

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD**



TESIS:

**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude
a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024**

Para optar el grado académico de:
MAESTRA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:
Bach. Tania Elena GUERRERO HEREDIA

ASESOR:
Dr. Víctor Alexander PALOMINO VARGAS

AYACUCHO - PERÚ

2026

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a todas las personas que forman parte de mi vida y que, con su apoyo constante, me impulsan a mejorar cada día. A quienes comparten mis momentos de alegría y dificultad, me brindan su escucha sincera y me ayudan a reconocer y corregir mis errores. De manera especial, a mi padre, quien, aunque ya no se encuentra a mi lado, continúa siendo mi principal fuente de inspiración a través de su ejemplo de esfuerzo, superación y valores que guían mi camino.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento a Dios por haberme permitido alcanzar este objetivo y culminar una etapa importante de mi formación académica. A mi familia, de manera especial a mi madre, por ser un pilar fundamental en mi vida y brindarme apoyo constante; a mi padre, por el ejemplo de dedicación y perseverancia que dejó como legado; y a mis hermanos, por su acompañamiento y aliento permanente.

A mi esposo, por su apoyo incondicional a lo largo de este proceso, y a mis hijos, quienes constituyen mi principal fuente de motivación para no rendirme y esforzarme cada día en ser mejor. Asimismo, agradezco a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga por brindarme la oportunidad de crecer académica y profesionalmente.

Finalmente, expreso mi reconocimiento a todas las personas que participaron y colaboraron en el desarrollo del presente trabajo de investigación, cuyo aporte fue fundamental para su realización. Esta tesis es el resultado de un esfuerzo colectivo.

Gracias infinitas

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	1
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
INDICE GENERAL	4
INDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS	6
INDICE DE ANEXOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. Planteamiento del problema	10
II. Marco Teorico	18
2.1. Antecedentes del Estudio	18
2.1.1 Antecedentes Internacionales	18
2.1.2 Antecedentes Nacional	23
2.1.3 Antecedente Regional	29
2.2. Base teórico	30
2.2.1 Calidad	30
2.2.1.1 Calidad de las Instituciones Prestadoras de Salud	31
2.2.1.2 Dimenciones de la Calidad	33
2.2.2. Satisfacción del Usuario	35
2.2.2.1 Evaluación de la satisfacción	36
2.2.2.2 Dimensión de la Satisfacción	37
2.3. Marco Conceptual	39
2.4. Hipotesis	40
2.4.1 Hipotesis General	40
2.5. Variables	40
2.6. Operacionalización de las variables	41
III. Materiales y Métodos	44
3.1. Enfoque de Investigación	44

3.2. Tipo de Investigación	44
3.3. Nivel de Investigación	44
3.4. Diseño de Investigación	44
3.5. Área de Investigación	44
3.6. Población	44
3.7. Muestra	45
3.8. Tecnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	46
3.9. Plan de Recolección de Datos	50
3.10. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos	50
3.11. Consideraciones Éticas	51
IV. Resultados Y Discusión	54
4.1 Resultados Descriptivos	54
4.2. Resultados Inferenciales	56
V. Conclusiones	68
Recomendaciones	69
Referencias bibliográficas	70
Anexos	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Gráfico 1.	Calidad de atención del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024	54
Gráfico 2.	Satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.	55
Tabla 1.	Relación entre la calidad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024	56
Tabla 2.	Relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024	57
Tabla 3.	Relación entre la capacidad respuesta y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.	58
Tabla 4.	Relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024	59
Tabla 5.	Relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.	60
Tabla 6.	Relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Matriz de consistencia	82
Anexo 2.	Cuestionario para evaluar la satisfacción	84
Anexo 3.	Cuestionario para evaluar la calidad de atención	86
Anexo 4.	Validación de instrumento de satisfacción	87
Anexo 5.	Prueba de fiabilidad de instrumento de satisfacción	88
Anexo 6.	Expertos que validaron el instrumento de satisfacción	89
Anexo 7.	Autorización del estudio	94
Anexo 8.	Acervo fotográfico	95
Anexo 9.	Base de datos	98

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que acuden a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024. Estudio cuantitativo, aplicado, relacional, no experimental; en una muestra de 200 pacientes seleccionados de manera no probabilística. La técnica fue la entrevista y los instrumentos: el cuestionario SERVQUAL y el cuestionario de satisfacción. Resultados: 63.0% (126) de la muestra indican buena calidad de atención en los consultorios externos. El 70.5% (141) indican estar satisfechos con la atención prestada. Se halló relación significativa entre la calidad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa ($p=0.000$); asimismo se halló relación entre las dimensiones: fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles de la calidad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa ($p=0.000$). Conclusión: ambas variables de estudio mostraron relación significativa, la que demuestra dependencia de variables.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, usuario externo.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of patients attending outpatients in a high altitude hospital, Ayacucho 2024. Quantitative, applied, relational, non-experimental study; in a sample of 200 patients selected in a non-probabilistic way. The technique was the interview and the instruments: SERVQUAL questionnaire and satisfaction questionnaire. Results: 63.0% (126) of the sample indicated good quality of care in the outpatient clinics. 70.5% (141) indicated that they were satisfied with the care provided. A significant relationship was found between quality and satisfaction of external users attended in outpatient clinics ($p=0.000$); likewise, a relationship was found between the dimensions: reliability, responsiveness, safety, empathy, tangible aspects of quality and satisfaction of external users attended in outpatient clinics ($p=0.000$). Conclusion: both study variables showed a significant relationship, which demonstrates variable dependence.

Key Works: Quality, satisfaction, external user.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector salud constituye uno de los pilares fundamentales para el desarrollo social y económico, al disponer de recursos financieros, tecnológicos, de infraestructura y talento humano orientados a brindar una atención de calidad que contribuya al bienestar de la población (1,2). Sin embargo, en países de ingresos bajos y medianos persisten brechas importantes en la calidad de atención, siendo esta deficiencia responsable de entre 5,7 y 8,4 millones de muertes anuales, equivalente a cerca del 15% del total de fallecimientos en dichos contextos. Además, una cuarta parte de la población mundial reside en entornos con limitado acceso a servicios de salud de calidad, circunstancia que se asocia a elevados niveles de mortalidad por enfermedades que requieren atención médica oportuna. Las pérdidas económicas derivadas de la baja calidad en la atención sanitaria ascienden anualmente a entre 1,4 y 1,6 billones de dólares (3).

Al considerar la prestación de servicios de salud, la calidad debe caracterizarse por ser segura, eficaz, oportuna, eficiente, equitativa y centrada en la persona, la familia y la comunidad. El logro de estos atributos depende de la adecuada estructura organizativa, capacidad resolutive y gestión institucional. En este sentido, los sistemas de salud requieren fortalecerse y transformarse para optimizar los servicios y garantizar una atención integral (4).

En 2014, los Estados Miembros de la OPS aprobaron la estrategia de Acceso Universal a la Salud y Cobertura Universal, cuyo propósito es avanzar hacia servicios integrales, de calidad elevada y coherentes con las necesidades sanitarias, la capacidad del sistema y el contexto nacional (5). Estudios previos han demostrado que la calidad en las instituciones sanitarias se relaciona

positivamente con la satisfacción de los usuarios (6–8). No obstante, la evidencia reciente señala escenarios que contrastan con estos principios, especialmente en sistemas donde las políticas públicas aún no logran impactar de manera sostenida en la mejora de la calidad de atención.

A nivel internacional, se reportan hallazgos consistentes. En República Checa, un estudio identificó que la condicionante que ejerce más influencia en la satisfacción del paciente fue la interacción con los profesionales de salud, especialmente la confianza depositada en médicos y enfermeras, así como la comunicación entre ellos frente al paciente (9). Del mismo modo, en Indonesia se evidenció que la calidad del servicio ejerce un efecto significativo y positivo sobre la satisfacción (10). En Pakistán, los análisis muestran que la prestación de servicios constituye un predictor importante de satisfacción, aunque aspectos como la comunicación médico–paciente y las condiciones físicas del establecimiento no presentaron asociación significativa (11).

En América Latina, un estudio multicéntrico evidenció que el 57,7% de los usuarios manifestaron insatisfacción con la atención recibida. Las dimensiones evaluadas mediante SERVQUAL revelaron niveles bajos en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, destacándose la necesidad de evaluar periódicamente la satisfacción para orientar la mejora continua (12). En México, Prado y colaboradores encontraron que la satisfacción se asocia positivamente con la calidad de la atención y con ser atendido por un médico especialista, mientras que se relaciona negativamente con tiempos prolongados de espera y condiciones inadecuadas de infraestructura (13). En Ecuador, se reportó que la mayoría de usuarios presentó solo satisfacción limitada, atribuida a deficiencias en disponibilidad de citas, lentitud en los

procesos internos y trámites complejos (14). En contraste, en Paraguay se documentó un nivel elevado de satisfacción y disposición a recomendar el servicio (15).

En el Perú, la situación refleja desafíos importantes. Se ha señalado que no existe aún un método sistemático estandarizado para optimizar la calidad percibida por los usuarios. Un estudio realizado en dos centros hospitalarios indicó que 27 de 31 atributos evaluados fueron clasificados como unidimensionales, lo que sugiere que su presencia genera satisfacción y su ausencia insatisfacción. Asimismo, se evidenció que la evaluación de los servicios es multidimensional e incluye el entorno de interacción con el personal y otros servicios complementarios (17). En Chiclayo, se reportó que el 56,5% de los usuarios estaba satisfecho y el 49,2% percibió una buena calidad del servicio, confirmándose la existencia de una relación significativa entre ambas variables (18).

La calidad de atención depende también de factores como la competencia técnica del personal, la accesibilidad, la privacidad, el tiempo de espera y la interacción interpersonal. Una atención humanizada y técnicamente competente constituye un componente esencial para la satisfacción del usuario externo.

En función de lo expuesto, surge la siguiente interrogante de investigación: ¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024?.

De esta pregunta principal se desprenden los problemas específicos siguientes:

- ¿Cómo es la calidad de atención en los usuarios externos? • ¿Cómo es la satisfacción de los usuarios externos?
- ¿Cómo se relacionan la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo? • ¿Cómo se relacionan la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo?
- ¿Cómo se relacionan la seguridad y la satisfacción del usuario externo? • ¿Cómo se relacionan la empatía y la satisfacción del usuario externo?
- ¿Cómo se relacionan los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo?

En concordancia con los problemas de estudio se planteo los objetivos siguientes:

Objetivo general: determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024, los objetivos específicos fueron:

1. Analizar la calidad de atención del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024....mejorar la redacción del resto..
2. Describir la satisfacción del usuario externo.
3. Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo.
4. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo.
5. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo.
6. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario externo.

7. Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo.

Finalmente, el estudio fue de enfoque cuantitativo, aplicado, relacional y no experimental. Entre los principales resultados se identificó que el 63,0% (126) de los participantes percibió una buena calidad de atención, y el 70,5% (141) manifestó satisfacción con el servicio recibido. Asimismo, se encontró una relación significativa entre ambas variables ($p=0,000$) y entre todas las dimensiones de la calidad y la satisfacción del usuario externo.

El presente estudio realizado consta de la estructura siguiente: I. Introducción que incluye planteamiento del problema y objetivos II. Marco teórico, que comprende antecedentes, bases teóricas, marco conceptual e hipótesis. III. Materiales y Métodos. IV. Resultados. V. Discusión. Conclusiones y Recomendaciones. Referencias bibliográficas y Anexos.

II. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTE DEL ESTUDIO

2.1.1 A nivel internacional

Alibrandi A. y colaboradores desarrollaron un estudio sobre la satisfacción del paciente y la calidad de atención hospitalaria en una muestra de 350 usuarios atendidos en la Policlínica Universitaria de Messina, Italia. Empleando una encuesta específica, identificaron que la satisfacción depende tanto del servicio ambulatorio donde se brinda la atención como de la percepción de la calidad asistencial. Entre los factores asociados a una mayor satisfacción destacaron la disponibilidad de estacionamientos ($p=0,017$), la limpieza de las instalaciones ($p=0,004$) y la valoración del desempeño médico ($p=0,048$). Asimismo, la existencia de información clara sobre los contactos de referencia incrementó la experiencia positiva del usuario (19).

Khayru e Issalillah analizaron la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en establecimientos públicos de salud, en un estudio cuantitativo con muestreo incidental que incluyó 100 usuarios ambulatorios. Se evaluó la satisfacción mediante tres dimensiones conductuales: satisfacción general, recomendación del servicio y disposición a volver a utilizarlo; mientras que la calidad del servicio se midió con la escala TERAR. La correlación de Spearman evidenció una relación positiva muy significativa entre ambas variables ($r=0,832$), concluyéndose que la mayoría de pacientes estaban satisfechos con los servicios recibidos (20).

Mera X. evaluó la calidad del servicio en consulta externa en establecimientos públicos nivel II de Portoviejo, mediante un estudio

descriptivo y transversal aplicando el cuestionario SERVQUAL a 315 usuarios. Los resultados mostraron percepciones predominantemente neutrales respecto a la calidad del servicio. Las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía presentaron niveles de neutralidad elevados; la dimensión de fiabilidad mostró neutralidad en 36,8% y la de seguridad un 30,5% de satisfacción respecto a la privacidad. Se concluyó que existía un bajo nivel de satisfacción global atribuible a dificultades como disponibilidad limitada de citas, lentitud en trámites y demoras en la atención (21).

Abidova A. y colaboradores investigaron los predictores de satisfacción y calidad percibida en un servicio de urgencias de un hospital público en Lisboa, en un estudio retrospectivo con 382 pacientes. Los análisis de regresión mostraron que los predictores esenciales de satisfacción fueron la valoración global de los médicos ($r=0,14$; $p\leq 0,01$), el tiempo de espera percibido para el triaje ($r=0,08$; $p\leq 0,05$) y el cumplimiento de expectativas ($r=0,53$; $p\leq 0,01$). De igual manera, la calidad percibida estuvo asociada principalmente a la satisfacción con los médicos ($r=0,43$; $p\leq 0,01$) y al cumplimiento de expectativas ($r=0,26$; $p\leq 0,01$) (22).

Prado y colaboradores, en México, examinaron los factores asociados a la satisfacción en usuarios con enfermedades crónicas. El 85,2% reportó satisfacción buena o muy buena. La satisfacción se asoció positivamente con la calidad de atención ($OR=29,71$; $IC95\%$: 9,04–97,62 para atención muy buena) y con haber sido atendido por un especialista ($OR=2,42$; $IC95\%$: 1,01–5,83). Entre los factores negativos figuraron la percepción de mala

salud, ausencia de cambios en su condición, tiempos de espera prolongados y malas condiciones de infraestructura (13).

Por su parte, Pérez y colaboradores, en España, analizaron la evolución de indicadores de opinión y satisfacción del sistema sanitario. Hallaron una tendencia estable en la percepción del funcionamiento del sistema sanitario ($APC = 1,898$; $IC95\% -0,954$ a $4,751$) y una tendencia decreciente en la opinión sobre la mejora de la atención primaria ($APC = -0,283$; $IC95\% -0,335$ a $-0,121$), especializada ($APC = -0,241$; $IC95\% -0,74$ a $-0,109$) y hospitalaria ($APC = -0,171$; $IC95\% -0,307$ a $-0,036$). La satisfacción respecto al conocimiento y seguimiento del médico de familia y del pediatra mostró una tendencia creciente ($APC = 7,939$; $IC95\%: 3,965-11,914$). La satisfacción con médicos y enfermeras se mantuvo estable (23).

Por su parte Coppiano G. (2019), en la investigación sobre “calidad percibida de la atención en salud y su influencia en la satisfacción del cliente del centro de diagnóstico por imágenes del hospital de niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde” halló entre sus principales resultados que la calidad se correlaciona con la satisfacción (r Pearson $p= 0.000$) (24).

2.1.2 A nivel nacional

Gamarra S. realizó un estudio para establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consultorio externo de una clínica en Chiclayo. En 193 pacientes, utilizando los cuestionarios SUCE y SERVPERF, encontró que la satisfacción general fue del 56,5% y que el 49,2% percibió buena calidad del servicio. Se identificó asociación significativa entre calidad y satisfacción ($p<0,05$) (18).

Arévalo en una investigación cuantitativa y transversal con 100 usuarios de consulta externa, halló que el 51% percibió calidad regular y el 39% buena calidad. En cuanto a satisfacción, el 29% expresó satisfacción plena, el 39% satisfacción moderada y el 32% insatisfacción. Concluyó una correlación directa entre calidad y satisfacción ($p=0,001$) (25).

Palomino F. y Ramos K., en Huancavelica, evaluaron la satisfacción del usuario externo en establecimientos del primer nivel de atención, aplicando SERVQUAL a 121 pacientes. El 97,52% manifestó estar completamente satisfecho. Concluyeron que la mayoría de usuarios se encontraba plenamente satisfecha con la atención recibida (26).

Maza A., en un estudio correlacional en 72 pacientes de un hospital regional, encontró que el 55,6% percibió calidad media, el 38,8% alta y que el 55,6% estaba satisfecho con la atención. Las dimensiones fiabilidad, seguridad y empatía mostraron correlaciones positivas moderadas con la satisfacción (27).

Quispe J. en su estudio que buscaba “determinar la satisfacción de la calidad de atención en el servicio de consultorio externo de pediatría del Hospital María Auxiliadora mayo 2019”, examinó la satisfacción en consultorio externo de pediatría en 320 padres o tutores. El 69% manifestó satisfacción y la dimensión mejor valorada fue aspectos tangibles (85,08%), la capacidad de respuesta alcanzó la valoración más baja (50,39%) (28).

