55
102	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	63
103	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	70
104	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	71
105	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	56
106	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	43
107	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	64
108	2	3	5	4	3	5	4	5	5	5	2	3	5	4	3	5	2	65
109	2	2	5	2	2	3	3	4	3	2	2	2	5	2	2	2	2	45
110	1	5	1	5	2	5	5	5	5	4	1	5	1	5	2	4	1	57
111	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	67
112	1	1	5	3	3	4	4	4	4	2	1	1	5	3	3	2	1	47
113	2	2	5	1	3	3	2	4	4	2	2	2	5	1	3	2	2	45
114	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	59
115	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	5	2	66
116	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3	5	4	4	5	2	66
117	1	3	5	5	3	3	3	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	59
118	3	1	2	3	1	3	4	4	3	4	3	1	2	3	1	4	3	45
119	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	73
120	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	55
121	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
122	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	70
123	2	5	2	5	3	5	4	5	4	5	2	5	2	5	3	5	2	64
124	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	3	69
125	2	5	3	5	5	5	4	5	5	4	2	5	3	5	5	4	2	69
126	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	63
127	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	58
128	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	62
129	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	56
130	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	74
131	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	78
132	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	77
133	4	4	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	66
134	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	63

135	3	3	3	5	2	4	4	3	3	2	3	3	3	5	2	2	3	53
136	2	2	5	5	2	4	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	50
137	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	70
138	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	2	62
139	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	73
140	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	3	69
141	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	75
142	5	5	3	4	4	5	3	5	2	4	5	5	3	4	4	4	5	70
143	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	73
144	3	5	3	5	2	5	2	5	2	3	3	5	3	5	5	3	3	62
145	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	63
146	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	78
147	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	79
148	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	70
149	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	58
150	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	80
151	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	55
152	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	63
153	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	70
154	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	71
155	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	56
156	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	42
157	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	64
158	2	3	5	4	3	5	4	5	5	5	2	3	5	4	3	5	2	65
159	2	2	5	2	2	3	3	4	3	2	2	2	5	2	2	2	2	45
160	1	5	1	5	2	5	5	5	5	4	1	5	1	5	2	4	1	57
161	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	67
162	1	1	5	3	3	4	4	4	4	2	1	1	5	3	3	2	1	47
163	2	2	5	1	3	3	2	4	4	2	2	2	5	1	3	2	2	45
164	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	59
165	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	5	2	66
166	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3	5	4	4	5	2	66
167	1	3	5	5	3	3	3	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	59
168	3	1	2	3	1	3	4	4	3	4	3	1	2	3	1	4	3	45
169	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	73
170	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	55
171	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
172	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	70
173	2	5	2	5	3	5	4	5	4	5	2	5	2	5	3	5	2	64
174	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	3	69
175	2	5	3	5	5	5	4	5	5	4	2	5	3	5	5	4	2	69
176	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	63
177	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	58
178	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	62
179	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	56
180	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	72

181	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	76
182	5	2	2	5	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	68
183	4	4	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	66
184	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	63
185	3	3	3	5	2	4	4	3	3	2	3	3	3	5	2	2	3	53
186	2	2	5	5	2	4	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	50
187	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	72
188	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	4	64
189	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	73
190	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	3	69
191	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	75
192	5	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	73
193	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	73
194	3	5	3	5	5	2	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	66
195	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	63
196	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	78
197	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	79
198	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	70
199	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	58
200	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	80
201	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	55
202	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	63
203	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	70
204	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	71
205	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	56
206	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	43
207	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	64
208	2	3	5	4	3	5	4	5	5	5	2	3	5	4	3	5	2	65
209	2	2	5	2	2	3	3	4	3	2	2	2	5	2	2	2	2	45
210	1	5	1	5	2	5	5	5	5	4	1	5	1	5	2	4	1	57
211	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	67
212	1	1	5	3	3	4	4	4	3	2	1	1	5	3	3	2	1	46
213	2	2	5	1	3	3	2	4	4	2	3	2	5	1	3	2	2	46
214	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	59
215	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	5	2	66
216	2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3	5	4	4	5	2	66
217	1	3	5	5	3	3	3	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	59
218	3	1	2	3	1	3	4	4	3	4	3	1	2	3	1	4	3	45
219	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	73
220	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	1	3	2	2	4	5	1	55
221	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
222	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	2	3	5	5	69
223	2	5	2	5	3	5	4	5	4	5	2	5	2	5	3	5	2	64
224	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	3	69
225	2	5	3	5	5	5	4	5	5	4	2	5	3	5	5	4	2	69
226	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	63