Flores R. Realizó una investigación que tenía como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultas externas del Hospital de Vitarte, 2019”, en un estudio cuantitativo, no experimental, aplicado, correlacional, y transversal, en 490

usuarios externos mayores de edad seleccionados de ,manera aleatorio simple, y aplicando el cuestionarios SERVQUAL modificado (Quality service) encontró relación directa moderada-alta entre las dimensiones de la calidad y satisfacción ($p=0.000$) (29).

Cajamarca M. en un estudio llevado cabo en 447 pacientes seleccionados probabilísticamente, evaluó la relación entre calidad de atención y satisfacción en 447 pacientes de un hospital nacional. El 77,4% percibió buena calidad y el 78,75% manifestó satisfacción. Todas las dimensiones de calidad, excepto capacidad de respuesta, fueron calificadas como buenas (30).

Maguiña J.; Paredes K. realizaron una investigación que buscaba determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Regional de Huacho, 2018". En una investigación pura, no experimental-transeccional-descriptivo, en 111 pacientes y utilizando una encuesta y un cuestionario hallaron en 111 pacientes que el 19,82% percibió buena calidad de atención y que el 41,44% manifestó satisfacción. Sin embargo, el 38,74% refirió pésima calidad (31).

Ku K. realizó una investigación con el objetivo de determinar el grado de relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa del Centro de Salud la Tinguina". estudio cuantitativo, no experimental-descriptivo-correlacional-transversal en 108 pacientes, encontró que el 74% percibió calidad regular y el 14% satisfacción plena; el 11% manifestó insatisfacción. Las variables mostraron relación significativa (32).

Canzio realizó un estudio que reañizado en usuarios externos de emergencia de la DIRIS Lima Este, año 2018. Estudio cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal, en 283 pacientes seleccionados por conveniencia, encontraron que la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios era de $p=0,538$, lo cual era un indicativo de relación lineal directamente y moderada entre ambas las variables de estudio (33).

Quispe B. realizó una investigación con el propósito de comparar la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios con diabetes mellitus tipo 2 atendidos en los servicios de endocrinología del Hospital Antonio Lorena y del Hospital Regional del Cusco. Metodología: no experimental-descriptivo-correlacional-transversal, en 80 pacientes con diabetes tipo que acudieron a los servicios de endocrinología, y haciendo uso de la encuesta y el cuestionario respectivamente. Entre sus hallazgos obtenidos se encontraron que la edad prevalente de usuarios con diabetes mellitus 2 en los Hospitales Antonio Lorena y Regional fluctúa entre los 47 a 85 años de edad. El 43% tienen como grado de instrucción el nivel primario en el Hospital Antonio, mientras que en el Hospital regional en mayor porcentaje sus usuarios presentan un grado de instrucción secundario en un 50%. La ocupación más frecuente en ambos hospitales es la de ama de casa fluctuando entre 35% en el Hospital regional y 45% en el Hospital Lorena. Respecto a la calidad de atención se aprecia que el componente técnica científica es más significativa ambos Hospitales. En cuanto a la satisfacción del usuario el componente trato recibido es más significativo. En conclusión, la calidad y satisfacción son correlacionales (34).

Lostaunau Lostaunau realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción y la calidad de la atención percibida en usuarios externos. La investigación tuvo un diseño descriptivo, no experimental, de tipo correlacional y transversal, con enfoque cuantitativo, e incluyó a 93 pacientes seleccionados mediante muestreo probabilístico sistemático, a quienes se aplicaron dos cuestionarios. Los resultados evidenciaron que el 47,3 % de los participantes calificó la calidad de la atención como muy buena, el 43,0 % como buena, el 8,6 % como regular y el 1,1 % como mala. La dimensión de la calidad que obtuvo la valoración más alta fue la empatía. En cuanto al nivel de satisfacción, el 36,6 % de los usuarios se mostró muy satisfecho, el 46,2 % satisfecho, el 12,9 % regularmente satisfecho y el 4,3 % insatisfecho.. El análisis estadístico permitió establecer que existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención percibida, así como entre la satisfacción y cada uno de los componentes de la calidad evaluados, tales como fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta ($p < 0.05$) (35).

2.1.3 A nivel regional

Atau A.; Prado A. llevaron a cabo un estudio con el propósito de determinar el grado de satisfacción del usuario externo en el Hospital Apoyo San Miguel, Ayacucho en tiempos COVID-19. Investigación cuantitativa, descriptivo, observacional, prospectivo transversal, en 143 usuarios. Utilizado el cuestionario SERVQUAL. Los hallazgos evidencian que la satisfacción del cliente externo según el componente capacidad de respuesta fue 23,8%, en el componente seguridad fue 76,22%, Empatía fue

42,52%, Aspectos Tangibles fue 24,83%. La satisfacción general fue del 39,1% (36).

Muñoz R. y colaboradores en su estudio que buscò determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, de la provincia de Huamanga, Ayacucho, en el 2017. Para ello se planteó una metodología aplicativa, correlacional y transversal, en 264 pacientes de los consultorios externos de las especialidades de Medicina, Cirugía, Odontología, Psicología, Ginecología, Gastroenterología, Pediatría, Planificación familiar, Materno, Crecimiento y desarrollo e Inmunizaciones; haciendo uso de la encuesta como tècnica y aplicando el cuestionario y una escala de evaluación como instrumentos de medicion. Los hallazgos muestran que el grado de satisfacción con la calidad de la atención no está correlacionado con la seguridad de la atención ni con los aspectos físicos de la institución ($p > 0,05$), sino con la capacidad de respuesta, la empatía y la fiabilidad ($p < 0,05$) (37).

Roque A. realizó una investigación la que pretendia conocer la relación existente entre la calidad y la satisfacción del paciente. Para tal propósito se planteó un estudio descriptivo-correlacional-transversal-no experimental. Estudio censal en 92 pacientes de consulta externa. Los instrumentos utilizados fueron cuestionario de Calidad de Servicio y cuestionario de Satisfacción del Usuario. De los hallazgos de investigación se concluyó que calidad de servicio asi como sus dimensiones estuvieron relacionados con la satisfacción percibida por el paciente ($p= 0.000$) (38).

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. CALIDAD

La calidad asistencial abarca un conjunto amplio de factores cuya valoración depende de la perspectiva del evaluador. Desde el punto de vista profesional, se refiere a la aplicación de conocimientos y técnicas sustentadas en evidencia científica; mientras que para los usuarios implica la relación entre el beneficio esperado y los riesgos derivados de la atención. También se vincula con la adherencia a principios éticos y al compromiso social del profesional (39).

La calidad depende de la percepción del usuario y se expresa como un juicio basado en los atributos del servicio recibido (40).

La calidad de servicio esta determinada por la combinación de elementos estratégicos y factores destinados a cubrir las necesidades de los usuarios internos y externos del producto o servicio (41); Estos factores tienen en cuenta las características y atributos del bien o servicio, que pueden ser materiales o inmateriales. También tienen que ver con lo que cuesta, lo que dura, lo seguro que es, lo fácil que es de usar, etc., y lo bien que satisface los deseos y expectativas del consumidor (42).

La OMS afirma que ofrecer un tratamiento de calidad implica cumplir las normas internacionales, lo que exige mejorar los sistemas de atención primaria. Por ello, el personal se dedica a prestar una atención de alta calidad (43).

Restablecer la salud es la principal responsabilidad de los centros hospitalarios. Para cumplir un requisito de calidad se necesitan recursos humanos, herramientas y personal con capacidad para abordar los problemas generados por los usuarios (44).

2.2.1.1. CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD

Según la OMS, proporcionar a cada paciente la mejor atención posible implica asegurarse de que los servicios de diagnóstico y tratamiento son suficientes, minimizar la posibilidad de efectos secundarios y maximizar la felicidad del paciente haciendo un uso eficaz de los recursos disponibles (45). Un procedimiento o tratamiento debe proporcionarse al cliente con eficacia, efectividad, eficiencia y seguridad, teniendo en cuenta sus expectativas y las exigencias de su estado, al tiempo que se respetan los principios éticos y las normas culturales. Donabedian indica que la calidad de los servicios sanitarios se obtiene en función de los resultados, que deben medirse como las mejoras esperadas en los estados de salud de las personas mediante el uso de los conocimientos y la tecnología sanitaria, con el objetivo de alcanzar los mejores beneficios posibles y minimizar los riesgos (46,47).

El proceso asistencial debe estar diseñado para satisfacer las necesidades del paciente en aspectos de eficiencia, seguridad y eficacia(48). Se debe tener en cuenta la necesidad de que el centro médico mantenga una reputación positiva, lo que viene indicado por la cualificación de su recurso humano, la disponibilidad de tratamientos adaptados a la afección específica del paciente y la presencia de tecnología médica de vanguardia (49).

La estructura y los procedimientos utilizados para dispensar un tratamiento médico están vinculados a la calidad de dicha asistencia, que siempre tiene por objeto maximizar las ventajas y reducir los peligros para la salud del paciente (50). Sin embargo, también está sujeta a dos tipos de juicios: uno que es objetivo y se basa en factores técnicos como la forma en que se

gestiona la capacidad técnica, los avances técnico-científicos y la disponibilidad de los recursos humanos adecuados para la prestación de la mejor prestación sanitaria posible (51); el otro es subjetivo y tiene en cuenta la reacción del usuario ante un servicio en función de sus características individuales (52). Una empresa que no satisfaga adecuadamente la demanda o no se adapte a esta estructura en un mercado con competencia abierta corre el riesgo de verse rápidamente expulsada del mercado (50).

2.2.1.2. DIMENSIONES DE CALIDAD

La necesidad de un método que analice la calidad del servicio llevó a la creación del modelo de evaluación de la Calidad del Servicio (SERVQUAL), que actualmente es uno de los modelos más destacados e importantes para evaluar la calidad del servicio. La propuesta se originó en la escuela norteamericana de marketing y fue desarrollada a lo largo de varias etapas (53). El fundamento de SERVQUAL es el modelo tradicional de evaluación de clientes, que sostiene que cada cliente que adquiere un servicio crea expectativas sobre el servicio que va a recibir a través de diversos canales y que, tras recibirlo, una serie de factores y dimensiones le permiten formarse una opinión sobre el servicio, es el modelo de calidad más utilizado para medir el servicio al cliente (54).

Este modelo consiste en un conjunto de indicadores que establecen o cuantifican los distintos puntos de partida determinando el nivel de calidad del servicio en cada etapa. A continuación, se enumeran los denominados indicadores de dimensionamiento de la calidad:

Aspectos tangibles: Las instalaciones físicas, las herramientas, el personal y los materiales de marketing deben reflejar el calibre de los servicios prestados. Comprenden el aspecto físico de los ambientes, así como el

mobiliario, el personal y los materiales de comunicación. En suma, son tangibles de la imagen de los servicios, que los clientes -especialmente los que no conocen la empresa- utilizarán para calibrar la calidad de la oferta.

Fiabilidad: Proporcionar la capacidad de prestar con precisión y confianza el servicio prometido. La fiabilidad, en su definición más amplia, es la capacidad de una empresa para prestar servicios de acuerdo con las promesas realizadas en cuanto a entrega, solución de problemas y coste. A los consumidores les gusta realizar transacciones con empresas que cumplen sus compromisos, especialmente los relativos a la calidad de sus servicios.

Capacidad de respuesta: Es el deseo de ayudar a los clientes ofreciendo un servicio motivado. Al responder a las peticiones, consultas, quejas y problemas de los consumidores, esta dimensión hace especial hincapié en la rapidez y la atención. Los clientes pueden calibrar la capacidad de respuesta de una empresa por el tiempo que tarda en atenderles, responder a sus consultas y resolver sus problemas. La flexibilidad y la aptitud también se incluyen en la definición de capacidad de respuesta.

Seguridad: Experiencia, enfoque y habilidades de los empleados que fomentan la credibilidad y la confianza. Implica empatía y familiaridad con la policía, así como la capacidad de la empresa y sus agentes para establecer credibilidad y confianza. Este factor será probablemente especialmente crucial cuando se trate de servicios en los que los clientes sientan que se juegan mucho o cuando no sepan cómo evaluar los resultados, como en los bancos. personalizar la prestación de servicios para satisfacer las demandas de cada cliente. La empresa debe asegurarse de que está comercializando el proceso de prestación de servicios y tramitación de solicitudes desde la perspectiva del

cliente y no de la empresa para sobresalir en el componente de capacidad de respuesta.

Empatía: Al ofrecer una atención individualizada, póngase en el lugar del cliente. Se describe como la atención y el cuidado personalizados que una empresa presta a sus clientes. Mediante un servicio individualizado o un formato adaptado a las demandas de cada cliente, la esencia de la empatía debe presuponer que cada consumidor es especial o único. Los consumidores quieren sentirse valorados y comprendidos por las empresas que les atienden.

2.2.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A medida que ha ido avanzando la investigación, la idea de satisfacción ha evolucionado con el tiempo, haciendo hincapié en distintas facetas y adoptando diversas interpretaciones. En este sentido, la satisfacción es una métrica utilizada para determinar si las necesidades de un paciente se ven satisfechas por la atención médica que recibe y el estado de su salud como consecuencia de ello. Representa la experiencia que se predica de las interpretaciones afectivas resultantes del cumplimiento o incumplimiento de la demanda de un servicio por parte del usuario (55). Existen componentes cognitivos y racionales en la satisfacción del paciente, y la manera en que éstos difieran de las expectativas determinará el estado de satisfacción de los clientes. En la satisfacción influyen diversas variables, como las expectativas del usuario, los valores morales y culturales, las preferencias individuales y la gestión de la asistencia sanitaria (56), la satisfacción del usuario se considera un método muy importante para el trabajo que realizan los profesionales de la salud para lograrlo (57); por consiguiente, se puede concluir que la «comparación de la experiencia

del cliente con sus pautas intrínsecas al abandonar el servicio de consulta» es a lo que se refiere la satisfacción del usuario.

La satisfacción de los usuarios puede medirse en tres niveles diferentes: el primero examina si se cumplen las expectativas, el segundo el interés y la voluntad del centro por prestar la atención necesaria, y el tercero se basa en el aspecto del personal y el centro (58).teniendo en cuenta lo anterior, debemos de considerar que el paciente se encuentra con una nueva realidad y un escenario en el que no desea estar desde el momento de su ingreso en el centro médico; en consecuencia, la atención prestada debe adaptarse a sus necesidades y ayudarle a adaptarse al entorno hospitalario (59).

2.2.2.1. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

Es el procedimiento para evaluar el grado de satisfacción de los clientes externos con los servicios de asistencia y los centros médicos. Sin embargo, a medida que ha ido creciendo la insatisfacción de los pacientes con los centros sanitarios y que ha aumentado la demanda de atención en estos centros, se han llevado a cabo recientemente amplias investigaciones para medir la calidad mediante encuestas sencillas y fáciles de utilizar, y realizar estudios cuyos resultados puedan servir para orientar la toma de decisiones (60).

Esta experiencia subjetiva reproduce la satisfacción del paciente y responde favorable o desfavorablemente a las expectativas del usuario respecto a la experiencia recibida. Es indispensable cuantificar la satisfacción de los ciudadanos respecto al tratamiento médico dispensados por las distintas instituciones y, a continuación, abordarlo. A la hora de tomar decisiones para ofrecer una atención médica de alta calidad, esto debería utilizarse como

herramienta de gestión (61); favoreciendo la mejora del sistema sanitario y por ende del usuario. Un examen continuo de esta variable es necesario para prestar los mejores servicios sanitarios posibles y disponer de instalaciones sanitarias de alta calidad; estas evaluaciones arrojarán información sobre la calidad de los servicios prestados y lo que es necesario para cumplir e incluso superar estos estándares (62).

2.2.2.2. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

Para el presente estudio, las dimensiones de la satisfacción del usuario externo se sustentan en el enfoque teórico de Avedis Donabedian, referente clásico en la evaluación de la atención sanitaria, quien plantea que la experiencia del paciente debe analizarse considerando no solo los resultados clínicos, sino también la interacción humana, el componente técnico del acto sanitario y el entorno en el que se brinda la atención (63).

Desde esta perspectiva, la satisfacción del usuario se concibe como un constructo de naturaleza multidimensional que integra aspectos interpersonales, técnico-científicos y ambientales, los cuales influyen de manera conjunta en la percepción global del servicio recibido.

Dimensión humana:

Se trata de un componente crucial porque los objetivos primordiales de los servicios sanitarios son garantizar que los pacientes reciban una atención eficaz. El paciente debe ser el centro de los servicios sanitarios. Con la individualidad, la información y el respeto del usuario a su intimidad como pilares fundamentales de la atención, el sistema sanitario debe tratar a cada persona respetuosamente de su contexto sociocultural y de sus decisiones, en el marco de su estructura de preferencias y necesidades específicas. Esto se debe a que

cada paciente tiene necesidades y expectativas diferentes cuando busca servicios sanitarios.

Dimensión Técnico- científica.

Las variaciones en la disponibilidad y la calidad de las personas y los recursos materiales son algunos de los factores locales que podrían afectar a la evaluación de la asistencia técnica. Establecer este punto de referencia es crucial, pero en muchos casos no es de aplicación inmediata; en su lugar, puede ser necesario comparar la actuación de los profesionales asistenciales con los mejores resultados que pueden obtenerse con los recursos de que disponen. En otras palabras, la satisfacción debe medirse teniendo en cuenta lo que es realista alcanzar en un entorno concreto. Al mismo tiempo, debe construirse una forma más universalista, aunque sólo sea como objetivo a alcanzar. Mientras tanto, se puede ganar mucho contrastando lo que ocurre realmente con lo que cabría esperar que ocurriera en un plazo razonable, así como con lo que ocurriría en caso de que se superen las brechas de los recursos.

Dimensión Entorno.

En la que se recibe el impacto de diversos elementos, y se observa que los valores profesionales, sociales e individuales están estrechamente integrados. Por lo que la definiríamos como el conjunto de condiciones e influencias externas que afectan el que hacer de una institución hospitalaria y tienen el potencial de prevenir, suprimir o contribuir a accidentes, enfermedades o muerte. Estas condiciones e influencias incluyen cosas como el calor, la luz, la ventilación, la alimentación, la limpieza, el ruido y la luz y el calor, entre otros.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Aspectos tangibles:** Referido a las cosas que el paciente o usuario externo observa sobre la instalación, como el personal, la limpieza, la infraestructura y el estado del equipamiento. personal y la limpieza.
- **Calidad de atención:** proceso sistemático, permanente y de mejora continua que adopte un enfoque humano y técnico para superar las necesidades y expectativas del usuario en función al personal altamente cualificado y un uso eficiente de los recursos.
- **Capacidad de respuesta:** disposición a prestar al paciente o usuario externo un servicio rápido y eficaz con prontitud.
- **Empatía:** percepción de la comunicación oportuna del servidor público de la entidad y comprensión del paciente o usuario externo.
- **Fiabilidad:** referido a la percepción sobre la eficacia con que una entidad cumple sus objetivos, que son brindar servicios de calidad y mantener la confianza de un determinado grupo demográfico.
- **Satisfacción de atención:** evaluación de los usuarios externos del nivel de atención prestado por el hospital, vinculada a elementos como las expectativas, la moralidad y los valores culturales, y se emite como un juicio de valor en reacción al contacto con los proveedores de servicios de consultorio externo.
- **Seguridad:** seguridad en uno mismo, que determina la actitud de los miembros del personal hacia la privacidad, el civismo, la experiencia, la cortesía y la confianza.

2.4 HIPOTESIS

2.4.1 HIPOTESIS GENERAL

Existe una relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho, 2024.

2.5 VARIABLES

Variable 1. Calidad de atención

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

Variable 2. Satisfacción con la atención

Dimensiones:

- Humana
- Científica
- Entorno

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Categoría	Escala de Medición
Calidad de atención	Conjunto de actividades de los servicios de salud en el proceso de atención, con el propósito de alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios (MINSA, 2011).	La calidad de la atención será evaluada mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL, adaptada al contexto de los establecimientos de salud y de los servicios médicos de apoyo	Fiabilidad	Items 1, 2,3,4,5	Bueno : 111 – 154 pts. Regular: 67 – 110 pts. Malo: 22 – 66 pts.	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Items 6,7,8,9		
			Seguridad	Items 10,11,12,13		
			Empatía	Items 14,15,16,17,18		
			Aspectos tangibles	Items 19,20,21,22		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala de Medición
Satisfacción con la atención	Es una métrica utilizada para determinar si las necesidades de un paciente se ven satisfechas por la atención médica que recibe y el estado de su salud como consecuencia de ello.	La cual se medirá con la encuesta de Satisfacción.	Dimensión humana	Items 1,2,3,4,5,6,7	Satisfecho : 100 – 74 pts. Regularmente satisfecho : 73 – 48 pts. Insatisfecho : 47– 20 pts.	Ordinal
			Técnico-científica	Items 8,9,10,11,12,13,14		
			Entorno	Items 15,16,17,18,19,20		

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Estudio cuantitativo, puesto que se enmarca dentro de la corriente del positivismo, sujeta de contrastación de hipótesis (64).

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Estudio de tipo aplicada considerando que tiene como motivación la resolución práctica de los problemas que se plantearon en un momento dado, centrándose en la posibilidad de llevar a la práctica las teorías generales (65).

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Asimismo, es relacional puesto que el investigador busca y recoge información que determine la relación entre las variables de estudio (64,65).

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Diseño no experimental, dado que no se realizó la manipulación de las variables (64,65).

3.5. AREA DE INVESTIGACIÓN

El área de estudio está constituida por los consultorios externos del Hospital Regional de Ayacucho. Esta institución de salud es de categoría II – 2 y se ubica en el distrito Andrés Avelino Cáceres de la región Ayacucho.

3.6. POBLACIÓN

Se constituye de pacientes que acuden a los servicios de consultorio externo para recibir atención de salud.

El promedio mensual de personas atendidas según datos históricos es de aproximadamente 377 se constituyó en base al promedio mensual de personas atendidas según datos históricos, pacientes. Este número representa el promedio de atenciones estimadas exclusivamente para los días lunes, miércoles y viernes, en el horario vespertino (13:00 a 19:00 horas) durante diciembre de 2024, basándose en la lógica de demanda histórica ($28.9 \text{ atenciones/día} \times 13 \text{ días}$), la cual para optimizar la logística del estudio y asegurar la representatividad de las diversas condiciones de registro, se estableció un marco muestral específico basado en días y horarios clave.

Racionalidad Científica: Esta elección captura intencionalmente la variabilidad de la carga laboral y la transición de turnos, que son factores inherentes que influyen en la calidad de la atención y por ende en la satisfacción del usuario. Los días intermedios (lunes, miércoles y viernes) y el turno vespertino reflejan un patrón de demanda estable pero significativo, minimizando el sesgo asociado a picos extremos o baja actividad. En este sentido y siguiendo la lógica de demanda histórica el promedio de atención de paciente/día es de aproximadamente 28.9, el cual multiplicado por 13 (días lunes, miércoles y viernes del mes de diciembre del 2024) da como resultado 377, la cual fue asumida como marco muestral para el presente estudio.

3.6.1. Criterios de inclusión

- Paciente con mayoría de edad y sin limitaciones mentales al momento de la atención en salud.
- Paciente que otorga la aprobación para ser encuestado.

3.6.2. Criterios de exclusión

- Paciente menor de edad.
- Paciente con limitación mental.
- Paciente que se niega a participar de la investigación.

3.7. MUESTRA

Para la presente investigación, si bien se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a la naturaleza dinámica de la población de usuarios externos, se definió un marco muestral de 377 pacientes. Para demostrar la suficiencia de la muestra ($n=200$) dentro de esta población operativa (377), se utiliza la fórmula probabilística para poblaciones finitas:

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

Donde:

Parámetro	Valor	Justificación Académica (MINSA / Metodología)
Población Finita (N)	377	Corresponde al marco muestral operativo (pacientes L-M-V, turno tarde, diciembre 2024)
Nivel de Confianza (Z)	1.96	Valor Z para un intervalo de confianza del 95%.
Probabilidad de Éxito	0.5	Asume la máxima varianza ($p=q=0.5$)
Probabilidad de Fracaso (q)	0.5	$q=1-p$
Error Muestral Permitido (E)	0.05	Corresponde a un error del 5%, estándar aceptado para investigaciones descriptivas

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 377 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (377 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} : n \approx 190.52$$

Dado que el número de participantes efectivamente encuestados fue de 200 pacientes, este tamaño:

- Supera el requisito estadístico mínimo ($n=191$) calculado para el marco muestral específico y delimitado temporalmente de la tesis ($N=377$).
- Demuestra que la muestra utilizada ($n=200$) es científicamente suficiente y estadísticamente robusta para describir las percepciones y evaluar la relación entre variables dentro del segmento de usuarios estudiado, cumpliendo con el objetivo relacional de la investigación.

De esta manera, la justificación del tamaño de la muestra se fundamenta rigurosamente en la delimitación de la población y el cumplimiento de los estándares de cálculo para asegurar la validez interna del estudio.

3.8. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.8.1. TECNICA

La técnica empleada fue la entrevista para obtener información respecto a las variables de interés.

3.8.2. INSTRUMENTOS

Para medir la calidad de atención:

Se empleó la técnica de la entrevista, el cual consiste en el intercambio verbal que nos ayuda a reunir datos durante el encuentro de carácter privado y cordial que da su versión de los hechos y responde a preguntas previamente planteadas.

Asimismo, el instrumento está constituido por la encuesta SERVQUAL (MINSA, 2011), el cual se constituye de 44 preguntas distribuidas en dos

bloques. El primer bloque contiene 22 preguntas referidas a las expectativas del usuario y el segundo bloque se compone de 22 preguntas sobre las percepciones del usuario. Además, las preguntas se clasifican en 4 dimensiones:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

El tiempo de aplicación aproximado fue de 15 minutos para cada participante.

El modelo SERVQUAL, tanto en su formulación original como en la adaptación empleada por el Ministerio de Salud, se basa en la evaluación de la brecha existente entre las percepciones del usuario respecto al servicio recibido y sus expectativas previas, expresada como la diferencia entre percepción y expectativa ($P-E$). Según la normativa del sector salud, los usuarios que presentan valores positivos (+) en esta diferencia son considerados satisfechos, mientras que los valores negativos (–) indican insatisfacción.

Bajo este enfoque, la medición de la calidad percibida del servicio se estructura de manera esencialmente binaria, permitiendo clasificar la atención como adecuada o inadecuada en función de la dirección del puntaje obtenido en la brecha evaluada.

Existe un ejemplo en la Guía Técnica donde se utilizan tres categorías, pero estas se aplican para la priorización de la Insatisfacción (Por Mejorar [Rojo], En Proceso [Amarillo] y Aceptable [Verde]) en función de porcentajes de insatisfacción, no para clasificar la variable general de calidad percibida en sí misma.

A pesar de que el modelo teórico opera bajo una lógica binaria ($P > E$ o $P < E$), la decisión metodológica de la presente tesis de utilizar tres categorías (Mala: 22–66 pts., Regular: 67–110 pts., y Buena: 111–154 pts.) es una adaptación

académica común y técnicamente justificable para propósitos de investigación relacional y descriptiva.

El sustento técnico para esta clasificación en tres niveles es el siguiente:

- **Necesidad de Descriptividad Detallada:** En investigaciones aplicadas y tesis de maestría, es esencial proporcionar una visión más detallada que la simple dicotomía (positivo/negativo). La inclusión de la categoría "Regular" o "Media" permite identificar a aquellos usuarios cuya percepción (P) se acerca a sus expectativas (E), pero no las supera significativamente, o a aquellos cuyos puntajes totales se agrupan en un punto intermedio, ofreciendo un nivel de granularidad más fino en la descripción del estado de la variable.
- **Alineación con la Variable de Satisfacción:** La tesis busco determinar la relación entre Calidad de Atención y Satisfacción. Dado que la variable Satisfacción fue operacionalizada también en tres categorías ordinales (Insatisfecho, Regularmente satisfecho, y Satisfecho), clasificar la Calidad de Atención de forma análoga (Mala, Regular, Buena) asegura la simetría y la coherencia en la medición de ambas variables, facilitando el cruce de datos y el análisis inferencial mediante pruebas no paramétricas como el Chi-Cuadrado y Rho de Spearman.
- **Adaptación a Escalas Ordinales:** La medición de la calidad se realiza mediante una escala ordinal (puntuación total acumulada). La conversión de esta puntuación total en tres niveles ordinales (Mala, Regular, Buena) mediante un baremo definido (como el que se muestra en líneas abajo) es un procedimiento metodológico aceptado para tratar variables psicológicas o perceptuales y convertirlas en variables categóricas para el análisis.

No existe un impedimento técnico o normativo estricto en el documento del MINSA que prohíba la recategorización en tres niveles para fines de un estudio académico. Si bien la Guía Técnica del MINSA se enfoca en la interpretación de la brecha P-E para fines de gestión operativa (decidir si hubo o no calidad, y dónde se requiere mejora), la tesis opera en un marco académico-científico-relacional donde la recategorización de una variable continua (puntuación total) o cuasi-continua (la brecha P-E) en niveles ordinales (Mala, Regular, Buena) es una adaptación metodológica lícita para satisfacer el diseño del estudio y los objetivos descriptivos/correlacionales.

Por ende, la clasificación adoptada en la tesis no contraviene la esencia de SERVQUAL, sino que la enriquece para fines descriptivos, ya que utiliza las categorías Mala, Regular y Buena para ofrecer un análisis descriptivo más robusto y matizado, creando una variable ordinal de tres niveles que es congruente con el tratamiento estadístico posterior (correlación) y con la categorización de la variable dependiente (Satisfacción).

En este sentido, la adaptación metodológica se justifica plenamente ya que permite:

- Capturar un punto medio neutral ('Regular'), crucial para estudios descriptivos de percepción, donde los usuarios a menudo evitan los extremos.
- Asegurar la coherencia con la variable de satisfacción (que también se operacionaliza en tres niveles: Insatisfecho, Regularmente satisfecho y Satisfecho), lo cual es fundamental para el posterior análisis inferencial relacional (Rho de Spearman). Por lo tanto, la elección de estas categorías es una decisión técnica que optimiza la interpretación descriptiva y la consistencia estadística del estudio.

Respecto a los valores finales según la escala de baremo se tiene que:

Calidad de atención	Puntaje
Mala	De 22 a 66 pts.
Regular	De 67 a 110 pts
Buena	De 111 a 154 pts.

Respecto a los valores finales según dimensiones:

Calidad de atención (Fiabilidad)	Puntaje
Mala	5 – 15 pts.
Regular	16 – 25 pts.
Buena	26 – 35 pts.

Calidad de atención (Capacidad de Respuesta)	Puntaje	Máximo
Mala	4 -12 pts.	12
Regular	13 - 20 pts.	20
Buena	21 -28 pts.	28

Calidad de atención (Seguridad)	Puntaje
Mala	4 – 12 pts.
Regular	13 – 20 pts.
Buena	21 – 28 pts.

Calidad de atención (Empatía)	Puntaje
Mala	5 – 15 pts.
Regular	16 – 25 pts.
Buena	26 – 35 pts.

Calidad de atención (Aspectos Tangibles)	Puntaje
Mala	4 -12 pts.
Regular	13 -20 pts.
Buena	21 – 28 pts.

Para medir la satisfacción del paciente:

Se empleó como técnica la entrevista, el cual consiste en el intercambio verbal que nos ayuda a reunir datos durante el encuentro de carácter cordial que da su versión de los hechos y responde a preguntas previamente planteadas. El instrumento empleado fue validado por Ramírez (66); sin embargo también fue utilizado en otros estudios como en el desarrollado por Paripancca (67). Cabe mencionar que dicho instrumento conteniente preguntas transversales a los diferentes elementos presentes en los procesos de atención de los usuarios de salud la cual permite su aplicación en otros estudios, en diferentes áreas geográficas y con poblaciones diversas; Sin embargo, para el presente estudio el instrumento fue validado mediante juicio de expertos alcanzando valores altos para su utilización (Anexo 4), y una prueba piloto en 18 pacientes, alcanzando valores óptimos de confiabilidad interna (Anexo 5), los expertos que se encargaron de la validación (Anexo 6), fueron:

Mg. Luciano Huauya Canchari: Maestro En Docencia Universitaria

Mg. Mary Amelia Cárdenas Bustamante: Maestra En Docencia Universitaria

Mg. Krovskia Añanca Gamboa: Maestro En Ciencias Economicas Mencion:
Gerencia Social Mencion: Gerencia Social

Mg. Lina Valverde Gonzales: Maestra En Atencion Integral De La Salud

Dr. Jhon Robert Tinco Bautista: Doctor En Gestión Pública Y Gobernabilidad,
Maestro En Docencia Universitaria Y Gestion Educativa

El instrumento en referencia está conformado por 20 ítems, los cuales se distribuyen en tres dimensiones. La primera dimensión comprende siete ítems vinculados a los aspectos humanos de la atención; la segunda dimensión incluye siete ítems relacionados con el manejo técnico-científico del profesional de salud; y la tercera dimensión está constituida por seis ítems orientados a evaluar las condiciones del entorno.

El tiempo estimado para la aplicación del instrumento es de aproximadamente 15 minutos por participante.

En relación con los valores finales obtenidos, estos se interpretan de acuerdo con la escala de baremo establecida, de la siguiente manera:

Nivel de satisfaccion	Puntaje
Insatisfecho	Entre 20 a 47 pts
Regularmente satisfecho	Entre 48 a 73 pts
Satisfecho	De 74 a 100 pst.

Respecto a los valores finales según dimensiones:

Nivel de satisfacciòn (Técnico-científico)	Puntaje
Insatisfecho	7 -16 pts.
Regularmente satisfecho	17 – 26 pts.
Satisfecho	27 – 35 pts.

Nivel de satisfacción (Aspectos humanos)	Puntaje
Insatisfecho	7 -16 pts.
Regularmente satisfecho	17 – 26 pts.
Satisfecho	27 – 35 pts.

Nivel de satisfacción (Técnico-científico)	Puntaje
Insatisfecho	7 -16 pts.
Regularmente satisfecho	17 – 26 pts.
Satisfecho	27 – 35 pts.

Satisfacción (Entorno)	Puntaje
Insatisfecho	6 -14 pts.
Regularmente satisfecho	15 – 22 pts.
Satisfecho	23 – 30 pts.

3.9. RECOLECCIÓN DE DATOS

Para llevar a cabo el presente estudio, se realizó previamente los trámites administrativos ante la dirección ejecutiva del Hospital Regional de Ayacucho, posteriormente se seleccionó la muestra de manera no probabilística, asimismo se realizó las coordinaciones respectivas con la jefatura de consultorios externos para la aplicación de los instrumentos los días lunes, miércoles y viernes del mes de diciembre previo consentimiento informado, el tiempo de aplicación de los instrumentos tuvo una duración de 10 a 15 minutos por usuario, finalmente se procedió a la codificación de los datos obtenidos.

3.10. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Recolectado los datos se procedió a realizar la revisión de cada instrumento aplicado, para el filtro necesario. Posteriormente se procedió a

enumerarlas para su análisis respectivo, a partir para su almacenamiento en el software SPSS 25.0.