227	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	58
228	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	62
229	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	56
230	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	73
231	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	75
232	5	5	5	2	3	3	3	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	71
233	4	4	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	66
234	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3	63
235	3	3	3	5	2	4	4	3	3	2	3	3	3	5	2	2	3	53
236	2	2	5	5	2	4	3	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	50
237	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	72
238	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	4	64
239	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	73
240	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	3	69
241	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	75
242	5	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	73
243	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	73
244	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	71
245	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	63
246	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	76
247	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	79
248	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	70
249	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	58
250	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	80
251	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	73
252	3	5	3	5	5	5	5	2	5	3	3	5	3	5	5	3	3	68
253	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	63
254	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	78
255	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	79
256	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	70
257	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	58
258	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	80
259	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	73
260	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	71
261	1	3	5	5	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	63
262	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	78
263	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	79
264	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	70
265	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	58
266	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	80
267	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	70
268	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	58
269	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	2	5	73
270	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	73
271	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	4	4	4	72
272	3	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	4	1	3	2	2	5	61

273	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	2	73
274	5	4	3	4	3	4	5	3	1	2	5	4	5	5	4	4	5	66
275	5	4	5	4	5	4	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	70
276	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	5	4	5	61
277	3	5	5	3	5	2	3	2	4	1	3	5	4	3	4	1	3	56

## Anexo 8. Autorización para la aplicación de instrumento



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud  
EsSalud



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD  
OFICINA DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y DOCENCIA  
COMITÉ DE INVESTIGACIÓN Y ÉTICA**

PI N° 70 CIYE- O.C.I.Y D-RALL-ESSALUD-2023

### CONSTANCIA N° 71

El presidente del Comité de Investigación de la Red Asistencial La Libertad – ESSALUD, ha aprobado el Proyecto de Investigación Titulado:



**"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA  
EXTERNA DE UN HOSPITAL DE CATEGORÍA II-1, TRUJILLO, 2023"**

### **MUDARRA SARE, LUCILA DEL PILAR**

Al finalizar el desarrollo de su proyecto deberá alcanzar un ejemplar del trabajo desarrollado vía virtual al email (capacitacionrall@gmail.com), según Directiva N° 04-IETSI-ESSALUD-2016, a la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia - GRALL, caso contrario la información del Trabajo de Investigación no será avalada por ESSALUD.

Trujillo, 16 de junio del 2023

  
.....  
**Dr. Andrés Sánchez Reyna**  
PRESIDENTE  
Comité de Investigación  
Red Asistencial La Libertad  


  
.....  
**Dra. Rosa Lozano Ybañez**  
JEFE OCID-G  
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD  


NIT: 9070-2023-1954

www.essalud.gob.pe

Jr. Independencia N° 543-547  
Trujillo  
La Libertad – Perú



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

## Anexo 9. Cálculo del tamaño de la muestra

### Figura 2

*Fórmula de la muestra*

$$n = \frac{NZ^2p^2}{(N - 1)E^2 + Z^2p^2}$$

*Nota.* Lohr (2020) en el libro *Desing and Analysis*.

Donde:

N = 1000 usuarios, siendo la población del estudio.

Z = Nivel de confianza al 95% (1.96)

p = Probabilidad de éxito / fracaso (0.5)

E = Margen de error (0.05)

Al reemplazar:

$$n = \frac{1000 \times 1.96^2 \times 0.5^2}{(1000 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5^2}$$

$$n = 277$$

Participaran de la investigación, 277 usuarios.

## Anexo 10. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	0.438	277	0.000
Fiabilidad	0.344	277	0.000
Capacidad de respuesta	0.453	277	0.000
Seguridad	0.468	277	0.000
Empatía	0.317	277	0.000
Elementos tangibles	0.360	277	0.000
Satisfacción	0.435	277	0.000
Satisfacción humana	0.395	277	0.000
Satisfacción técnica – científico	0.463	277	0.000
Satisfacción del entorno	0.353	277	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 11. Fotos



Anexo 12. Tabla de matriz de consistencia.