Finalmente, los resultados fueron procesados haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial y presentada en gráficos de frecuencias y tablas de doble entrada; con respectivo análisis univariado y bivariado, para este caso se hizo uso del estadístico chi cuadrado teniendo en cuenta la siguiente justificación:

- Naturaleza de las variables: Tanto la percepción de calidad de atención como el nivel de satisfacción del paciente son medidas como variables categóricas u ordinales, que no cumplen los supuestos de normalidad requeridos por pruebas paramétricas como la t de Student o ANOVA.

- Evaluación de asociación entre variables: el objetivo del análisis no es comparar medias, sino examinar si existe relación entre la percepción de calidad y el nivel de satisfacción, es decir, si una variable influye en la distribución de la otra. El Chi cuadrado evalúa precisamente eso: si la distribución observada de frecuencias difiere de la esperada bajo la hipótesis de independencia.

- Flexibilidad y aplicabilidad: Es una prueba ampliamente utilizada en investigaciones en salud pública, administración hospitalaria y ciencias sociales, por su facilidad de aplicación y adecuada interpretación en estudios de tipo descriptivo relacional.

3.11. CONSIDERACIONES ÉTICAS

La investigación en el ámbito de la salud, exige una especial atención a la ética para proteger los derechos y el bienestar de los participantes; en este sentido y para garantizar los aspectos éticos en el presente estudio se consideraron los siguientes aspectos:

Consentimiento Informado: Este es el pilar fundamental. Cada participante otorgó su consentimiento informado de forma libre y voluntaria, en base a la Información clara y comprensible del propósito del estudio, los procedimientos, la duración, los posibles beneficios y riesgos (aunque en los estudios de satisfacción suelen ser mínimos, deben mencionarse), y la confidencialidad de la información. El lenguaje utilizado fue sencillo y claro para los participantes, evitando terminología técnica. Así mismo se recalcó que la participación era completamente voluntaria y que podían retirarse del estudio en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa para su atención médica actual o futura.

Confidencialidad y Anonimato: Garantizar la confidencialidad de los datos recogidos fue crucial para la confianza de los participantes y la validez de los resultados. La recolección de datos fue anónima, es decir, sin recolectar ninguna información que pueda identificar directamente al participante (nombre, DNI, etc.). Del mismo modo para la codificación de datos se hizo uso de un sistema de codificación que disocie la identidad de la información; en la cual solo la responsable de la investigación tuvo acceso. El almacenamiento de los datos fue de forma segura para evitar accesos no autorizados. Tras la finalización del estudio y el análisis de datos, se tuvo considerado la destrucción o archivo seguro de la información bruta.

Principio de No Maleficencia y Beneficencia: La participación en el estudio no causó ningún daño físico, psicológico, social o económico a los participantes; Si bien el beneficio directo para los participantes individuales puede ser limitado, el estudio estima un beneficio social. Considerando, la mejora

de la calidad de atención y satisfacción en el hospital de Ayacucho beneficia a la comunidad en general.

Justicia: El principio de justicia implicó que la selección de los participantes fuera equitativa y no excluya a grupos vulnerables sin justificación, ni presione a grupos específicos a participar. Además, considerando que, en el hospital regional de Ayacucho, se puede encontrar pacientes con diferentes niveles educativos, barreras idiomáticas (quechua, aimara), o condiciones de salud delicadas, se adaptó las estrategias para garantizar que todos los pacientes tengan la misma oportunidad de participar y comprender el estudio, y que su participación no los ponga en una situación de desventaja.

Revisión por un Comité de Ética en Investigación (CEI): El estudio paso por evaluación y aprobación del Comité de Ética en Investigación del hospital, que es un paso importante para garantizar se cumplan los criterios éticos en el desarrollo del estudio, teniendo en cuenta sus normativas vigentes.

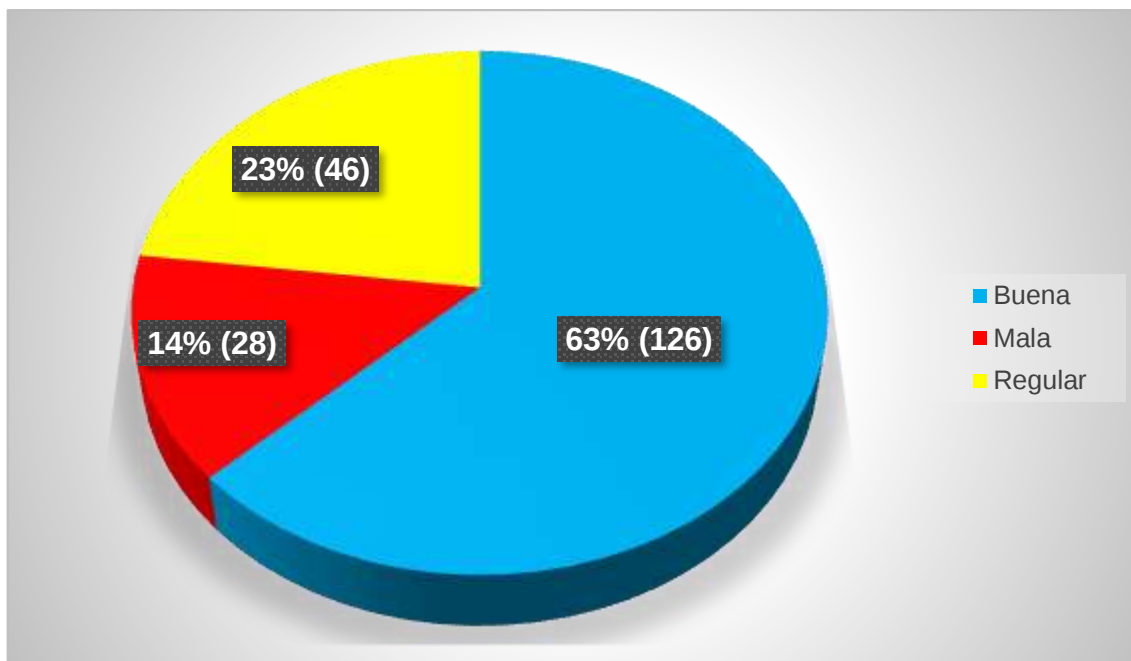
Transparencia y Honestidad: Respecto a la integridad de los datos, estos fueron recabados, analizados e interpretados con honestidad, sin manipulación ni falsificación.

Conflictos de interés: Declaro que el asesor del presente estudio forma parte del Comité de Ética en Investigación del Hospital Regional de Ayacucho; por lo que, la evaluación fue realizada por otro miembro de dicho comité para evitar cualquier situación que pudiera haber influir en la investigación

IV. RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

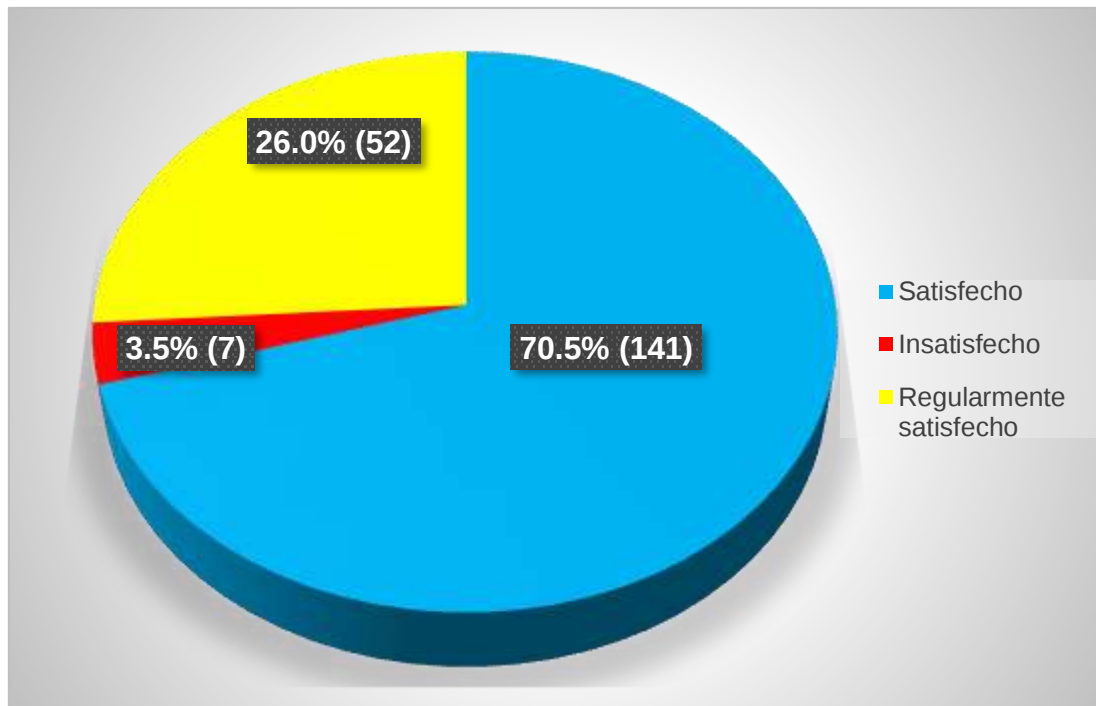
Gráfico 1. Calidad de atención del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.



En el gráfico 1, nos muestra que del 100.0% (200) de la muestra en estudio, el 63.0% (126) refieren buena calidad de atención en su atención en los consultorios externos del hospital, seguidos del el 23.0% (46) quienes refieren regular calidad y 14.0% (28) mala calidad de atención respectivamente.

Por tanto, se concluye que el 63.0% (126) refieren buena calidad de atención en su atención en los consultorios externos del hospital.

Gráfico 2. Satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.



En el gráfico 2, nos muestra que del 100.0% (200) de la muestra en estudio, el 70.5% (141) reconocen estar satisfechos con la atención en los consultorios externos del hospital, seguidos del el 26.0% (52) quienes reconocen regular satisfacción y 3.5% (7) insatisfacción en su atención respectivamente.

Por tanto, se concluye que el 70.5% (141) reconocen estar satisfechos respecto a la atención que reciben en los consultorios externos del hospital.

4.2. RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 1. Relación entre la calidad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024

Calidad	Satisfaccion								χ²
	Regularmente						Total		
	Satisfecho		satisfecho		Insatisfecho				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Buena	112	56.0%	14	7.0%	0	0.0%	126	63.0%	p= .000
Regular	29	14.5%	16	8.0%	1	0.5%	46	23.0%	
Mala	0	0.0%	22	11.0%	6	3.0%	28	14.0%	
Total	141	70.5%	52	26.0%	7	3.5%	200	100.0%	

Correlaciones

		Satisfacción		Nivel Calidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Nivel Calidad	Coeficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

En la tabla 1, nos muestra que del 100.0% (200) pacientes en estudio, el 63.0% (126) manifiestan buena calidad de atención en los consultorios externos, de las cuales el 56.0% (112) reconocen estar satisfechos con la atención, seguidos del 7.0% (14) quienes manifiestan estar regularmente satisfechos. Así mismo, del 23.0% (46) pacientes quienes refieren regular calidad de atención, el 14.5% (29) se encontraban satisfechos con la atención recibida en los consultorios externos, seguido del 8.0% (16), quienes referían regular satisfacción de atención. Por otro lado, del 14.0% (28) pacientes quienes referían mala calidad de atención, el 11.0% (22) se encontraron regularmente satisfechos respecto a la atención recibida y el 3.0% (6) insatisfechos respectivamente.

Por tanto, se concluye que del 63.0% (126) de la muestra en estudio quienes manifestaron buena calidad de atención en los consultorios externos del hospital, el 56.0% (112) manifestaron estar satisfechos con la atención recibida.

Sometidos los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado, se halló evidencia estadística significativa que demuestre la relación entre la calidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024 ($p=0.000$), resultado reforzado por el análisis del Rho de Spearman (.615), la que indica una relación positiva moderada entre ambas variables.

Tabla 2. Relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024

Fiabilidad	Satisfaccion								X ²
	Regularmente						Total		
	Satisfecho		satisfecho		Insatisfecho				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Buena	117	58.5%	13	6.5%	0	0.0%	130	65.0%	p= .000
Regular	24	12.0%	13	6.5%	1	0.5%	38	19.0%	
Mala	0	0.0%	26	13.0%	6	3.0%	32	16.0%	
Total	141	70.5%	52	26.0%	7	3.5%	200	100.0%	

Correlaciones

		Satisfaccion		Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfaccion	Coefficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

En la tabla 2, nos muestra que del 100.0% (200) pacientes en estudio, el 65.0% (130) manifiestan fiabilidad buena en la atención en los consultorios externos, de las cuales el 58.5% (117) reconocen estar satisfechos con la atención recibida, seguido del 6.5% (13), quienes refieren regular satisfacción. Así mismo, del 19.0% (38) pacientes quienes indican fiabilidad regular en la atención, el 12.0% (24) se encontraban satisfechos con la atención recibida en los consultorios externos, seguido del 6.5% (13), quienes referían regular satisfacción de atención. Por otro lado, del 16.0% (32) pacientes quienes referían mala fiabilidad en la atención, el 13.0% (26) se encontraron regularmente satisfechos con la atención recibida y solo el 3.0% (6) de los pacientes manifiesta insatisfacción con la atención recibida.

Por tanto, se concluye que del 65.0% (130) de la muestra en estudio que manifestaron fiabilidad buena en la atención en los consultorios externos del hospital, el 58.5% (117) manifiestan estar satisfechos con la atención recibida.

Sometidos los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado, se halló evidencia estadística significativa que demuestre la relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024 ($p=0.000$), resultado reforzado por el análisis del Rho de Spearman (.665), la que indica una relación positiva moderada entre ambas variables.

Tabla 3. Relación entre la dimensión capacidad respuesta y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.

Capacidad Respuesta		Satisfaccion						X ²	
		Regularmente				Total			
		satisfecho		Insatisfecho					
n	%	n	%	n	%	n	%	p= .000	
Buena	27	13.5%	3	1.5%	0	0.0%	30		15.0%
Regular	86	43.0%	21	10.5%	0	0.0%	107		53.5%
Mala	28	14.0%	28	14.0%	7	3.5%	63		31.5%
Total	141	70.5%	52	26.0%	7	3.5%	200		100.0%

Correlaciones

			Satisfacción	Capacidad Respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,392**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Capacidad Respuesta	Coeficiente de correlación	,392**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

En la tabla 3, nos muestra que del 100.0% (200) pacientes en estudio, el 53.5% (107) manifiestan capacidad de respuesta regular en la atención en los consultorios externos, de las cuales el 43.0% (86) manifiestan estar satisfechos con la atención recibida, seguido del 10.5% (21), quienes refieren regular satisfacción. Así mismo, del 31.5% (63) pacientes quienes refieren capacidad de respuesta mala en la atención, el 14.0% (28) se encontraban tanto satisfechos como regularmente satisfechos con la atención recibida en los consultorios externos. Por otro lado, del 15.0% (30) pacientes quienes referían buena capacidad de respuesta en la atención, el 13.5% (27) se encontraron satisfechos con la atención recibida y el 1.5% (3) de los pacientes indican regular satisfacción con la atención recibida.

Por tanto, se concluye que del 53.5% (107) de la muestra en estudio que manifestaron capacidad de respuesta regular en la atención en los consultorios externos, el 43.0% (86) manifiestan estar satisfechos con la atención recibida.

Sometidos los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado, se halló evidencia estadística significativa que demuestre la relación entre la dimensión de capacidad respuesta y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024 ($p=0.000$), resultado reforzado por el análisis del Rho de Spearman (.392), la que indica una relación positiva baja entre ambas variables.

Tabla 4. Relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.

Seguridad	Satisfaccion								X ²
	Regularmente						Total		
	Satisfecho		satisfecho		Insatisfecho				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Buena	108	54.0%	14	7.0%	0	0.0%	122	61.0%	p= .000
Regular	33	16.5%	15	7.5%	1	0.5%	49	24.5%	
Mala	0	0.0%	23	11.5%	6	3.0%	29	14.5%	
Total	141	70.5%	52	26.0%	7	3.5%	200	100.0%	

Correlaciones

		Satisfaccion		Seguridad
Rho de Spearman	Satisfaccion	Coeficiente de correlación	1,000	,597**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

En la tabla 4, nos muestra que del 100.0% (200) pacientes en estudio, el 61.0% (122) indican seguridad buena en la atención en los consultorios externos, de las cuales el 54.0% (108) manifiestan estar satisfechos con la atención recibida, seguido del 7.0% (14), quienes refieren regular satisfacción. Así mismo, del 24.5% (49) pacientes quienes refieren seguridad regular en la atención, el 16.5% (33) se encontraban satisfechos con la atención recibida en los consultorios externos, seguidos del 7.5% (15) quienes se encontraban regularmente satisfechos. Por otro lado, del 14.5% (29) pacientes quienes referían seguridad mala en la atención, el 11.5% (23) se encontraron regularmente satisfechos con la atención recibida y solo el 3.0% (6) de los pacientes manifiesta insatisfacción con la atención recibida.

Por tanto, se concluye que del 61.0% (122) de la muestra en estudio que manifestaron seguridad buena en la atención en los consultorios externos, el 54.0% (108) manifiestan estar satisfechos con la atención recibida.

Sometidos los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado, se halló evidencia estadística significativa que demuestre la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024 ($p=0.000$), resultado reforzado por el análisis del Rho de Spearman (.597), la que indica una relación positiva moderada entre ambas variables.

Tabla 5. Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.