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023								
Autor: Mudarra Sare, Lucila del Pilar								
Problema	Hipótesis	Objetivo	Variables e indicadores			Método	Población	
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de consulta externa de un Hospital de</p>	<p><b>General</b></p> <p>H1. La relación es significativa y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de Categoría II-1, Trujillo, 2023.</p> <p>H0. La relación no es significativa ni positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de Categoría II-1, Trujillo, 2023.</p> <p><b>Específica</b></p> <p>H1. El nivel de la calidad de servicio de consulta externa de un Hospital de</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de calidad de servicio de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de</p>	<b>Variable 1: Calidad de servicio</b>			<p>Diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Tipo aplicada y enfoque cuantitativo.</p>	<p>La población estuvo constituida por un total de 1000 usuarios de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p>	
			<b>Dimensiones</b>	Indicadores	Ítems			Escala de respuestas
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención oportuna.</li> <li>• Respeto de privacidad.</li> <li>• Equipos modernos y materiales en buen estado.</li> <li>• Diagnóstico preciso.</li> <li>• Respeto de orden de llegada.</li> </ul>	1 al 5			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca [1]</li> <li>• Pocas veces [2]</li> <li>• Algunas veces [3]</li> <li>• Casi siempre [4]</li> <li>• Siempre [5]</li> </ul>
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera.</li> </ul>	6 al 7			
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información completa, oportuna y entendible.</li> <li>• Solución de problemas.</li> <li>• Confianza.</li> </ul>	8 al 10						

<p>categoria II-1, Trujillo, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023?</p>	<p>categoria II-1, Trujillo, 2023, es alto.</p> <p>H0. El nivel de la calidad de servicio de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023, no es alto.</p> <p>H1. El nivel de satisfacción de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023, es alto.</p> <p>H0. El nivel de satisfacción de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023, no es alto.</p> <p>H1. La relación es significativa y positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p> <p>H0. La relación no es significativa ni positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de Categoría II-1, Trujillo, 2023.</p>	<p>consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación apropiada.</li> </ul>					
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para entender al paciente.</li> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Claridad en la atención, tratamiento y uso de medicamentos.</li> <li>• Paciencia.</li> </ul>	11 al 14				
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso correcto del uniforme.</li> <li>• Materiales de comunicación.</li> <li>• Equipamiento.</li> <li>• Limpieza y orden.</li> <li>• Iluminación y ventilación adecuada.</li> </ul>	15 al 18				
			<b>Variable 2: Satisfacción</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de respuesta</b>			
Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato cordial.</li> <li>• Respeto al orden de llegada.</li> <li>• Tiempo de espera.</li> <li>• Interés del personal en la atención.</li> <li>• Privacidad en la atención.</li> </ul>	1 al 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca [1]</li> <li>• Pocas veces [2]</li> <li>• Algunas veces [3]</li> <li>• Casi siempre [4]</li> <li>• Siempre [5]</li> </ul>						



<p>¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023?</p>	<p>H1. La relación es significativa y positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p> <p>H0. La relación no es significativa ni positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de Categoría II-1, Trujillo, 2023.</p>	<p>Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal atiende cuidadosamente.</li> <li>• Uniforme completo y limpio del personal de salud.</li> </ul>				
	<p>H1. La relación es significativa y positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p> <p>H0. La relación no es significativa ni positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de Categoría II-1, Trujillo, 2023.</p>	<p>Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p>	Técnico – Científico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe charlas educativas.</li> <li>• El personal de salud orienta sobre medicamento.</li> <li>• El personal de salud demuestra seguridad en sus procedimientos.</li> <li>• El personal de salud practica la confidencialidad.</li> </ul>	7 al 12			
	<p>H1. La relación es significativa y positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p> <p>H0. La relación no es significativa ni positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de Categoría II-1, Trujillo, 2023.</p>		Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalizaciones.</li> <li>• Limpieza.</li> <li>• Ambiente ventilado.</li> <li>• Selector de residuos sólidos.</li> <li>• Ambiente de confianza.</li> </ul>	13 al 17			

	<p>Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p> <p>H0. La relación no es significativa ni positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de Categoría II-1, Trujillo, 2023.</p> <p>H1. La relación es significativa y positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023.</p> <p>H0. La relación no es significativa ni positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de Categoría II-1, Trujillo, 2023.</p>							
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de categoría II-1, Trujillo, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Mudarra Sare, Lucila del Pilar ([orcid.org/0009-0002-0278-4156](https://orcid.org/0009-0002-0278-4156))

**ASESORAS:**

Dra. Ramírez Lau, Sandra Cecilia ([orcid.org/0000-0002-0970-2278](https://orcid.org/0000-0002-0970-2278))

Mgr. Verastegui Gálvez, Erenia Pepita ([orcid.org/0000-0003-1606-7229](https://orcid.org/0000-0003-1606-7229))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

2023

**Resumen de coincidencias**

**16 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver Fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %
3	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
5	www.julianantman.co... Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.una.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	www.cousehero.com Fuente de Internet	<1 %
10	hsl.handle.net	<1 %
11	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
12	moam.info Fuente de Internet	<1 %
13	Maria J. Soriano-Ripoll... Fuente de Internet	<1 %