Empatia	Satisfaccion						Total		χ²
	Regularmente								
	Satisfecho		satisfecho		Insatisfecho				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Buena	112	56.0%	10	5.0%	0	0.0%	122	61.0%	p= .000
Regular	29	14.5%	21	10.5%	1	0.5%	51	25.5%	
Mala	0	0.0%	21	10.5%	6	3.0%	27	13.5%	
Total	141	70.5%	52	26.0%	7	3.5%	200	100.0%	

Correlaciones				
Rho de Spearman	Satisfaccion			Satisfaccion
		Empatia		
	Empatia			
		Coeficiente de correlación	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
		Coeficiente de correlación	,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

En la tabla 5, nos muestra que del 100.0% (200) pacientes en estudio, el 61.0% (122) manifiestan empatía buena en la atención en los consultorios externos, de las cuales el 56.0% (112) manifiestan estar satisfechos con la atención recibida, seguido del 5.0% (10), quienes refieren regular satisfacción. Así mismo, del 25.5% (51) pacientes quienes refieren empatía regular en la atención, el 14.5% (29) se encontraban satisfechos con la atención recibida en los consultorios externos, seguidos del 10.5% (21) quienes se encontraban regularmente satisfechos. Por otro lado, del 13.5% (27) pacientes quienes referían s empatía mala en la atención, el 10.5% (21) se hallaron regularmente satisfechos con la atención recibida y solo el 3.0% (6) de los pacientes manifiesta insatisfacción con la atención recibida.

Por tanto, se concluye que del 61.0% (122) de la muestra en estudio que manifestaron empatía buena en la atención en los consultorios externos, el 56.0% (112) indicaron estar satisfechos con la atención recibida.

Sometidos los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado, se halló evidencia estadística significativa que demuestre la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024 ($p=0.000$), resultado reforzado por el análisis del Rho de Spearman (.663), la que indica una relación positiva moderada entre ambas variables.

Tabla 6. Relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.

Aspectos		Satisfaccion							X²
		Regularmente					Total		
Tangibles	Satisfecho		satisfecho		Insatisfecho				p= .000
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Buena	109	54.5%	14	7.0%	0	0.0%	123	61.5%	
Regular	32	16.0%	15	7.5%	2	1.0%	49	24.5%	
Mala	0	0.0%	23	11.5%	5	2.5%	28	14.0%	
Total	141	70.5%	52	26.0%	7	3.5%	200	100.0%	

Correlaciones

		Satisfaccion		Aspectos Tangibles
Rho de Spearman	Satisfaccion	Coeficiente de correlación	1,000	,597**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Aspectos Tangibles	Coeficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

En la tabla 6, nos muestra que del 100.0% (200) pacientes en estudio, el 61.5% (123) manifiestan aspectos tangibles buenos en la atención en los consultorios externos, de las cuales el 54.5% (109) manifiestan estar satisfechos con la atención recibida, seguido del 7.0% (14), quienes refieren regular satisfacción. Así mismo, del 24.5% (49) pacientes quienes refieren aspectos tangibles regulares en la atención, el 16.0% (32) se encontraban satisfechos con la atención recibida en los consultorios externos, seguidos del 7.5% (15) quienes se encontraban regularmente satisfechos. Por otro lado, del 14.0% (28) pacientes quienes indicaban aspectos tangibles malos en la atención, el 11.5% (23) se hallaron regularmente satisfechos con la atención recibida y solo el 2.5% (5) de los pacientes manifiesta insatisfacción con la atención recibida.

Por tanto, se concluye que del 61.5% (123) de la muestra en estudio que reconocen aspectos tangibles buenos en la atención en los consultorios externos, el 54.5% (109) indican estar satisfechos con la atención recibida.

Sometidos los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado, se halló evidencia estadística significativa que demuestre la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024 ($p=0.000$), resultado reforzado por el análisis del Rho de Spearman (.597), la que indica una relación positiva moderada entre ambas variables.

V. DISCUSIÓN

Respecto a la relación entre calidad y satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024 (tabla 1) tenemos que del 63.0% (126) de la muestra en estudio quienes manifestaron buena calidad en la atención, el 56.0% (112) manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, hallándose evidencia estadística significativa que demuestra la relación positiva moderada entre la calidad y la satisfacción ($X^2 p=0.000$; Rho de Spearman = .615). Estos resultados se asemejan con el estudio de Khayru, R. y Issalillah, F. (20) quienes, en su investigación sobre calidad de servicios y satisfacción, hallaron que estas variables se encontraron asociadas significativamente (r de Spearman 0,832). Por su parte, Roque A., encontró relación directa entre la calidad de servicio la satisfacción del usuario externo ($p= 0.000$) entre la calidad del servicio y la satisfacción de pacientes. Así como el estudio Arévalo (25), entre sus resultados encontró que existe una correlación directa entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención brindada (rho de Spearman de 0,626, significativa a 0,001). En este sentido, por ser esencial para la eficacia del tratamiento de los pacientes, la satisfacción es un componente crucial que depende de la política gubernamental de quienes toman las decisiones sobre el sistema sanitario. Para ofrecer una asistencia sanitaria adecuada y de alta calidad, entre otras cosas, las instituciones sanitarias deben aplicar un conjunto de estrategias, así como una prestación de servicios eficiente y puntual. Teniendo en cuenta que la calidad del servicio está firmemente establecida como un constructo multifactorial que suele basarse en las expectativas de los pacientes, resultando crucial para establecer un sistema sanitario estable y reforzar la legitimidad ante la sociedad, ya que se utiliza como herramienta para medir la calidad de la atención hospitalaria, lo que resulta crucial para el rendimiento de los hospitales. Por tanto, considerar que la calidad del servicio es la resultante de la diferencia entre la percepción del servicio recibido y lo que esperan los pacientes.

Otro hallazgo significativo del estudio revela la calidad de atención (Gráfico 1), hallándose que el 63.0% (126) refieren buena calidad de atención, seguidos del 23.0% (46) quienes refieren regular calidad y 14.0% (28) mala calidad de atención respectivamente. Estos resultados se asemejan con el estudio de

Cajamarca M. (30) quien reporta que el 77,40% de los encuestados consideran haber recibido un servicio de buena calidad. Por su parte, Maguiña y Paredes (31), encontraron que el 41.44% de los encuestados manifestó que la atención era de calidad era buena, mientras que el 38.74% era pésima. Así como el estudio de Maza A. (27) en su estudio reportó que el 55,6% de usuarios encuestados indicaron la calidad de atención como media, seguido del 38,8% que refieren una alta calidad de atención. En este sentido, la medida en que los servicios sanitarios, tanto para los usuarios como para los grupos, mejoran las posibilidades de alcanzar los resultados sanitarios previstos que permitan brindar una calidad de la atención, es esencial la cobertura sanitaria universal basada en conocimientos profesionales respaldados por hechos. La calidad de la atención y los servicios sanitarios debe tenerse muy en cuenta cuando el sistema sanitario se compromete a lograr la salud para todos, entendiendo que la atención sanitaria de calidad debe responder a las preferencias, necesidades y valores de cada paciente; evitar dañar a las personas a las que va dirigida la atención; y ofrecer servicios médicos basados en la evidencia a quienes los requieran.

Respecto a la satisfacción (Gráfico 2), nuestros hallazgos reflejan que el 70.5% (141) de usuarios indicaron estar satisfechos con la atención en los consultorios externos; al respecto estos hallazgos son similares a los de Quispe (28) quien, en su estudio, reportó que la satisfacción general fue de 69.4%. por su parte, Prado y colaboradores (13) quienes en un estudio en pacientes con diabetes hipertensión y/o dislipidemia, halló entre sus resultados que el 85,2% de los encuestados declararon una satisfacción buena o muy buena. En este sentido, Atau A.; Prado A. (36), en un estudio en tiempos COVID-19 halló que la satisfacción del usuario externo fue del 39,1%. Por otro lado, Ku K. (32) en una investigación sobre calidad del servicio y la satisfacción, entre sus hallazgos refiere que 14% de los usuarios consideró estar satisfecho tras su visita al centro de salud La Tinguina, 75% algo satisfecho y 11% insatisfecho. La forma en que un paciente responde a los distintos elementos de su experiencia de servicio se conoce como satisfacción del paciente. Evaluar la satisfacción del paciente puede arrojar datos importantes y distintivos sobre el tratamiento hospitalario cotidiano que se le dispensa. Aunque durante mucho tiempo no se ha tenido en

cuenta, la satisfacción del paciente está adquiriendo poco a poco más importancia. Dado que en la literatura especializada se considera un resultado de los servicios de atención sanitaria, es crucial evaluar el resultado en términos del estado de salud del paciente, que es una palabra relacionada.

Respecto a la relación entre el componente de fiabilidad y la satisfacción (Tabla 2), nuestros hallazgos reflejan que el 65.0% (130) indicaron fiabilidad buena en la atención, de ellos 58.5% (117) refirieron satisfacción con la atención recibida, hallándose evidencia estadística significativa demostrando la relación positiva moderada entre la satisfacción y la fiabilidad de los usuarios externos ($X^2p=0.000$; Rho de Spearman .665). Estos resultados se asemejan a los reportados por Lostaunau (35), quien, en el estudio de satisfacción y calidad, encontró significancia estadística, demostrando relación entre la satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad el ($p < 0.05$); al igual que Muñoz R. y colaboradores (37) quienes determinaron que la fiabilidad se encuentra relacionada significativamente con la fiabilidad ($p < 0,05$). En este sentido, La fiabilidad de la atención brindada al paciente abarca algo más que el uso eficiente de los recursos; también incluye unas relaciones interpersonales y una comunicación eficaces, un uso apropiado de la tecnología, unos cuidados estándar competentes de conformidad con el respeto a los derechos del paciente y al marco de la ética y deontología de los profesionales de la salud y una dotación de personal adecuada. Este grado de atención en la práctica se traduce en los cuidados de la salud eficaces y en una estancia más corta del paciente en el hospital, lo que reduce los costes del tratamiento tanto para el paciente como para el hospital.

Con respecto a la relación entre el componente capacidad respuesta y la satisfacción de los usuarios externos (Tabla 3), nuestros resultados reflejan que del 53.5% (107) de la muestra en estudio que manifestaron capacidad de respuesta regular en la atención en los consultorios externos, el 43.0% (86) indicaron estar satisfechos con la atención recibida, hallándose evidencia estadística significativa que demuestre la relación positiva baja entre la capacidad respuesta y la satisfacción de los usuarios externos ($X^2p=0.000$; Rho de Spearman .392). Estos resultados, no se asemejan a los encontrados por Maza A. (27), quien, en su estudio en usuarios externos, encontró que la

dimensión capacidad de respuesta tiene correlación positiva baja con la satisfacción del usuario externo (0.355). Del mismo modo, Muñoz (37) en su estudio, reporta que la capacidad de respuesta se halla relacionado con la satisfacción ($p < 0,05$). En este sentido y aun cuando los esfuerzos van en la dirección correcta, la percepción de una calidad inadecuada y una demanda desigual perjudican al sector sanitario público. La capacidad de respuesta de los centros sanitarios de todo el país es motivo de gran preocupación. El uso de los hospitales públicos se ve considerablemente obstaculizado por la escasez de personal cualificado, así como por actitudes y acciones desfavorables. Los largos periodos de espera y la escasez de medicamentos agravan el problema.

Con respecto a la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios externos (Tabla 4), nuestros resultados reflejan que del 61.0% (122) de la muestra en estudio que manifestaron seguridad buena en la atención en los consultorios externos, el 54.0% (108) mostraron satisfacción con la atención prestada, hallándose evidencia estadística significativa que demuestre la relación positiva moderada entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos ($X^2 p=0.000$; Rho de Spearman .597). Estos resultados, se asemejan a los encontrados por Gamarra S. (18), quien en la investigación respecto a calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consultorio externo encontró que el componente seguridad se relacionó con la calidad de atención ($p = 0,000$). Por su parte, Lostaunau (35), en su investigación halló relación directa y moderada entre la satisfacción del usuario externo y dimensiones seguridad de la calidad de atención ($p < 0,05$). En este mismo sentido, un porcentaje considerable del dinero del sistema sanitario se destina a los hospitales. Dado el elevado gasto de los hospitales, los responsables políticos y los gestores del sistema sanitario esperan que funcionen con la máxima eficiencia y presten servicios seguros, eficaces y de alta calidad. Sin embargo, es indispensable que los gestores y planificadores conozcan en cierta medida el rendimiento de los hospitales en función del índice correspondiente para poder ofrecer la mejor atención médica posible. Así pues, es fundamental determinar los elementos que influyen en el rendimiento hospitalario en su conjunto, ya que, el rendimiento hospitalario está estrechamente vinculado a elementos como la seguridad que se brinda al paciente.

Respecto a la relación entre la empatía y la satisfacción (Tabla 5), nuestros resultados reflejan que del 61.0% (122) de la muestra en estudio que manifestaron empatía buena en la atención en los consultorios externos, el 56.0% (112) indicaron estar satisfechos con la atención, hallándose evidencia estadística significativa que demuestre la relación positiva moderada entre la empatía y la satisfacción de los pacientes ($X^2p=0.000$; Rho de Spearman .663). Los hallazgos, se asemejan a los encontrados por Flores R. (29) quien realizó una investigación en usuarios de consultas externas, encontrando entre sus resultados que la empatía estaba relacionada con la satisfacción del usuario ($p=0.000$). Por su parte, Muñoz R. y colaboradores (37) investigación sobre calidad de atención y el nivel de satisfacción, entre sus resultados indica que la satisfacción se relaciona significativamente con la empatía ($p < 0.05$). Así mismo, Roque A. (38) realizó una investigación hallando entre sus resultados una relación directa entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo ($p=0.000$). En este mismo sentido, Nuestra capacidad para reconocer y comprender las ideas, puntos de vista y preferencias de los demás se conoce como empatía. En el contexto de la atención sanitaria, la empatía terapéutica o clínica consiste en actuar a partir de ese conocimiento de forma beneficiosa o terapéutica, además de comprenderlo y comunicarlo. No siempre es fácil para los profesionales sanitarios comprender las necesidades no verbales de los pacientes y sus familias con sólo hacerles preguntas estándar; la empatía lo hace posible. La empatía se asocia a una mayor satisfacción del paciente, que se correlaciona con menores tasas de complicaciones clínicas, mayor seguridad del paciente y menores reingresos hospitalarios. Esto se debe a que la percepción que refieren tener los usuarios respecto de la empatía del personal sanitario influye significativamente en la forma en que evalúan la relación con el paciente.

Con respecto a la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos (Tabla 6), nuestros resultados reflejan que del 61.5% (123) de la muestra en estudio que manifestaron aspectos tangibles buenos en la atención en los consultorios externos, el 54.5% (109) manifiestan satisfacción con la atención, hallándose evidencia estadística significativa que demuestre la relación positiva moderada entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios

externos ($X^2 p=0.000$; Rho de Spearman .597). Estos resultados, se asemejan a los encontrados por Roque A. (38), quien entre sus principales hallazgos reportó una relación directa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo ($p= 0.000$). Por su parte, Alibrandi (19), en sus hallazgos del estudio sobre satisfacción y la calidad de atención, determinó que los aspectos de las estructuras sanitarias ($p< 0.05$), se relaciona con una mayor satisfacción del paciente. Así mismo, Flores R. (29), halló entre sus resultados que existe una relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo ($p=0.000$).

En este mismo sentido y en la opinión de los clientes sobre la calidad de un hospital influyen muchos factores tangibles como el estado físico de las instalaciones, el equipamiento médico y la limpieza. Un entorno limpio, ordenado y bien equipado transmite profesionalidad y seguridad, lo que inspira confianza. Otros elementos que influyen en la experiencia del paciente son el confort, ambientes de espera, accesibilidad a la información y la facilidad de tratamiento. Si se mantienen adecuadamente, estos elementos aumentan en gran medida el placer general del usuario, mejoran la reputación del hospital y fomentan la fidelidad del paciente.

V. CONCLUSIONES

1. Se halló que el 63.0% (126) refieren buena calidad de atención en su atención en los consultorios externos del hospital.
2. Se determinó que el 70.5% (141) manifestaron satisfacción respecto a la atención prestada en los consultorios externos del hospital.
3. Se evidencio una relación positiva moderada ($p=0.000$) entre la calidad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa de hospital.
4. Se evidencio una relación positiva moderada ($p=0.000$) entre las dimensiones: fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles de la calidad y la satisfacción de los usuarios externos del hospital.
5. Se evidencio una relación positiva baja ($p=0.000$) entre la dimension: capacidad respuesta de la calidad y la satisfacción de los usuarios externos del hospital.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los gerentes del hospital, crear procedimientos de mejora continua de la calidad orientados a superar las expectativas de los usuarios externos de los consultorios externos.
- Al Hospital se recomienda difundir los derechos y obligaciones de los usuarios externos a fin de empoderarlos y puedan hacer uso de los servicios sin que interpreten que es un favor y no un derecho su atención con calidad.
- Se aconseja que el profesional de la salud que trabaje en las consultas externas del hospital mejore la calidez de su trato protegiendo la intimidad del paciente, dándole suficiente oportunidad de plantear cualquier duda o pregunta y tratándole con paciencia, amabilidad y respeto.

BIBLIOGRAFÍA

1. Cuéllar C., Capote J. Cuestionario para medir satisfacción de usuarios en los servicios de Estomatología General Integral. *Revista Transdisciplinaria de Estudios Sociales y Tecnológicos* 2022;2:26-39. <https://doi.org/10.58594/rtest.v2i1.34>.
2. Capote J., Milián P., Jiménez Z. Instrumento para evaluar la satisfacción laboral en los servicios de estomatología general integral en cuba. *Revista Universidad y Sociedad* 2022;14:123-36.
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 11 de agosto de 2020; [consultado el 24 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025 [Internet]. 57.º Consejo Directivo de la OPS, 71.ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 30 de setiembre al 4 octubre del 2019; Washington, DC. Washington, DC: OPS; 2019 (resolución CD57.R12) [consultado el 27 de agosto del 2024]. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55860/OPSHSSHS210018_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
5. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud [Internet]. 53.º Consejo Directivo de la OPS, 66.ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 29 septiembre al 3 de octubre del 2014;

- Washington, DC. Washington, DC: OPS; 2014 (resolución CD53.R14) [consultado el 24 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2014/CD53-R14-s.pdf>.
6. Asabea A., Wang W., Dankyi A., Abban O., Bentum G. Sustainability of Health Institutions: The Impact of Service Quality and Patient Satisfaction on Loyalty. *European Journal of Business and Management Research*, 2020. 5(4). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.4.345>
 7. Meesala A, Paul J. Calidad del servicio, satisfacción y lealtad del consumidor en los hospitales: pensando en el futuro. *Journal of Retailing and Consumer Services* 2018;40:261-9.
 8. Mitropoulos P., Vasileiou K., Mitropoulos I. Understanding quality and satisfaction in public hospital services: A nationwide inpatient survey in Greece. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2018;40:270-5. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698917301285>
 9. Gavurova, B.; Dvorsky, J.; Popesko, B. Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2021, 18, 11337. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8582779/>
 10. Novitasari, D. Hospital Quality Service and Patient Satisfaction : How The Role of Service Excellent and Service Quality?. *Journal of Information Systems and Management* 2022. (JISMA), 1(1), 29–36. <https://doi.org/10.4444/jisma.v1i1.255>
 11. Hussain A, Sial MS, Usman SM, Hwang J, Jiang Y, Shafiq A. What Factors Affect Patient Satisfaction in Public Sector Hospitals: Evidence from an

- Emerging Economy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2019; 16(6):994. <https://doi.org/10.3390/ijerph16060994>
12. Dávila D., Casaro G., Torres V., Castillo Y. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Rev. Cuerpo Med. HNAAA* [Internet]. 17 de abril de 2019 [citado 29 de agosto de 2024];11(3):199-200. Disponible en: <https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/420>
13. Prado F., Cruz C., Gamiño A., Sanchez C. Satisfaction With Healthcare Services Among Patients With Diabetes, Hypertension, and/or Dyslipidemia in Mexico: A Cross-Sectional Study. *Value Health Reg Issues*. 2020 Dec;23:19-24. doi: 10.1016/j.vhri.2019.11.002. Epub 2020 Feb 12. PMID: 32062192
14. Mera X., Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, 2022. Ecuador. Digital Publisher CEIT, 7(4-1), 474-486 <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1274>
15. Flores F., Giménez D., Caballero R., Peralta N. Perception of Quality of Care Among Adult Patients in a University Hospital in Asunción, Paraguay." *Universitas Odontológica* 2023, vol. 42
16. Ministerio de Salud. Política Nacional de Calidad en Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud - Lima: Ministerio de Salud, 2009; (RM N° 727-2009/ MINSA) [consultado el 20 de agosto del 2024]. Disponible en: <http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/SI>

STEMA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD/RM%20727-2009-MINSA.pdf

17. Barrios F., Calvo A., Criado F., Curioso W. Quality Evaluation of Health Services Using the Kano Model in Two Hospitals in Peru. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2021, 18, 6159. <https://doi.org/10.3390/ijerph18116159>
18. Gamarra, S. Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa Clínica San Juan De Dios Chiclayo. 2023. [Tesis de maestría]. Universidad de san Martin de Porres. Recuperado de: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11471>
19. Alibrandi A, Gitto L, Limosani M, Mustica PF. Patient satisfaction and quality of hospital care. *Eval Program Plann.* 2023 Apr;97:102251. doi: 10.1016/j.evalprogplan.2023.102251. Epub 2023 Feb 10.
20. Khayru, R., Issalillah, F. Service Quality and Patient Satisfaction of Public Health Care. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 2022, 1(1), 20-23.
21. Abbasi M., Zarei E., Bagherzadeh R., Dargahi H., Farrokhi P. Evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva de los pacientes. *BMC health services research* , 2019, vol. 19, págs. 1-7.
22. Abidova A., Da Silva P., Moreira S. Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal. *West J Emerg Med.* 2020 Jan 27;21(2):391-403. doi: 10.5811/westjem.2019.9.44667.

23. Pérez V., Maciá L., González V. User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Rev Saude Publica*. 2019 Sep 30;53:87. doi: 10.11606/S1518-8787.2019053001506.
24. Coppiano G. Calidad percibida de la atención en salud y su influencia en la satisfacción del cliente del centro de diagnóstico por imágenes del hospital de niños Dr. Roberto Gilbert Elizalde. 2019. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13940>
25. Arévalo A. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*, 2022. 8(4), 201-206. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
26. Palomino F.; Ramos K. Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos del primer nivel de atención, red de salud Huancavelica 2022. [Tesis de titulación]. 2023. Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de: <https://repositorio.unh.edu.pe/items/93afc97f-bfe6-4fe0-82a3-d3652b52147b>
27. Maza A. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el hospital regional Eleazar Guzmán Barrón _Nuevo Chimbote, 2019. [Tesis de doctorado]. 2021. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25541>
28. Quispe J. Satisfacción de la calidad de atención en el servicio de consultorio externo de pediatría Hospital María Auxiliadora mayo 2019 [Tesis de titulación]. 2020. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6491?show=full>

29. Flores R. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019. [Tesis de maestría]. 2020. Universidad Norbert Wiener. Recuperado de: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4645>
30. Cajamarca M. Calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa médica del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud - Cusco 2018 [Tesis de maestría]. 2019. Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco. Recuperado de: <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4356>
31. Maguiña J.; Paredes K. Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio: consultorios externos - medicina interna del hospital regional de Huacho, Periodo 2018. [Tesis de titulación]. 2019. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2899>
32. Ku K. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del centro de salud La Tinguíña, junio 2018. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29848>
33. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018. [Tesis de titulación]. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>
34. Quispe B. Estudio comparativo de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario con diabetes mellitus tipos 2 de los servicios de

- endocrinología de los Hospitales Antonio Lorena y Hospital Regional de Cusco. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar vallejo, Cusco.
35. Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de Medicina Física y rehabilitación, hospital regional de Ica, marzo 2018. [Tesis de maestría]. Universidad Norbert Wiener. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostaunau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Atau A., Prado A. Grado de satisfacción del usuario externo del hospital apoyo san miguel Ayacucho, en tiempos covid-19. 2022. [Tesis de titulación]. Universidad San Ignacio de Loyola.
37. Muñoz R., Arevalo R., Morillo B., Molina J. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 2022: 2(3), 88–95. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>
38. Roque A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
39. Camilleri, D. O'Callaghan, M. Comparing public and private hospital care service quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 1998. Vol. 11 No. 4, pp. 127-133. <https://doi.org/10.1108/09526869810216052>

40. Heredia, F., Faizal, E. Salud Ocupacional y Prevención: Guía Práctica. Bogotá: Salud Ocupacional y Prevención. 2013.
41. Heredia F. Calidad y auditoría en salud. 3.a ed. Colombia: Ecoe Ediciones; 2015. 433p
42. Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. 4.a ed. México: McGraw-Hill; 2011. 294 p.
43. Rosa, J. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública* 2015; 30(1), 17-36. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004
44. Soto, A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del ministerio de salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. 2019. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 304-311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
45. Hanefeld J., Powell T., Balabanova D. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad [Internet]. Organización Mundial de la Salud. [Citado 04 setiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
46. Stanescu C., Torres M. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [Internet]. 2015 [citado 04 setiembre de 2024]; 18(35):21. Disponible en: www.ucla.edu/ve/DAC/investigacion/gyg/GyG 2018/abril 2018.
47. Sociedad Española de Calidad Asistencial. Revista de Calidad Asistencial. Rev Calid. Asist. [Internet]. 2001 [citado 04 setiembre de

- 2024]; 16(1):96. Disponible en: <http://calidadasistencial.es/revista-calidad-asistencial/>
48. Ministerio de Salud. Guía técnica satisfacción usuario minsa.pdf [Internet]. 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
49. Lindsay M., Evans J. Administración y Control de la Calidad. 7.a ed. México, D.F.: Cengage Learning; 2008. 783 p.
50. Álvarez F. Calidad y auditoría en salud (3a. ed.) [Internet]. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2016 [Citado 04 setiembre de 2024]. Disponible en: <https://elibro.net/es/lc/bibliotecafmh/titulos/70432>
51. Crosby P., Díaz O. La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad. México: Compañía Editorial Continental; 2006.
52. Fariño J., Cortez E. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro, Guayas – Ecuador, 2013-2017. Repos Tesis - UNMSM [Internet]. 2017 [Citado 04 setiembre de 2024]; Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6911>
53. Torres M., Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. Compendium, 2015. 57-76.
54. Bustamante M., Zerda E., Obando F. Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*. 2019. 13(2). doi: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
55. Massip C. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. 2008. La Habana: Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología.

56. Martín C, La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación* [Internet]. 2000; (3):139-153. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63500309>
57. Mira, J., Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la Atención Sanitaria. *Revista UMH*, 2000; (26-33) [Internet]. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf
58. Casalino G. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *spmi* [Internet]. 2019 Dec. 4 [cited 2024 Sep. 6];21(4):143-52. Available from: <https://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/304>
59. Caligiore I., Díaz J. Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital del tercer nivel. Mérida. Venezuela. *Enf Global* [Internet]. 2003 [citado 6 de septiembre de 2024];2(1). Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/659>
60. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, 2011;(RM N° 527-2011/MINSA). [consultado el 06 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
61. Druker P. El ejecutivo eficaz. 2ª ed. Buenos Aires: Editorial Sudamericana;2019. 188 p.
62. Guzmán J., Vargas J. Modelo Plural-Integral de atención primaria a la salud y satisfacción de los usuarios. *criteriolibre* [Internet]. 14 de noviembre de 2017 [citado 6 de septiembre de 2024];11(18):155-68.

Disponible en:

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1129>

63. Donabedian A. *Evaluating the quality of medical care*. Milbank Memorial Fund Quarterly. 1966;44(3 Suppl):166–206. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC2690293/>
64. Hernández R., Fernández C., Baptista P. *Metodología de la investigación*. 7.^a ed. Ciudad de México: McGraw-Hill; 2022.
65. Bernal C. *Metodología de la investigación*. 4.^a ed. Bogotá: Pearson Educación; 2010.
66. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. [Tesis de titulación]. Universidad César Vallejo.
67. Paripancca E. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017. [Tesis de maestría]. 2019. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

Anexo N°01

Matriz de consistência

TITULO	PREGUNTA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024	Problema general ¿Cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024? Problemas especificas ¿Cómo es la calidad de atención en los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024? ¿Cómo es la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024? ¿Cómo se relaciona la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024? ¿Cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios	Objetivo general Determinar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024. Objetivos específicos Analizar la calidad de atención del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024. Describir la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024. Determinar si existe relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024. Determinar si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios	Hi: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024. Ho: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.	Calidad de atención Satisfacción del usuario	Tipo: Aplicada Diseño: No experimental, relacional. Población: estará conformado por 896 pacientes que acuden a consultorios externos del Hospital Regional de Ayacucho. Muestra: estará conformado por 200 pacientes que acuden a consultas externos. Técnica de recolección de datos: Se empleará la entrevista. Instrumento de recolección de datos: Encuesta SERVQUAL Encuesta de satisfacción Tratamiento estadístico: Se empleará la técnica de la entrevista, el cual consiste en el intercambio verbal que nos

	externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024? ¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024? ¿Cómo se relaciona la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024? ¿Cómo se relaciona la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024?	externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024. Determinar si existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024. Determinar si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024. Determinar si existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.			ayuda a reunir datos durante el encuentro de carácter privado y cordial que da su versión de los hechos y responde a preguntas previamente planteadas
--	--	---	--	--	--

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN

Presentación

Mi nombre es Guerrero Heredia, Tania Elena egresada de la maestría en Salud Pública de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, el objetivo del cuestionario es determinar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024. en tal sentido tu participación será valioso en el estudio los datos empleados serán confidenciales, anónimos y empleado solamente con fines de estudio.

Muchas gracias.

Instrucciones

A continuación, lea cuidadosamente el enunciado de cada pregunta que se presentan y conteste con honestidad. Marque con un aspa (X) la satisfacción, respecto a la atención recibida en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Ayacucho.

Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considere 1 como menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5
Dimensión Humana							
01	H	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
02	H	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
03	H	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.					
04	H	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.					
05	H	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
06	H	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.					
07	H	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
Dimensión Técnico-Científico							
08	TC	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
09	TC	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.					
10	TC	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.					
11	TC	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					

12	TC	Le otorgan en la consulta médica toda la atención que esperaba por el médico.					
13	TC	El tiempo que dura su consulta es suficiente.					
14	TC	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico					
Dimensión Entorno							
15	E	La sala de espera está limpia.					
16	E	La sala de espera tiene buena ventilación.					
17	E	La sala de espera está ordenada.					
18	E	La sala de espera está bien iluminada.					
19	E	Los baños que están limpios permanentemente.					
20	E	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca.					

Anexo N° 03

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

En segundo lugar, califique la calidad con que fue atendido en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Ayacucho. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad									
01	F	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	F	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	F	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	F	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	F	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
Capacidad de respuesta									
06	CP	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	CP	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	CP	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	CP	¿La atención en farmacia fue rápida?							
Seguridad									
10	S	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	S	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	S	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	S	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
Empatía									
14	E	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	E	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
Aspectos tangibles									
19	AT	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	AT	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	AT	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	AT	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Anexo N° 04

Validación de instrumento satisfacción (Juicio de expertos)

ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	SUMA	V de Aiken
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	0	1	1	4	0.8
4	1	1	1	1	1	5	1
5	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	5	1
7	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	0	4	0.8
9	1	0	1	1	1	4	0.8
10	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	1	5	1
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	5	1
15	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	1	1	5	1
17	1	1	1	1	1	5	1
18	1	1	1	1	0	4	0.8
19	1	1	1	1	1	5	1
20	1	0	1	1	1	4	0.8
							0.95

	$V = \frac{S}{N(C-1)}$
Donde:	
S =	La suma de si
Si =	Valor asignado por el juez i
n =	Número de jueces
C =	Número de valores de la escala

Dado que los valores del coeficiente V de Aiken son 0,8 y 1, del análisis de validez de contenido se desprende que todos los ítems tienen validez de contenido. Dado el tamaño de la muestra de cinco jueces, un ítem se considera válido con un nivel de significación de $p < 0.05$. si su valor V de Aiken es mayor o igual a 0,8. De la misma manera, podemos ver que, de los veinte criterios o ítems utilizados para evaluar el cuestionario, cinco tenían un coeficiente V de Aiken de 0,8 y quince tenían un coeficiente V de Aiken de 1.

Anexo N° 05

Prueba de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	20

Jueces que validaron el instrumento para medir satisfacción



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE
HUAMANGA
UNIDAD DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y Apellidos: Luciano Huaya Canchari
1.2 Lugar de Centro laboral: Hospital Regional de Ayacucho
1.3 Cargo que desempeña: Medico Residente
1.4 Instrumento a validar: Satisfacción, respecto a la atención recibida en el servicio de consulta externa del hospital regional de Ayacucho.

1.5 Autora: GUERRERO HEREDIA, Tania Elena

ITEM		PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACION
			SI	NO	
01	H	El personal le brindó un trato cordial y amable.	✓		
02	H	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	✓		
03	H	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	✓		
04	H	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.	✓		
05	H	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	✓		
06	H	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	✓		
07	H	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	✓		
08	TC	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	✓		
09	TC	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.	✓		
10	TC	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.	✓		
11	TC	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	✓		
12	TC	Le otorgan en la consulta médica toda la atención que esperaba por el médico.	✓		
13	TC	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	✓		
14	TC	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico	✓		
15	E	La sala de espera está limpia.	✓		
16	E	La sala de espera tiene buena ventilación.	✓		
17	E	La sala de espera esta ordenada.	✓		
18	E	La sala de espera está bien iluminada.	✓		
19	E	Los baños que están limpios permanentemente.	✓		
20	E	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca.	✓		

II. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

Procede su ejecución:

Si ☒ No ☐

Fecha: 01/11/2017

HOSPITAL REGIONAL AYACUCHO

Luciano Huaya Canchari
MEDICO INTERNISTA

Firma y sello

N° D.N.I. 2.831.326



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE
HUAMANGA
UNIDAD DE POSGRADO**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y Apellidos: Mary Amelia Cárdenas Bustamante
1.2 Lugar de Centro laboral: Universidad Nacional Autónoma de Huanta
1.3 Cargo que desempeña: Catedrático
1.4 Instrumento a validar: *Satisfacción, respecto a la atención recibida en el servicio de consulta externa del hospital regional de Ayacucho.*

1.5 Autora: GUERRERO HEREDIA, Tania Elena

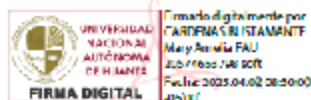
ITEM		PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACION
			SI	NO	
01	H	El personal le brindó un trato cordial y amable.	X		
02	H	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	X		
03	H	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	X		
04	H	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.	X		
05	H	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	X		
06	H	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	X		
07	H	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	X		
08	TC	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	X		
09	TC	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.		X	
10	TC	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.	X		
11	TC	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	X		
12	TC	Le otorgan en la consulta médica toda la atención que esperaba por el médico.	X		
13	TC	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	X		
14	TC	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico	X		
15	E	La sala de espera está limpia.	X		
16	E	La sala de espera tiene buena ventilación.	X		
17	E	La sala de espera esta ordenada.	X		
18	E	La sala de espera está bien iluminada.	X		
19	E	Los baños que están limpios permanentemente.	X		
20	E	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca.		X	

II. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

Procede su ejecución:

Si (X) No ()

Fecha: 12/ octubre /2024



N° D.N.I 41135213



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE
HUAMANGA
UNIDAD DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y Apellidos: KROVSKAIA AÑANCA GAMBOA
1.2 Lugar de Centro laboral: HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
1.3 Cargo que desempeña: COORDINADORA ESPC ITS-VIH/SIDA Y HVB
1.4 Instrumento a validar: *Satisfacción, respecto a la atención recibida en el servicio de consulta externa del hospital regional de Ayacucho.*

1.5 Autora: GUERRERO HEREDIA, Tania Elena

ITEM		PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACION
			SI	NO	
01	H	El personal le brindó un trato cordial y amable.	X		
02	H	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	X		
03	H	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.		X	
04	H	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.	X		
05	H	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	X		
06	H	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	X		
07	H	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	X		
08	TC	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	X		
09	TC	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.	X		
10	TC	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.	X		
11	TC	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	X		
12	TC	Le otorgan en la consulta médica toda la atención que esperaba por el médico.	X		
13	TC	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	X		
14	TC	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico	X		
15	E	La sala de espera está limpia.	X		
16	E	La sala de espera tiene buena ventilación.	X		
17	E	La sala de espera esta ordenada.	X		
18	E	La sala de espera está bien iluminada.	X		
19	E	Los baños que están limpios permanentemente.	X		
20	E	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca.	X		

II. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

Procede su ejecución:

Si (X)

No ()

Fecha: 02/10/2024

HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
UNIDAD DE SALUD BUENA
M.D. KROVSKAIA AÑANCA GAMBOA
Firma y sello
N° D.N.I 28296552



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE
HUAMANGA
UNIDAD DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y Apellidos: LINA VALVERDE GONZALES
1.2 Lugar de Centro laboral: Centro De Salud Los Licenciados- Ayacucho
1.3 Cargo que desempeña: Obstetra Asistencial
1.4 Instrumento a validar: *Satisfacción, respecto a la atención recibida en el servicio de consulta externa del hospital regional de Ayacucho.*

1.5 Autora: GUERRERO HEREDIA, Tania Elena

ITEM		PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACION
			SI	NO	
01	H	El personal le brindó un trato cordial y amable.	X		
02	H	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	X		
03	H	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	X		
04	H	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.	X		
05	H	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	X		
06	H	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	X		
07	H	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	X		
08	TC	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	X		
09	TC	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.	X		
10	TC	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.	X		
11	TC	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	X		
12	TC	Le otorgan en la consulta médica toda la atención que esperaba por el médico.	X		
13	TC	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	X		
14	TC	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico	X		
15	E	La sala de espera está limpia.	X		
16	E	La sala de espera tiene buena ventilación.	X		
17	E	La sala de espera esta ordenada.	X		
18	E	La sala de espera está bien iluminada.	X		
19	E	Los baños que están limpios permanentemente.	X		
20	E	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca.	X		

II. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

Procede su ejecución:

Si (X)

No ()

Fecha: 30/09/2024

LINA VALVERDE GONZALES
OBSTETRA
COR. N° 15678
Firma y sello
N° D.N.I. 21135232



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE
HUAMANGA
UNIDAD DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1 Nombres y Apellidos: *Thay Robert Turco Bañista*
1.2 Lugar de Centro laboral: *DIRESA Ayacucho*
1.3 Cargo que desempeña: *Director*
1.4 Instrumento a validar: *Satisfacción, respecto a la atención recibida en el servicio de consulta externa del hospital regional de Ayacucho.*

1.5 Autora: GUERRERO HEREDIA, Tania Elena

ITEM		PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACION
			SI	NO	
01	H	El personal le brindó un trato cordial y amable.	☒		
02	H	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	☒		
03	H	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	☒		
04	H	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.	☒		
05	H	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	☒		
06	H	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	☒		
07	H	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	☒		
08	TC	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.		☒	
09	TC	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.	☒		
10	TC	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.	☒		
11	TC	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	☒		
12	TC	Le otorgan en la consulta médica toda la atención que esperaba por el médico.	☒		
13	TC	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	☒		
14	TC	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico	☒		
15	E	La sala de espera está limpia.	☒		
16	E	La sala de espera tiene buena ventilación.	☒		
17	E	La sala de espera esta ordenada.	☒		
18	E	La sala de espera está bien iluminada.		☒	
19	E	Los baños que están limpios permanentemente.	☒		
20	E	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca.	☒		

II. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

Procede su ejecución:

Si (☒)

No ()

Fecha: *29.09.24*

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO

Dr. Thay Robert Turco Bañista
Firma y sello
Nº D.N.I. *28226170*

Anexo N° 07

Autorización para ejecución del estudio



CEI Comité de Ética
en Investigación
Hospital Regional de Ayacucho
"Miguel Ángel Mariscal Llerena"

**"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS
BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"**

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Código del protocolo: 043-2024-CEI

Título del protocolo: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A CONSULTA EXTERNA EN UN HOSPITAL DE ALTURA, AYACUCHO 2024

Investigador principal: TANIA ELENA GUERRERO HEREDIA

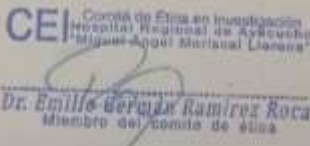
Por medio de la presente se hace constar que el Comité de Ética en Investigación del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho ha recibido el protocolo de investigación y los documentos de soporte correspondientes. Así mismo, luego de una revisión a detalle, se ha determinado que el protocolo de investigación ha sido **APROBADO** bajo la categoría de **REVISIÓN EXPEDITA**.

Se le solicita informar al Comité de Ética en Investigación del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho (CEI) sobre cualquier enmienda en el protocolo posterior a este dictamen. Así mismo, sírvase hacernos llegar los informes de avance de la investigación en forma semestral. Cabe precisar que este Comité se reserva el derecho de supervisar de manera inopinada el progreso de la investigación en cualquier momento (según el cronograma planteado) y bajo cualquier modalidad.

Finalmente, recordar que el período de vigencia de esta aprobación será de 06 meses a partir de la fecha de emisión de esta constancia.

Sin otro en particular, nos despedimos de Ud.

Ayacucho, 02 de diciembre del 2024.



CEI Comité de Ética en Investigación
Hospital Regional de Ayacucho
"Miguel Ángel Mariscal Llerena"

Dr. Emilio Germán Ramírez Roca
Miembro del Comité de Ética

Cc.

Interesado (a)

Archivo

Anexo N° 08

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
nivel.fiabilidad * Nivel.Satisfaccion	200	100,0%	0	0,0%	200	100,0%
Nivel.Cap/respuesta * Nivel.Satisfaccion	200	100,0%	0	0,0%	200	100,0%
Nivel.Seguridad * Nivel.Satisfaccion	200	100,0%	0	0,0%	200	100,0%
nivel.Empatia * Nivel.Satisfaccion	200	100,0%	0	0,0%	200	100,0%
nivel.aspec.tangibles * Nivel.Satisfaccion	200	100,0%	0	0,0%	200	100,0%
Nivel.Calidad * Nivel.Satisfaccion	200	100,0%	0	0,0%	200	100,0%

Anexo N° 09

Base de datos

N°	Fiabilidad	Capacidad / respuesta	Seguridad	Empatia	Aspectos Tangibles	Nivel Calidad	Dimension humana	Dimension tecnico/cienifico	Dimension entorno	Satisfaccion
1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2
3	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2
4	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2
5	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
6	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
7	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
8	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
9	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
10	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
11	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
12	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
13	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
14	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2
15	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
16	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
17	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
18	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2
19	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2
20	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2
21	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
22	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2
23	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
24	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
25	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
26	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2
30	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3

31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3
33	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
34	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
35	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
38	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
41	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
42	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3
43	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
44	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
45	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3
46	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
47	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
48	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
49	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3
50	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2
51	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3
52	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
53	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3
54	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
59	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3
60	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3
61	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
62	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3
63	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2

67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
69	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
70	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3
74	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2
75	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3
80	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3
81	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
82	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
83	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
84	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3
85	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
86	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3
87	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3
88	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2
89	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3
90	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3
91	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3
92	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3
93	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3
94	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3
95	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
96	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
97	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2
98	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
99	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
100	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3
101	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

103	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
104	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
105	2	1	2	2	1	2	3	1	1	2
106	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
107	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
108	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2
111	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
115	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
116	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
122	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
124	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3
125	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
126	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2
127	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2
128	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2
129	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2
130	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
143	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
151	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
152	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
153	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
154	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
155	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
158	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
159	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
160	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
161	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
162	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
163	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
164	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
168	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
169	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2
170	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3
171	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
172	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

175	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
176	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
178	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
179	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
183	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
187	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2
188	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
196	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
197	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
198	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
199	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3
200	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE
ACUDE A CONSULTA EXTERNA EN UN HOSPITAL DE ALTURA,
AYACUCHO 2024.**

**QUALITY OF CARE AND SATISFACTION OF EXTERNAL USERS WHO
ATTEND OUTPATIENT CLINICS AT A HOSPITAL IN AYACUCHO, 2024.**

Bach. Tania Elena GUERRERO HEREDIA

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que acuden a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024. Estudio cuantitativo, aplicado, relacional, no experimental; en una muestra de 200 pacientes seleccionados de manera no probabilística. La técnica fue la entrevista y los instrumentos: el cuestionario SERVQUAL y el cuestionario de satisfacción. Resultados: 63.0% (126) de la muestra indican buena calidad de atención en los consultorios externos. El 70.5% (141) indican estar satisfechos con la atención prestada. Se halló relación significativa entre la calidad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa ($p=0.000$); asimismo se halló relación entre las dimensiones: fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles de la calidad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa ($p=0.000$). Conclusión: ambas variables de estudio mostraron relación significativa, la que demuestra dependencia de variables.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, Usuario externo

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of patients attending outpatients in a high altitude hospital, Ayacucho 2024. Quantitative, applied, relational, non-experimental study; in a sample of 200 patients selected in a non-probabilistic way. The technique was the interview and the instruments: SERVQUAL questionnaire and satisfaction questionnaire. Results: 63.0% (126) of the sample indicated good quality of care in the outpatient clinics. 70.5% (141) indicated that they were satisfied with the care provided. A significant relationship was found between quality and satisfaction of external users attended in outpatient clinics ($p=0.000$); likewise, a relationship was found between the dimensions: reliability, responsiveness, safety, empathy, tangible aspects of quality and satisfaction of external users attended in outpatient clinics ($p=0.000$). Conclusion: both study variables showed a significant relationship, which demonstrates variable dependence.

Keywords: Quality, satisfaction, external user.

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en salud es un componente central para el desempeño de los sistemas sanitarios y para la protección efectiva de la salud de la población. En países de ingresos bajos y medianos, las deficiencias en la calidad asistencial continúan representando un problema relevante, asociado a un incremento de la morbilidad evitable y a importantes costos económicos y sociales¹. Estas limitaciones evidencian la necesidad de fortalecer los servicios de salud, no solo desde una perspectiva técnica, sino también desde la experiencia del usuario.

La atención sanitaria de calidad debe ser segura, eficaz, oportuna y centrada en la persona, atributos que dependen de la organización institucional, la competencia del personal de salud y la gestión de los procesos asistenciales². En este sentido, la Organización Panamericana de la Salud promueve el acceso universal a servicios integrales y de calidad como un eje estratégico para responder a las necesidades reales de la población³. Sin embargo, en la práctica, persisten brechas entre los estándares esperados y la percepción de los usuarios sobre la atención recibida.

Diversos estudios han demostrado que la calidad de la atención se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, considerada un indicador clave del desempeño de los servicios de salud. Investigaciones realizadas en América Latina han reportado niveles importantes de insatisfacción, particularmente en dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, evaluadas mediante el modelo SERVQUAL⁴. En el Perú, se ha identificado también una asociación significativa entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario externo en distintos niveles de atención, aunque con variaciones según el contexto institucional y geográfico⁵.

En la región Ayacucho, los estudios disponibles muestran resultados disímiles, con niveles de satisfacción que oscilan entre moderados y bajos, y con relaciones significativas entre la calidad de atención y determinadas dimensiones del servicio, especialmente en escenarios de consulta externa^{6,7}. Estas diferencias sugieren la influencia de factores locales, como la organización del servicio, la carga asistencial y las condiciones estructurales de los establecimientos de salud.

Los hospitales ubicados en zonas de altura enfrentan desafíos adicionales que pueden impactar en la percepción de la calidad y en la satisfacción del usuario, lo que hace necesario generar evidencia específica en estos contextos. No obstante, la información local continúa siendo limitada, lo que dificulta la toma de decisiones orientadas a la mejora de la gestión sanitaria.

En este marco, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura de la región Ayacucho durante el año 2024.

MATERIAL Y MÉTODO

Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. Este diseño permitió analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo sin manipulación de las variables de estudio^{8,9}.

Escenario del estudio: Desarrollado en los consultorios externos del Hospital Regional de Ayacucho. La recolección de datos se efectuó durante el mes de diciembre de 2024, en el turno vespertino (13:00 a 19:00 horas), los días lunes, miércoles y viernes.

La población: Estuvo constituida por usuarios externos que acudieron a consulta externa en el hospital durante el periodo de estudio. El marco muestral operativo fue de 377 pacientes, correspondiente al promedio de atenciones estimadas en los días y horarios seleccionados. Se incluyó una muestra de 200 usuarios, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, cumpliendo con los criterios de inclusión: ser mayor de edad, no presentar limitaciones mentales y otorgar consentimiento informado. Se excluyeron

usuarios menores de edad, con alteraciones mentales o que rechazaron participar.

Instrumentos: Para la medición de la calidad de atención se utilizó el cuestionario SERVQUAL, compuesto por 22 ítems de percepción distribuidos en cinco dimensiones. La calidad se categorizó en mala, regular y buena, según el puntaje total obtenido. La satisfacción del usuario se evaluó mediante un cuestionario estructurado de 20 ítems distribuidos en tres dimensiones¹⁰.

Análisis estadístico: Los datos recolectados fueron codificados y procesados utilizando el software SPSS versión 25.0. Se empleó estadística descriptiva e inferencial.

Consideraciones éticas: El estudio contó con la autorización institucional correspondiente y la aprobación del Comité de Ética en Investigación del hospital. Todos los participantes otorgaron su consentimiento informado de manera voluntaria. Se garantizó el anonimato y la confidencialidad de la información recolectada, asegurando que los datos fueran utilizados únicamente con fines académicos y científicos. El estudio se desarrolló respetando los principios éticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

RESULTADOS (Descriptivos)

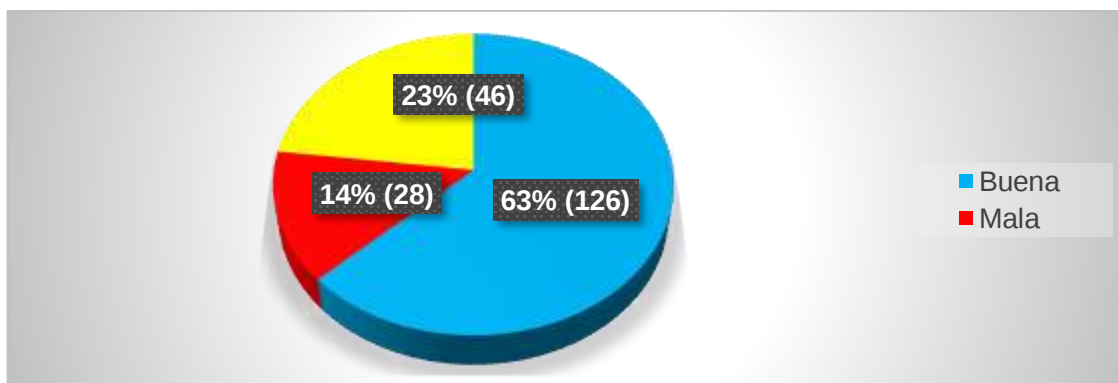


Figura 1. Calidad de atención del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.

En relación con la calidad de atención, del total de usuarios externos evaluados (n = 200), el 63,0 % (126) percibió una buena calidad en la atención recibida en los consultorios externos del hospital. Un 23,0 % (46) calificó la calidad como regular, mientras que el 14,0 % (28) la consideró mala.

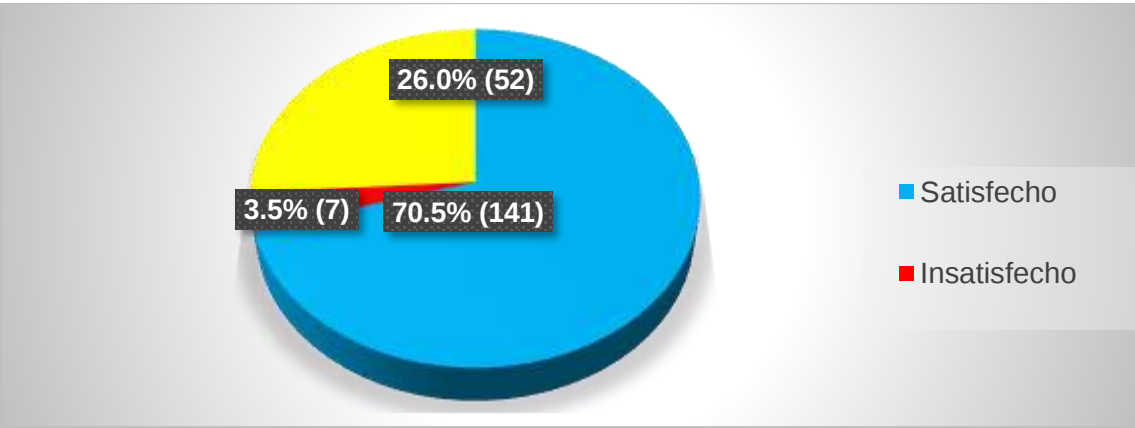


Figura 2. Satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.

Respecto a la **satisfacción del usuario**, el 70,5 % (141) de los participantes manifestó encontrarse **satisfecho** con la atención recibida. El 26,0 % (52) refirió una **satisfacción regular**, y solo el 3,5 % (7) expresó **insatisfacción** con el servicio brindado.

Resultados (Inferenciales)

Tabla 01. Relación entre la calidad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024

Calidad	Satisfaccion						Total		X ² Rho
	Satisfecho		Regularmente satisfecho		Insatisfecho				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Buena	11	56.0	14	7.0%	0	0.0	12	63.0%	p= .000 0,615
Regular	2	%					6		
	29	14.5	16	8.0%	1	0.5	46	23.0%	
Mala		%				%			
	0	0.0%	22	11.0	6	3.0	28	14.0%	
				%		%			
Total	14	70.5	52	26.0	7	3.5	20	100.0	
	1	%		%		%	0	%	

Al analizar la relación entre la **calidad de atención global y la satisfacción del usuario**, se evidenció una asociación estadísticamente significativa (χ^2 , $p = 0,000$). La mayoría de los usuarios que percibieron una buena calidad de atención se encontró satisfecha (56,0 % del total). El análisis de correlación mostró una relación positiva moderada entre ambas variables (Rho de Spearman = 0,615).

Tabla 02. Relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024

Fiabilidad	Satisfaccion						Total	X ² Rho	
	Satisfecho		Regularmente satisfecho		Insatisfecho				
	n	%	n	%	n	%			
Buena	117	58.5%	13	6.5%	0	0.0%	130	65.0%	p= .000 0,665
Regular	24	12.0%	13	6.5%	1	0.5%	38	19.0%	
Mala	0	0.0%	26	13.0%	6	3.0%	32	16.0%	
Total	141	70.5%	52	26.0%	7	3.5%	200	100.0%	

En cuanto a la dimensión **fiabilidad**, se identificó que el 65,0 % (130) de los usuarios la calificó como buena. De este grupo, el 58,5 % se declaró satisfecho con la atención. La prueba de chi cuadrado evidenció una relación estadísticamente significativa entre fiabilidad y satisfacción ($p = 0,000$), corroborada por una correlación positiva moderada ($Rho = 0,665$).

Tabla 03. Relación entre la dimensión capacidad respuesta y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.

Capacidad Respuesta	Satisfaccion						Total	X ² Rho
	Satisfecho		Regularmente satisfecho		Insatisfecho			
	n	%	n	%	n	%		
Buena	27	13.5%	3	1.5%	0	0.0%	30	15.0%
Regular	86	43.0%	21	10.5%	0	0.0%	107	53.5%
Mala	28	14.0%	28	14.0%	7	3.5%	63	31.5%
Total	141	70.5%	52	26.0%	7	3.5%	200	100.0%

Respecto a la dimensión **capacidad de respuesta**, el 53,5 % (107) de los participantes la calificó como regular y el 31,5 % (63) como mala. A pesar de ello, una proporción importante de usuarios con percepción regular de esta dimensión manifestó satisfacción con la atención. Se encontró una relación estadísticamente significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción ($p = 0,000$), con una correlación positiva baja ($Rho = 0,392$).

Tabla 04. Relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.

Seguridad	Satisfaccion						Total	X ² Rho	
	Satisfecho		Regularmente satisfecho		Insatisfecho				
	n	%	n	%	n	%			
Buena	108	54.0%	14	7.0%	0	0.0%	122	61.0%	p= .000 0,597
Regular	33	16.5%	15	7.5%	1	0.5%	49	24.5%	
Mala	0	0.0%	23	11.5%	6	3.0%	29	14.5%	
Total	141	70.5%	52	26.0%	7	3.5%	200	100.0%	

En relación con la dimensión **seguridad**, el 61,0 % (122) de los usuarios la percibió como buena, de los cuales el 54,0 % se encontró satisfecho. La asociación entre seguridad y satisfacción fue estadísticamente significativa ($p = 0,000$), con una correlación positiva moderada, lo que indica que una mayor percepción de seguridad se asocia con mayores niveles de satisfacción.

Tabla 05. Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.

Empatia	Satisfaccion						Total		X ² Rho
	Satisfecho		Regularmente satisfecho		Insatisfecho				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Buena	112	56.0%	10	5.0%	0	0.0%	122	61.0%	p= .000 0,663
Regular	29	14.5%	21	10.5%	1	0.5%	51	25.5%	
Mala	0	0.0%	21	10.5%	6	3.0%	27	13.5%	
Total	141	70.5%	52	26.0%	7	3.5%	200	100.0%	

En la dimensión **empatía**, la mayoría de los usuarios que la calificaron como buena manifestó satisfacción con la atención recibida. El análisis inferencial mostró una relación estadísticamente significativa entre empatía y satisfacción ($p = 0,000$), evidenciando que el trato personalizado y la comprensión del personal influyen de manera relevante en la experiencia del usuario.

Tabla 06. Relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024.

Aspectos Tangibles	Satisfaccion						Total		X ² Rho
	Satisfecho		Regularmente satisfecho		Insatisfecho				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Buena	109	54.5%	14	7.0%	0	0.0%	123	61.5%	p= .000 0,597
Regular	32	16.0%	15	7.5%	2	1.0%	49	24.5%	
Mala	0	0.0%	23	11.5%	5	2.5%	28	14.0%	
Total	141	70.5%	52	26.0%	7	3.5%	200	100.0%	

Finalmente, respecto a los **aspectos tangibles**, los usuarios que percibieron adecuadas las condiciones físicas, el equipamiento y la presentación del personal reportaron mayores niveles de satisfacción. La prueba de chi cuadrado confirmó una asociación estadísticamente significativa entre esta dimensión y la satisfacción del usuario ($p = 0,000$), lo que refleja la importancia del entorno físico en la percepción global del servicio.

DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio evidencian una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura de la región Ayacucho. Este hallazgo confirma que una percepción favorable de la calidad del servicio se asocia con mayores niveles de satisfacción, reforzando el carácter interdependiente de ambas variables en el contexto de los servicios de salud.

El hecho de que más de la mitad de los usuarios haya percibido una buena calidad de atención y, simultáneamente, un alto nivel de satisfacción, coincide con lo reportado en estudios realizados en contextos nacionales similares. Investigaciones desarrolladas en Chiclayo y en hospitales regionales del país han demostrado asociaciones significativas entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario, aun cuando los niveles absolutos de ambas variables varían según el

establecimiento y la organización del servicio^{5,11}. Estos resultados sugieren que, más allá del nivel de complejidad del hospital, la forma en que se brindan los servicios influye directamente en la experiencia del usuario.

En relación con la dimensión fiabilidad, el presente estudio identificó una asociación positiva moderada con la satisfacción del usuario, lo que indica que el cumplimiento de lo prometido, la consistencia en la atención y la confianza generada por el servicio son factores determinantes en la percepción global del usuario. Este hallazgo es concordante con investigaciones nacionales y regionales que destacan la fiabilidad como una de las dimensiones más influyentes en la satisfacción del paciente, especialmente en servicios de consulta externa^{11,12}. La fiabilidad se consolida, así como un componente clave para fortalecer la relación entre el usuario y la institución de salud.

Respecto a la capacidad de respuesta, si bien se encontró una relación significativa con la satisfacción, la fuerza de esta asociación fue menor en comparación con otras dimensiones. Este resultado es consistente con estudios previos que señalan que los tiempos de espera, la rapidez en la atención y la resolución de solicitudes continúan siendo aspectos críticos y, en muchos casos, limitantes para la satisfacción del usuario^{6,13}. La elevada proporción de usuarios que calificó esta dimensión como regular o mala sugiere la existencia de oportunidades de mejora en la organización y gestión de los flujos de atención.

La dimensión seguridad mostró una relación significativa y positiva con la satisfacción del usuario, evidenciando que la percepción de competencia profesional, confidencialidad y trato respetuoso contribuye de manera relevante a la experiencia del paciente. Este resultado coincide con lo reportado en estudios realizados en hospitales nacionales, donde la seguridad se asocia con la

confianza del usuario y con una mayor disposición a aceptar y valorar positivamente la atención recibida^{14,15}.

En cuanto a la empatía, los hallazgos del presente estudio confirman su importancia en la satisfacción del usuario externo. La atención individualizada, la comunicación efectiva y la comprensión de las necesidades del paciente se asociaron de manera significativa con mayores niveles de satisfacción. Este resultado es coherente con investigaciones regionales y nacionales que identifican la empatía como una de las dimensiones mejor valoradas por los usuarios y como un componente esencial de la atención humanizada^{7,15}.

Finalmente, los aspectos tangibles también mostraron una relación significativa con la satisfacción del usuario, lo que evidencia que las condiciones físicas del establecimiento, el equipamiento y la presentación del personal influyen en la percepción global del servicio. Este hallazgo coincide con estudios realizados en establecimientos de salud del país, donde el entorno físico y los recursos disponibles condicionan la evaluación que realiza el usuario sobre la calidad de la atención^{13,14}.

En conjunto, los resultados del estudio confirman que la calidad de atención, tanto a nivel global como en sus dimensiones específicas, constituye un determinante fundamental de la satisfacción del usuario externo en consulta externa. Estos hallazgos adquieren especial relevancia en hospitales de altura, donde las limitaciones estructurales y organizativas pueden intensificar la percepción de deficiencias en el servicio, reforzando la necesidad de intervenciones orientadas a la mejora continua de la calidad asistencial.

CONCLUSIONES

El estudio demostró que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura de la región Ayacucho. Una mejor percepción de la calidad del servicio se asoció con mayores niveles de satisfacción del usuario, confirmando la importancia de la calidad asistencial como determinante clave de la experiencia del paciente.

Asimismo, se evidenció que las dimensiones de la calidad de atención fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles se relacionan de manera significativa con la satisfacción del usuario, aunque con diferente intensidad. La fiabilidad, la seguridad y la empatía mostraron asociaciones más consistentes, lo que resalta el valor del cumplimiento de los servicios ofrecidos, la competencia profesional y el trato humanizado en la percepción del usuario.

La capacidad de respuesta, si bien presentó una relación significativa, evidenció oportunidades de mejora, particularmente en aspectos relacionados con la oportunidad y rapidez de la atención. Por otro lado, los aspectos tangibles demostraron influir en la satisfacción del usuario, confirmando que el entorno físico y los recursos disponibles forman parte integral de la evaluación global del servicio de salud.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 11 de agosto de 2020; [consultado el 24 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud

- 2020-2025 [Internet]. 57.º Consejo Directivo de la OPS, 71.ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 30 de setiembre al 4 octubre del 2019; Washington, DC. Washington, DC: OPS; 2019 (resolución CD57.R12) [consultado el 27 de agosto del 2024]. Disponible en:
https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55860/OPSHSSHS210018_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
3. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud [Internet]. 53.º Consejo Directivo de la OPS, 66.ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 29 septiembre al 3 de octubre del 2014; Washington, DC. Washington, DC: OPS; 2014 (resolución CD53.R14) [consultado el 24 de agosto del 2024]. Disponible en:
<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2014/CD53-R14-s.pdf>.
 4. Dávila D., Casaro G., Torres V., Castillo Y. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. Rev. Cuerpo Med. HNAAA [Internet]. 17 de abril de 2019 [citado 29 de agosto de 2024];11(3):199-200. Disponible en:
<https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/420>
 5. Gamarra, S. Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa Clínica San Juan De Dios Chiclayo. 2023. [Tesis de maestría]. Universidad de san Martin de Porres. Recuperado de:
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11471>
 6. Atau A., Prado A. Grado de satisfacción del usuario externo del hospital apoyo san miguel Ayacucho, en tiempos covid-19. 2022. [Tesis de titulación]. Universidad San Ignacio de Loyola.
 7. Roque A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
 8. Hernández R., Fernández C., Baptista P. *Metodología de la investigación*. 7.ª ed. Ciudad de México: McGraw-Hill; 2022.
 9. Bernal C. *Metodología de la investigación*. 4.ª ed. Bogotá: Pearson Educación; 2010.

10. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. [Tesis de titulación]. Universidad César Vallejo.
11. Maza A. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el hospital regional Eleazar Guzmán Barrón _Nuevo Chimbote, 2019. [Tesis de doctorado]. 2021. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25541>
12. Muñoz R., Arevalo R., Morillo B., Molina J. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 2022: 2(3), 88–95. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>
13. Quispe J. Satisfacción de la calidad de atención en el servicio de consultorio externo de pediatría Hospital María Auxiliadora mayo 2019 [Tesis de titulación]. 2020. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6491?show=full>
14. Cajamarca M. Calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa médica del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud - Cusco 2018 [Tesis de maestría]. 2019. Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco. Recuperado de: <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4356>
15. Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de Medicina Física y rehabilitación, hospital regional de Ica, marzo 2018. [Tesis de maestría]. Universidad Norbert Wiener. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostaunau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N°0029-2026-UNSCH-EPG/KBA

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N°002-2026-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. TANIA ELENA GUERRERO HEREDIA
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
TÍTULO DE TESIS	Calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	17% de similitud
N° DE TRABAJO	2957897724
FECHA	10 de mayo de 2026

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

10 de mayo de 2026.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
Mg. Melvis BERROCAL ARGUMEDO
Sub Director de Investigación

CC.
Archivo
KBA/rjcg

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024

por Tania Elena GUERRERO HEREDIA

Fecha de entrega: 10-may-2026 09:55p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2957897724

Nombre del archivo: Tania_Elena_GUERRERO_HEREDIA_T.docx (1.6M)

Total de palabras: 16136

Total de caracteres: 92759

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa en un hospital de altura, Ayacucho 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	19%	16%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	3%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
5	cybertesis.unmsm.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.usmp.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.autonomadeica.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.unfv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
9	repositorio.unsch.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
10	repositorio.utea.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

repositorio.uwiener.edu.pe

11

Fuente de Internet

1 %

12

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

<1 %

13

Submitted to Universidad de San Martín de Porres

Trabajo del estudiante

<1 %

14

redi.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

Maza Neyra, Amparo Soledad. "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón_Nuevo Chimbote, 2019", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

<1 %

16

Rocío Verónica Ñañez Tuero, Yony Farfan Robles, Elvio Tintaya Zegarra, Antonio Coronel Molina et al. "La Psicomotricidad en el desarrollo de la lectoescritura de los niños de 5 años: Fundamentos psicomotrices para el desarrollo de la lectoescritura en la infancia", Editora Científica Digital, 2026

Publicación

<1 %

17

Mamani Choquehuanca, Rocio Vaneza. "La relación entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno - 2016", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

<1 %

18

repositorio.upsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

19

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Activo

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°00900-2025-UNSCH-EPG/D.

Siendo las 06:00 p.m. del 28 de octubre de 2025 se reunieron en el auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Dr. OSCAR GUTIERREZ HUAMANI** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. MANGLIO AGUIRRE ANDRADE** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, e integrado por los siguientes miembros: **Dr. JOHNNY ALDO TINCO JAYO** y el **Mg. ROALDO PINO ANAYA**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A CONSULTA EXTERNA EN UN HOSPITAL DE ALTURA, AYACUCHO 2024**, presentado por la **Bach. TANIA ELENA GUERRERO HEREDIA**. Teniendo como asesor al **Dr. VICTOR ALEXANDER PALOMINO VARGAS**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: QUINCE (15).

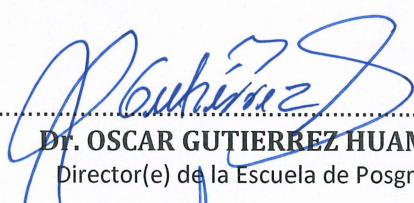
CALIFICACION (x)

Aprobado(a) por Unanimidad.	X
Aprobado(a) por Mayoría.	—
Desaprobado(a) por Unanimidad.	—
Desaprobado(a) por Mayoría.	—

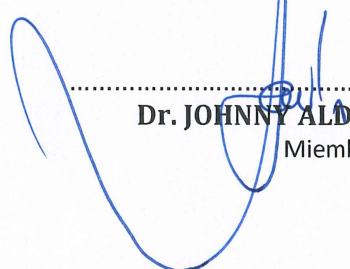
(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. TANIA ELENA GUERRERO HEREDIA**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Siendo las 8:35 hrs. se levanta la sesión.

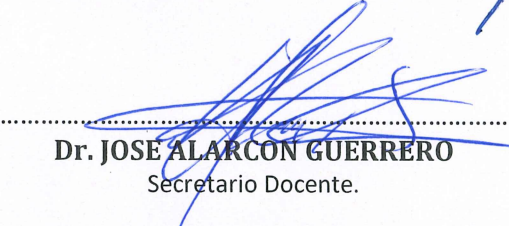
Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 8:35 hrs. del 28 de octubre de 2025.


.....
Dr. OSCAR GUTIERREZ HUAMANI
Director(e) de la Escuela de Posgrado.


.....
Dr. MANGLIO AGUIRRE ANDRADE
Director de la UPG-FCSA


.....
Dr. JOHNNY ALDO TINCO JAYO
Miembro.


.....
Mg. ROALDO PINO ANAYA
Miembro.


.....
Dr. JOSE ALARCON GUERRERO
Secretario Docente.

Observaciones: