



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA  
EN UN HOSPITAL DE EMERGENCIAS, LIMA, 2021

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Hilda Lluseth Pinedo Sánchez

Asesor:

Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago

Lima - Perú

2021

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la fortaleza en mi día a día y bendecirme en cada momento de mi vida.

A mi esposo, por estar a mi lado apoyándome constantemente, por su amor y paciencia en este tiempo para cumplir mi meta.

A mis hijos, Valeria, Deyvi y Alejandra por ser mi fortaleza.

A mi nietecita, Valentina por haberme cambiado la vida con su llegada a mi vida.

A mi madrecita, por estar siempre a mi lado y tener su apoyo incondicional.

## AGRADECIMIENTO

El agradecimiento a mi asesor, Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago quien con su notable experiencia supo guiarme en el presente trabajo para su correcta elaboración.  
A la Universidad Privada del Norte, por darme la oportunidad de poder demostrarme que puedo ser una gran profesional.

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
RESUMEN .....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	34
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	56
REFERENCIAS .....	61
ANEXOS .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Modelos de Calidad de Servicio
Tabla 2.	Número de Consultas externas totales por Red Asistencial enero-noviembre 2018/2019
Tabla 3.	Determinación del tamaño de la muestra
Tabla 4.	Congruencia entre los expertos
Tabla 5.	Prueba de Congruencia entre los expertos
Tabla 6.	Resumen de procesamiento de casos
Tabla 7.	Estadísticas de fiabilidad
Tabla 8.	Estadística descriptiva por rangos de la Variable Calidad de Servicio
Tabla 9.	Estadística descriptiva por rangos de la Variable Satisfacción del Usuario
Tabla 10.	Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Fiabilidad
Tabla 11.	Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Capacidad de Respuesta
Tabla 12.	Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Seguridad
Tabla 13.	Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Empatía
Tabla 14.	Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Elementos Tangibles
Tabla 15.	Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Atención Médica
Tabla 16.	Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Atención Administrativa
Tabla 17.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra
Tabla 18.	Coefficiente correlacional de Spearman entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario
Tabla 19.	Correlación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario
Tabla 20.	Correlación entre la Fiabilidad y Satisfacción del Usuario
Tabla 21.	Correlación entre la Capacidad de Respuesta y Satisfacción del Usuario
Tabla 22.	Correlación entre la Seguridad y la Satisfacción del Usuario
Tabla 23.	Correlación entre la Empatía y la Satisfacción del Usuario
Tabla 24.	Correlación entre los Elementos Tangibles y Satisfacción del Usuario
Tabla 25.	Estadística descriptiva de la pregunta 1 ¿Le informaron y orientaron adecuadamente los pasos o trámites a seguir para la atención de su consulta?

- Tabla 26. Estadística descriptiva de la pregunta 2 ¿Fue atendido dentro del horario establecido por el médico de turno?
- Tabla 27. Estadística descriptiva de la pregunta 3 ¿Su atención fue respetada dentro del horario y turno programado?
- Tabla 28. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Se presentó algún inconveniente en el consultorio con su historia clínica?
- Tabla 29. Estadística descriptiva de la pregunta ¿La atención en cita médica es accesible y se obtiene oportunamente?
- Tabla 30. Estadística descriptiva de la pregunta ¿El personal del módulo de admisión lo atendió con prontitud?
- Tabla 31. Estadística descriptiva de la pregunta ¿La toma de muestras de laboratorio es rápida y oportuna?
- Tabla 32. Estadística descriptiva de la pregunta ¿La toma de imágenes es rápida y oportuna?
- Tabla 33. Estadística descriptiva de la pregunta ¿En la farmacia lo atendieron de manera oportuna y rápida?
- Tabla 34. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Se respetó su derecho a la privacidad durante la atención?
- Tabla 35. Estadística descriptiva de la pregunta ¿La atención que le brindó el médico fue completa y exhaustiva?
- Tabla 36. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Tuvo el tiempo prudente para explicarle al médico sobre su estado de salud?
- Tabla 37. Estadística descriptiva de la pregunta ¿El médico que le atendió le brindó confianza y tranquilidad?
- Tabla 38. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Durante su permanencia en la consulta lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?
- Tabla 39. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Durante la consulta sintió el interés por solucionar su problema de salud?
- Tabla 40. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?
- Tabla 41. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Entendió al médico la explicación que le dio acerca del tratamiento que recibió y las indicaciones a seguir?

- Tabla 42. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Fue clara la explicación que le dio el médico sobre los procedimientos y/o análisis realizados?
- Tabla 43. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Cree usted que la señalización en el hospital son las indicadas para su mejor orientación?
- Tabla 44. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Encontró usted personal asignado para que le informe y oriente durante su atención?
- Tabla 45. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Existe el material necesario y equipo disponible para su atención dentro del consultorio?
- Tabla 46. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Los ambientes de la consulta son adecuados, limpios y cómodos?
- Tabla 47. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Se siente conforme con el tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta la fecha otorgada?
- Tabla 48. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Se siente conforme y orientada con las señalizaciones dentro del hospital?
- Tabla 49. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Se siente conforme con los trámites realizados en el módulo de admisión?
- Tabla 50. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Se siente conforme con el tiempo de espera transcurrido para su consulta?
- Tabla 51. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Se siente conforme con la comodidad en la sala de espera?
- Tabla 52. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Se siente conforme con el trato otorgado por el médico?
- Tabla 53. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Se siente conforme con el trato otorgado por el personal administrativo?
- Tabla 54. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Se siente conforme con el cuidado de su intimidad durante su atención?
- Tabla 55. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Se siente conforme con el tiempo transcurrido durante su atención?
- Tabla 56. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Se siente conforme con la información recibida sobre su problema de salud?
- Tabla 57. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Se siente conforme con la explicación y pautas sobre su tratamiento?

Tabla 58. Estadística descriptiva de la pregunta ¿Se siente conforme con los trámites que ha tenido que hacer para conseguir nueva cita?



## ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1. Gráfico de barras de la Variable Calidad de Servicio
- Figura 2. Gráfico de barras de la Variable Satisfacción del Usuario
- Figura 3. Gráfico de barras de la Dimensión Fiabilidad
- Figura 4. Gráfico de barras de la Dimensión Capacidad de Respuesta
- Figura 5. Gráfico de barras de la Dimensión Seguridad
- Figura 6. Gráfico de barras de la Dimensión Empatía
- Figura 7. Gráfico de barras de la Dimensión Elementos Tangibles
- Figura 8. Gráfico de barras de la Dimensión Atención Médica
- Figura 9. Gráfico de barras de la Dimensión Atención Administrativa
- Figura 10. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Le informaron y orientaron adecuadamente los pasos o trámites a seguir para la atención de su consulta?
- Figura 11. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Fue atendido dentro del horario establecido por el médico de turno?
- Figura 12. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Su atención fue respetada dentro del horario y turno programado?
- Figura 13. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Se presentó algún inconveniente en el consultorio con su historia clínica?
- Figura 14. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿La atención en cita médica es accesible y se obtiene oportunamente?
- Figura 15. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿El personal del módulo de admisión lo atendió con prontitud?
- Figura 16. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿La toma de muestras de laboratorio es rápida y oportuna?
- Figura 17. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿La toma de imágenes es rápida y oportuna?
- Figura 18. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿En la farmacia lo atendieron de manera oportuna y rápida?
- Figura 19. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Se respetó su derecho a la privacidad durante la atención?

- Figura 20. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿La atención que le brindó el médico fue completa y exhaustiva?
- Figura 21. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Tuvo el tiempo prudente para explicarle al médico sobre su estado de salud?
- Figura 22. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿El médico que le atendió le brindó confianza y tranquilidad?
- Figura 23. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Durante su permanencia en la consulta lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?
- Figura 24. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Durante la consulta sintió el interés por solucionar su problema de salud?
- Figura 25. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?
- Figura 26. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Entendió al médico la explicación que le dio acerca del tratamiento que recibió y las indicaciones a seguir?
- Figura 27. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Fue clara la explicación que le dio el médico sobre los procedimientos y/o análisis realizados?
- Figura 28. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Cree usted que la señalización en el hospital son las indicadas para su mejor orientación?
- Figura 29. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Encontró usted personal asignado para que le informe y oriente durante su atención?
- Figura 30. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Existe el material necesario y equipo disponible para su atención dentro del consultorio?
- Figura 31. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Los ambientes de la consulta son adecuados, limpios y cómodos?
- Figura 32. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Se siente conforme con el tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta la fecha otorgada?

- Figura 33. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Se siente conforme y orientado con las señalizaciones dentro del hospital?
- Figura 34. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Se siente conforme con los trámites realizados en el módulo de admisión?
- Figura 35. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Se siente conforme con el tiempo de espera transcurrido para su consulta?
- Figura 36. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Se siente conforme con la comodidad en la sala de espera?
- Figura 37. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Se siente conforme con el trato otorgado por el médico?
- Figura 38. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Se siente conforme con el trato otorgado por el personal administrativo?
- Figura 39. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Se siente conforme con el cuidado de su intimidad durante su atención?
- Figura 40. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Se siente conforme con el tiempo transcurrido durante su atención?
- Figura 41. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Se siente conforme con la información recibida sobre su problema de salud?
- Figura 42. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Se siente conforme con la explicación y pautas sobre su tratamiento?
- Figura 43. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta ¿Se siente conforme con los trámites que ha tenido que hacer para conseguir nueva cita?

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021. La metodología corresponde a un diseño no experimental, transeccional, descriptivo correlacional. La técnica es la encuesta y el instrumento es un cuestionario. La muestra probabilística es de 384 usuarios de consulta externa. Para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, la estadística descriptiva indica que el 6.5% califica a la calidad de servicio en un nivel alto, 57.6% medio; 35.9% bajo, evaluando la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. El 9.4% califica a la satisfacción en un nivel alto, 66.1% medio y 24.5% bajo, evaluando la Atención Médica y la Atención Administrativa, Se recomienda realizar encuestas periódicas para saber si los niveles de calidad de servicio se reflejan en una mayor satisfacción mejora y dar el alcance a los directivos del hospital. Se concluye que sí existe relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa de un Hospital de Emergencia con un Rho de Spearman de 0,780, la misma que es significativa ( $p - \text{valor} = 0,000$ ).

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción del usuario, capacidad de respuesta.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el 2006, el Ministerio de Salud aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en el cual se establecen los objetivos, los principios y las bases conceptuales de la calidad, donde define las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos. (Documento Técnico: RM N°519-2006/MINSA).

Actualmente a nivel mundial se viene sufriendo por una pandemia producida por la COVID-19 que es una extensa familia de virus que generalmente causan infecciones en las proteínas de la superficie del virus pueden conducir a infecciones leves del tracto respiratorio superior, pero las mutaciones en las proteínas de la superficie del virus pueden conducir a infecciones graves del tracto respiratorio inferior, como el Síndrome Respiratorio del Medio Oriente (MERS-CoV) y el Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS-CoV). (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Según el reporte de la Organización Mundial de la Salud (OMS), "se informó que el 31 de diciembre de 2019 se reportó la presencia de casos de neumonía en Wuhan, una ciudad situada en la provincia de China de Hubei. Una semana más tarde confirmaron que se trataba de un nuevo coronavirus que se ha denominado SARS-CoV-2. El 30 de enero de 2020, el Comité de Emergencia para el Reglamento Sanitario Internacional de la OMS declaró el brote de "COVID-19" como una "Emergencia de Salud Pública de Importancia Nacional.

A mediados de enero, 2020 la OMS reportó más de 280 casos confirmados de COVID-19 en China, Tailandia, Japón y Corea.

Echevarría, Sueyoshi (2020), prepararon el manuscrito donde presentan un informe sobre lo sucedido a nivel mundial y en América del Sur, donde mencionan que, hasta el 14 de

abril del 2020, se han reportado a nivel mundial 1, 983,219 casos de COVID-19, de los cuales el 2.84% se encuentra en América del Sur. Brasil es el país que presenta el mayor número de infectados (24,232), concentrados principalmente en Sao Paulo y Río de Janeiro. Perú tiene el segundo lugar con 10,303 casos confirmados, duplicando el número de infectados. Este incremento se ve afectado por el aumento de las pruebas realizadas y a la falta de apego de un grupo de la población a las medidas establecidas por el gobierno, ocasionando aglomeraciones en supermercados, mercados y en transporte público.

Asimismo refieren que en el Perú, los varones representan el 73.9% del total de casos confirmados para COVID-19, hallándose la mayor cantidad de infectados en la capital del país (Lima), tendencia que se repite en las demás capitales latinoamericanas; mientras que en Chile el 50.09% de los casos positivos corresponden al sexo femenino. Las comorbilidades identificadas con mayor frecuencia en los casos fatales fueron las enfermedades cardiovasculares (Hipertensión arterial) y diabetes mellitus (Perú, Chile y Brasil).

En cuanto a mortalidad por COVID-19 en Sudamérica, Ecuador lleva la delantera, presentando hasta el momento una tasa de mortalidad de 2 por 100 mil habitantes; seguido de Perú con 0.7 por 100 mil habitantes (Echevarría, Sueyoshi, 2020).

A pesar de que Chile es uno de los países en Sudamérica que concentra la mayor cantidad de infectados por el SARS-CoV2, tiene la tasa de letalidad más baja de la región (1.16%), seguido de Uruguay, incluso menos que Japón (1.87%). Esto se debe a las medidas que han tomado sus autoridades para frenar la propagación de la enfermedad la cual incluye la capacidad para identificar pacientes infectados y aislarlos de forma temprana, estrategia en la que ha hecho hincapié la Organización Mundial de la Salud; logrando realizar hasta el momento la mayor cantidad de pruebas por millón de habitantes en la región, después de Venezuela. Actualmente Perú ha adoptado esta medida con fuerza, siendo el segundo país

con mayor número de pruebas diagnósticas en Latinoamérica, con 102,216 entre pruebas rápidas y moleculares (Echevarría, Sueyoshi, 2020).

El 05 de marzo del 2020 la OMS informa que en el Perú se confirmó un primer caso importante de COVID-19, en un compatriota peruano con historial de viajes a España, Francia y República Checa. Posteriormente a ello se confirmaron otros casos entre sus contactos (Organización Mundial de la Salud, 2020).

El 06 de marzo del 2020, el Presidente de la República anunció el primer caso de COVID-19 confirmado en el Perú y el 15 de marzo se estableció el estado de emergencia y el cierre de fronteras en todo el territorio nacional. Posteriormente, mediante Decretos Supremos se viene estableciendo medidas que debe observar la ciudadanía en la nueva conciencia social y sumado a la reactivación económica, se observa una gran cantidad de personas circulando por las calles, por lo que, según refiere el Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades, existe el riesgo de una posible ola pandémica por COVID-19, cuyo impacto dependerá de la proporción de susceptibles que queden en las regiones (Organización Mundial de la Salud, 2020).

El Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (2021) del MINSA emitió alertas sanitarias, orientadas a desarrollar acciones para fortalecer la vigilancia, la prevención y control ante el riesgo de presencia de casos del nuevo coronavirus COVID-19 y la elaboración de un plan de preparación y respuesta e cual fue aprobado con Resolución Ministerial N° 039-2020/MINSA.

El comportamiento del COVID-19 depende de la diversidad social, geográfica y sanitaria del país, esas singularidades han de adaptarse a las respuestas de salud para mantener bajo control la transmisión del coronavirus.

En cuanto a la definición de segunda ola, no se tiene directrices claras. El portavoz de la OMS, refiere "El término se refiere solo a los nuevos brotes que se han producido después de un descanso inicial, lo mismo aplica para una "tercera ola", estos rebrotes de coronavirus están apareciendo en diversas regiones del Mundo.

Nos enfrentamos a un riesgo potencial de la llamada "segunda ola", la cual se hará evidente por la aparición de rebrotes en diversas regiones del país; como consecuencia de la flexibilización de las medidas implementadas y a que las personas desconocen de la situación actual. (MINSA, 2020).

El Ministerio de Salud (MINSA) anunció la suspensión de consultas externas a fin de evitar concentración de personas en los hospitales y posibles contagios de Covid-19, en tanto el Seguro Social de Salud (EsSalud), activó los Consultorios de Atención Inmediata (CAI) en todos sus establecimientos de salud a nivel nacional, para la atención de urgencias médicas a pacientes en condiciones de riesgo, que presentan problemas de salud ajenos al coronavirus. (Essalud, 2021)

Al respecto, el Gerente General de EsSalud, Alfredo Barredo Moyano, explicó que con los CAI se asegura una atención oportuna y eficaz a personas que requieren una atención inmediata como los pacientes oncológicos y otros que presentan afecciones al corazón, así como aquellos que han sido intervenidos quirúrgicamente o que requieren hemodiálisis, y por tanto, necesitan ser monitoreados por su médico tratante. Mencionó, que los CAI serán diferenciados por especialidad y el personal médico podrá prescribir medicamentos, dispositivos médicos, entre otros, hasta por un período de 60 días calendario, debiendo ser registrado claramente en la historia clínica del paciente. (EsSalud, 2021).

Durante el año 2020, el Seguro Social de Salud (EsSalud) atendió a nivel nacional más de 5 millones de emergencias, cerca de 7 millones en consultas presenciales, más de 2



millones de atenciones a través de los CAI (Centro de Atención Inmediata) y más de 3 millones de tele consultas médicas, entre otros. (EsSalud, 2021).

### **Antecedentes internacionales**

Castillo, Villarreal, Olivera, Pinzón & Carrascal (2014), escribieron su trabajo de investigación denominado: Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Cartagena, es de tipo analítico, encuesta transversal, asimismo el estudio se realizó con el propósito de determinar el grado de satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Cartagena, se utilizó la encuesta de 712 pacientes embarazadas de bajo riesgo el cual se tomó como muestra de 25 instituciones públicas de Cartagena, como resultado se obtuvo, que el promedio de edad de las 712 embarazadas participantes fue de 23 años, asimismo se observa que el 84% manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron en la IPS donde fueron atendidas. Concluyendo que la buena percepción de las usuarias con la interrelación del profesional que las atiende, es un factor determinante para la satisfacción, independientemente de la calidad de atención que dan los servicios de salud

Pedraza, Lavín, Gonzáles & Bernal (2014), el presente trabajo de investigación es determinar los Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC, de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, el estudio se realizó con el propósito de identificar los factores determinantes en la calidad del servicio de salud desde la percepción del usuario en Tamaulipas, México. Se aplicó un cuestionario a 130 usuarias como muestra, se utilizó el estadígrafo de Alpha de Cronbach para determinar la fiabilidad del instrumento de investigación, como resultado se identificó que la dimensión capacidad de respuesta obtuvo la más baja valoración con un porcentaje mayoritario de (52.5%) quienes indicaron que el tiempo de espera en la consulta

externa va de pésimo a regular, el 48.3 % contestaron que el servicio de urgencias es de nivel incipiente; y el 43.3% indicaron que va de pésimo a regular el tiempo de espera para las consultas de especialidad. Concluyendo que en el estudio de investigación se identifica que existen áreas con baja calidad en la prestación de servicios sanitarios a pesar de estar certificado en estándares internacionales y con reconocimiento importante en su desempeño.

Boza & Solano (2016). El presente trabajo de investigación se denomina Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. Costa Rica, es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, como principal objetivo fue determinar la percepción de la calidad que tenían los padres de los niños ingresados en la UCI-HNN, el estudio es de tipo cuantitativo -descriptivo, la técnica utilizada fue el cuestionario, para determinar la confiabilidad utilizaron el instrumento mediante la prueba del Alfa de Cronbach y como muestra tuvo como participantes a 122 padres, para procesar la información mediante el programa estadístico SPSS con el subsiguiente análisis de los resultados y la generación de gráficos. Entre los hallazgos obtenidos se encuentra que la UCI-HNN brindó una atención que, según perciben los padres, cumplió en la mayoría de los aspectos evaluados sus expectativas alrededor del cuidado de su hijo durante febrero y marzo del 2016. En cuanto a la satisfacción en la atención en salud fue en un nivel de excelente, según los padres, mencionan que siempre fue oportuna, con una adecuada frecuencia, de un buen modo, lo suficientemente objetiva y de mucho valor para ellos. En relación con el cuidado, los padres refieren que fue competente, muy bien coordinada y centrada en el paciente, en tanto les permitió integrarse, interactuar y ofrecerles estar en el proceso de cuidado del hijo. Todo lo contrario, pasó con la empatía, los padres no están satisfechos con la atención recibida y la humanización no cumplió sus expectativas en cuanto

a la atención. En relación con la organización de los cuidados, los padres estuvieron satisfechos porque cumplieron sus expectativas fueron medianamente accesibles y flexibles para ellos. En cuanto a la actitud profesional en relación con la satisfacción, fue auténtica, sensible y prudente. Concluyendo que en el estudio se obtuvo un alto cumplimiento con las expectativas de los padres en relación con la atención en salud de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños, asimismo (Boza & Solano, 2016) refieren que es necesario volver a valorizar desde la perspectiva de los padres lo que se está brindando con la calidez del cuidado, ya que no cumple con sus expectativas en su totalidad.

### **Antecedentes nacionales**

Crispín, Martel y Torero (2020). En su trabajo buscaron determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes en los bancos privados de la ciudad de Huánuco, 2019. De enfoque cuantitativo, diseño no experimental, para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes la técnica que se utilizó fue la encuesta para la recolección de datos. La población fueron los 32 000 clientes que eran atendidos mensualmente y la muestra estuvo conformada por 380 clientes. Utilizaron la prueba estadística de Rho Spearman, mediante el software SPSS (versión 24.0). Entre los hallazgos obtenidos se determinó que existe una correlación directa considerable ( $r_s=0,785$ ,  $Sig.=0,000$ ) donde refiere que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes de los bancos privados de Huánuco. Concluyendo e el estudio de investigación que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en los bancos privados de la ciudad de Huánuco -2019

Castillo & Durand (2019), en su trabajo de investigación denominado: La Relación de La Calidad Del Servicio y La Satisfacción del Cliente del Sector Restaurantes de Comida

Italiana del Balneario de Huanchaco, 2019, se realizó con el propósito de determinar si la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del cliente del sector restaurantes de comida italiana del balneario de Huanchaco, 2019. Esto como respuesta al problema ¿Existe relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente del sector restaurantes de comida italiana del balneario de Huanchaco, 2019?, con una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional, para lo cual se utilizó la encuesta para la recolección de datos y como tamaño de la muestra se contó con los clientes del sector restaurantes de comida italiana del balneario de Huanchaco. Por medio de la prueba estadística de Pearson se determinó que existe una correlación positiva alta de 0.734, la misma que indica que la variable "Satisfacción al Cliente" está relacionado con el "Calidad del Servicio". Es decir, a mejor Calidad del Servicio, mejor satisfacción del cliente de los restaurantes de comida italiana del balneario del Huanchaco. Concluyendo que existe relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del sector restaurantes de comida italiana del balneario de Huanchaco, 2019.

Sánchez & María (2017), el presente trabajo de investigación es determinar y analizar la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca, 2017, de nivel descriptivo, correlacional y de corte transversal. Para lo cual se realizó una encuesta a 142 usuarios externos mayores de 18, para valorar la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario externo. Obteniendo como resultado que el 50% de la muestra de 18 a 28 años de edad fueron los más relevantes, 90,8 % de sexo mujer, el 85,2% contestó que reside en zona urbana, el 37,3% que solo cuenta con secundaria, el 89,4% contestó que cuenta con SIS, el 25,4% de mujer respondieron que fueron atendidos en consultorio de atención integral, el 88% contestó que son continuadores, el 66,4% contestaron ellos mismos, el 52,8% indicó que la calidad de atención es buena y el 47,2%

regular, asimismo en el nivel de satisfacción se observa que el 93% están satisfechos y el 7% respondieron que no están satisfechos ni insatisfechos. Por otro lado existe correlación positiva significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo,  $r=0,594$ ,  $p$  valor= $0,00$ , la correlación entre las dimensiones de ambas variables es significativa  $p$  valor  $<0,05$ , salvo la dimensión humana e interpersonal de la calidad de atención y aspectos tangibles de la satisfacción del usuario con  $r=0,040$   $p$  valor= $0,635$ . Finalmente en la investigación se concluye que la calidad de la atención de salud tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Pachacútec Cajamarca. 2017.

## **Definiciones Conceptuales**

### **Calidad de Servicio**

Forrellat (2014), refiere que el desempeño en la calidad se fundamenta en la valoración de los resultados, procesos y en complacer los requerimientos de los usuarios, teniendo como meta lograr la mejora continua. Se presentan varios factores a tener en cuenta al momento de aumentar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben estar dirigidos a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios.

Referente a la calidad de atención se presentan diferentes modelos de los cuales son los siguientes: el Modelo de calidad técnica y funcional del autor Grönroos (1984) quien indica que la calidad en un establecimiento dependerá de: calidad técnica y funcional siendo esta última más importante según este modelo. Otro modelo es el de SERVPERF, planteado por Cronin y Taylor (1994) quienes plantearon utilizar una escala más breve y precisa que SERVQUAL, llamándola SERVPERF, basada solamente en la evaluación de la percepción que tiene el usuario con respecto al servicio, con una valoración similar a la escala SERVQUAL, solo que ésta considera no solo percepciones sino también expectativas.

De forma que, la escala SERVPERF se sustenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas, por lo tanto, las 22 preguntas que contienen abarcan cinco dimensiones de la evaluación de la calidad.

Las dimensiones que evalúa son: fiabilidad (se refiere al hecho de lograr y cumplir con éxito el servicio brindado), capacidad de respuesta (permite ofrecerle al usuario un servicio rápido y adecuado en un tiempo oportuno), seguridad (valora la confianza que provoca el desempeño del profesional al momento de ofrecer la atención exponiendo conocimiento, educación, destreza para tener comunicación e inspirar seguridad.), empatía (es el poder de un individuo para atender de manera adecuada las necesidades de otro y ponerse en su lugar para comprenderlo) y aspectos tangibles (son los aspectos de la institución que son percibidos por los usuarios, se refiere a la apariencia física de la infraestructura, al aspecto de las personas que atienden en el establecimiento, al aseo del lugar y comodidad).

Tabla 1. *Modelos de Calidad de Servicio*

MODELO	CONCLUSIONES FUNDAMENTALES
Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)	Resulta del balance entre las expectativas y las percepciones del desempeño que tiene el cliente hacia la calidad del servicio, fundamentado en la teoría de la disconfirmación, de manera que cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario se define el servicio como satisfactorio.
Vergara (2014)	Es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas de la experiencia de servicio.
Kotler & Keller (2012)	Vista desde la perspectiva organizacional, la calidad en el servicio es la orientación que siguen todos los recursos de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes incluyendo a todos los empleados y no solo a los que tienen trato directo con el cliente, pues

MODELO	CONCLUSIONES FUNDAMENTALES
	todas las actividades realizadas por un empleado en la organización repercutirán de alguna manera en el nivel de calidad real o percibida por el consumidor.

*Nota.* Se muestra un resumen de las principales conclusiones fundamentales de varios autores de la calidad de servicio. Elaboración propia

Realizar la encuesta es una herramienta común para lograr la medición de la satisfacción del usuario y mejorar la calidad de atención en los servicios sanitarios, con ello se logrará obtener la percepción del usuario en cuanto a sus requerimientos y los procesos que se desarrollan durante la atención en la institución sanitaria. Para la medición se puede citar el modelo SERVPERF de Croning y Taylor (1994), basado únicamente en el desempeño del proveedor en el encuentro de servicios, siendo hipotéticamente la mejor alternativa para evaluar la calidad del servicio; o el instrumento PECASUSS, acrónimo de Percepción de Calidad Según Usuarios de Servicios de Salud, que busca identificar el impacto del programa en la calidad percibida según la dirección y magnitud de los ítems evaluados. Otro instrumento de evaluación, según el modelo de las discrepancias ideado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), donde mencionan que el instrumento de medición SERVQUAL (Quality Service); permite hacer una comparación entre las expectativas de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización y puede constituir una medida de la calidad del servicio.

### **Satisfacción del Usuario**

Dentro de la satisfacción del usuario se observa una diversidad de conceptos, como el resultado de complacer deseos, necesidades y expectativas que el cliente tiene hacia el producto o servicio brindado, asimismo, ha sido definido como un elemento de la competitividad empresarial interna a consecuencia de ello es constituida como un indicador

de medición que mide las expectativas y la performance finalmente es asociada a la percepción del usuario.

Por otro lado, la OMS (2012) señala que es el grado de excelencia profesional utilizando recursos de manera eficiente con la mínima inseguridad, para que el usuario este satisfecho y se logre tener un buen efecto en la salud de todo paciente.

Asimismo, MINSA (2011) señala que la satisfacción es el rendimiento del personal que trabaja en el establecimiento y logra cubrir o cumplir las expectativas que tiene el paciente de la atención que le será ofrecida. Por lo tanto, los datos que se tienen sobre la satisfacción son útiles siempre y cuando los usuarios tengan un papel activo en su evaluación ya que la mejor manera de evaluar su satisfacción es preguntándoles sobre la opinión que tienen sobre el servicio recibido

Según el Ministerio de Salud (2011), los usuarios acceden a la atención médica sin manifestar incomodidad o quejas e incluso refieren satisfacción al momento de que se les realiza alguna encuesta. Sin embargo, la satisfacción que manifiesta el usuario en una entrevista, no garantiza que la calidad ofrecida sea buena, sino más bien que las expectativas de los usuarios sean bajas. Asimismo, existe la posibilidad que los pacientes manifiesten satisfacción por querer complacer al entrevistador o por temor a que se le niegue la atención posteriormente debido a las normas que tiene la sociedad en oposición a los reclamos. Por ello la importancia de orientar a los usuarios sobre los aspectos que deben considerarse para calificar a la calidad de atención de manera adecuada.

Por un lado la satisfacción se constituye como herramienta de diagnóstico o indicador de medición que permite evaluar las expectativas y mide la performance Toniut (2013), es imprescindible para realizar un correcto monitoreo del desempeño competitivo siendo el



principal objeto de estudio el cliente, es decir que el factor a considerar será el performance del cliente.

### **Niveles de Satisfacción**

El paciente percibe uno de los 3 niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción**

Se genera cuando no cumple las expectativas del paciente.

- **Satisfacción**

Se genera cuando se realiza una necesidad y a su vez cumple con las expectativas del paciente.

- **Complacencia**

Se genera cuando supera las expectativas del paciente.

### **Justificación Teórica**

Con la realización de la tesis se pretende dar a conocer los fundamentos teóricos de las dimensiones, enfoques conceptuales y políticas nacionales relacionadas con la calidad y satisfacción en la atención de un Hospital de Emergencias, asimismo que la institución tome con seriedad la magnitud del problema.

De la misma forma permitirá conocer el diagnóstico de la calidad del servicio según el modelo SERVQUAL, con una descripción real y original de los aspectos referidos a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles lo cual permita hallar la satisfacción del usuario de un Hospital de Emergencias.

Por tanto, el planteamiento del presente proyecto servirá al hospital para realizar intervenciones e implementar políticas y prácticas adecuadas para mejorar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la consulta externa.

### **Justificación Práctica**

La presente investigación servirá a los funcionarios de un Hospital de Emergencias, para que formulen planes de intervención y puedan implementar políticas y prácticas adecuadas para mejorar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la consulta externa, donde nace la necesidad por realizar este estudio y formular la siguiente interrogante:

#### **1.2. Formulación del problema**

¿Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021?

#### **1.3. Objetivos**

##### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

##### **Objetivos específicos**

Describir la relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

Describir la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

Describir la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

Describir la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

Describir la relación los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

#### **1.4. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

Sí existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

##### **Hipótesis específicas**

Sí existe relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

Sí existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

Sí existe relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

Sí existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

Sí existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

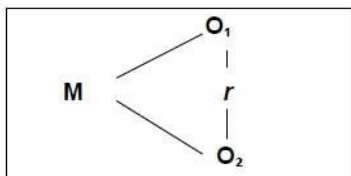
## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Tipo básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y de corte transversal. Es una investigación cuantitativa, porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos referidos a las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario, se utilizará la metodología empírico analítico y se servirá de pruebas estadísticas para el análisis de datos y contrastación de las hipótesis, refiere que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, 2014, pág. 98).

Hernández (2014) señala que el nivel es descriptivo correlacional, porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, a su vez establece si existe relación entre las variables. Indica que una investigación; es no experimental porque el estudio se realiza sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Es de corte Transeccional o transversal, porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, en un Hospital de Emergencias en un día del mes de Febrero, 2021. El propósito es describir las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa y correlacional, porque examina la relación o asociación existente entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa, en un Hospital de Emergencias. (Hernández, 2014, pág. 154), a continuación el esquema Correlacional:



Dónde:

M = Muestra (Pacientes Externos Hospital de Emergencias)

O1 (Variable independiente) = Calidad del servicio

O2 (Variable dependiente) = Satisfacción del usuario

r = Relación de las variables de estudio

## 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

**Población.-** Para la presente investigación se consideró como grupo poblacional a los 23, 471,480 pacientes atendidos en el periodo enero-noviembre 2019, el número de consultas externas totales realizadas en Essalud, según dato del Sistema Estadístico de Salud SES, de la cual se ha determinado la población muestral para la investigación. Según (Hernández et al., 2014): “La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

**Muestra.-** Se determinó aplicando la fórmula para muestras probabilísticas para poblaciones infinitas a la cual se les aplicó la encuesta, con un nivel de confianza del 95%. Así el tamaño de la muestra resulta siendo un total de 384 usuarios de consultorios externos de un Hospital de Emergencias en la ciudad de Lima, 2021, (Hernández et al., 2014) menciona que es un “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p.175).

Tabla 2. *Número de consultas externas totales por Red Asistencial EsSalud enero – noviembre 2018/2019*

REDES ASISTENCIALES / PRESTACIONALES	Ene-nov 2018	Ene-nov 2019	Var. %	Concentración en pp.
REBAGLIATI	3,866,742	3,966,357	2.6%	0.5%
SABOGAL	3,044,203	3,507,108	15.2%	2.1%
ALMENARA	3,175,460	3,139,114	-1.1%	-0.2%
AREQUIPA	1,389,871	1,609,157	15.8%	1.0%
LA LIBERTAD	1,315,153	1,390,817	5.8%	0.3%
LAMBAYEQUE	1,173,453	1,254,292	6.9%	0.4%
PIURA	869,457	1,016,224	16.9%	0.7%
ICA	850,968	995,592	17.0%	0.7%
JUNIN	649,683	674,751	3.9%	0.1%
ANCASH	583,523	579,277	-0.7%	0.0%
OTROS	4,919,155	5,338,791	8.5%	1.9%
<b>Total general</b>	<b>21,837,668</b>	<b>23,471,480</b>	<b>7.5%</b>	<b>7.5%</b>

Nota. pp. Puntos porcentuales.

Fuente: Sistema Estadístico de Salud SES / Elaboración: GGI/GCPP. Fuente: [http://www.essalud.gob.pe/downloads/estadistica/boletin\\_mensual\\_enero\\_noviembre.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/estadistica/boletin_mensual_enero_noviembre.pdf).

Seguidamente se muestra la fórmula estadística para determinar el tamaño de la muestra probabilística para poblaciones infinitas:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

Tabla 3. *Determinación del tamaño de la muestra.*

Z	1.96	Para un nivel de confianza de 95%
$z^2$	3.8416	
P	0.5	Probabilidad que se presente la consulta externa
q	0.5	Probabilidad que no se presente la consulta externa
d	0.05	5% de error
$d^2$	0.0025	
<b>n=</b>	<b>384.16</b>	<b>Tamaño de la muestra.</b>

Nota. Para una población infinita de consultas externas.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica que se empleó fue la encuesta, el instrumento que se utilizó para la variable calidad fue el instrumento denominado SERVQUAL (Quality Service) adaptado, de los autores Zeitzmal, Parasuraman y Berry, consta de 22 ítems y se distribuyen en cinco dimensiones:

- Fiabilidad (ítems del 01 al 05)
- Capacidad de respuesta (ítems del 06 al 09)
- Seguridad (ítems del 10 al 13)
- Empatía (ítems del 14 al 18)
- Elementos tangibles (ítems del 19 al 22)

Para medir la variable satisfacción del usuario se utilizó el cuestionario de satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE), consta de 12 ítems, el cuestionario valora la calidad administrativa (ítems del 01 al 06), y calidad médica (ítems del 07 al 12).

Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para establecer la relación entre las dos variables y que esta relación sea estadísticamente significativa.

Las conclusiones fueron descritas tomando en cuenta los objetivos y resultados obtenidos.

Se utilizó el Excel y SPSS, programas informáticos que sirvieron para determinar los resultados estadísticos en base a tablas y gráficos.

La información que se obtuvo se presenta en tablas de frecuencia y gráficos, basándose en la estadística descriptiva.

Para estimar la fiabilidad de los instrumentos, se utilizó el alfa de Cronbach.

Como conclusiones se mencionan en base a los objetivos y resultados obtenidos

#### **2.4. Procedimiento**

La validación del contenido del instrumento la realizaron tres expertos quienes dieron una apreciación respecto a la problemática que se planteó en el presente trabajo cuyas variables fueron analizadas, y es aplicable tal como se está elaborando, se realizó una prueba piloto a 34 pacientes voluntarios, para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, la cual fue de 0.96; encontrándose sumamente confiable. Por lo tanto, el instrumento es aplicable tal como está elaborado, con este resultado se puede probar que el instrumento ha sido comprendido por todos los encuestados. La prueba de normalidad que se aplicó es la prueba de Kolmogorov-Smirnov ya que el tamaño de la muestra es mayor a 50, observando un total de 384 datos. Asimismo, para la prueba de hipótesis se realizó el análisis correlacionar ingresando los datos al estadígrafo SPSS 25, donde se categorizó la información correspondiente a cada dimensión y variable.

#### **2.5 Aspectos éticos**

Para la investigación se respetaron los principios éticos y básicos, el cual protege los derechos de los que participan en la encuesta. En ese contexto, se consideró los siguientes aspectos éticos:



**Confidencialidad:** Cada paciente tiene derecho a ser respetado y la información que se obtuvo es confidencial, vale decir que en la encuesta realizada se protegió su intimidad.

**Consentimiento informado:** Vale decir que el paciente fue informado con anticipación de la encuesta que se le realizará, sin alterar ninguna respuesta, teniendo en cuenta el derecho a la participación voluntaria.

**Manejo de riesgos:** Existe una relación con los principios de beneficencia y maleficencia, lo cual no ocasionará daño, ni tendrá impacto negativo en la salud de los pacientes. (Pautas Éticas Internacionales para la Investigación Biomédica en Seres Humanos (CIOMS, 2002) de la OMS.

**Justicia:** Se tuvo consideración a todos, sin hacer ningún tipo de discriminación por raza, sexo, ideología y/o condiciones culturales.

**Respeto:** La estructuración del proyecto de investigación cumple con las normas dadas por la Universidad Privada del Norte.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para la validez del instrumento de recolección de datos se solicitó la opinión de tres docentes expertos de la Universidad Privada del Norte, revisaron y aprobaron la validación calificando el instrumento como óptimo y racional, y así aseverar que el instrumento reúne información distintiva de la población o dominio de las dimensiones de las variables de estudio. (Hernández et al., 2014, p. 298).

#### Validez del instrumento de investigación

En la tabla 5 se muestran los docentes de la Universidad Privada del Norte expertos en metodología de la investigación que validaron el instrumento de investigación. Según (Hernández et al., 2014) "La validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio". (Pág. 201).

Tabla 4. *Congruencia entre los expertos*

Nº	Expertos (grado y nombres)	Opinión
E1	Mg. Luis Edgar Tarmeño Bernuy	Aplicable
E2	Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor	Aplicable
E3	Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora	Aplicable

Nota. Elaboración propia

Tabla 5. *Prueba de Congruencia entre los expertos*

PRUEBA DE CONGRUENCIA ENTRE LOS EXPERTOS				
CRITERIOS	EXPERTOS			PROMEDIO
	E1	E2	E3	
CLARIDAD	4	4	5	4.3
OBJETIVIDAD	4	5	4	4.3
ACTUALIDAD	4	4	5	4.3
ORGANIZACIÓN.	5	3	5	4.3
SUFICIENCIA	5	5	4	4.7
INTENCIONALIDAD	5	5	5	5.0
COHERENCIA	5	5	5	5.0
CONSISTENCIA	4	4	5	4.7
CONVENIENCIA	5	4	5	4.7
METODOLOGÍA	5	5	5	5.0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>48</b>	<b>46</b>

Nota. Elaboración propia con las validaciones de los expertos.

### Análisis de Confiabilidad del instrumento de investigación

Para estimar la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach instrumento donde se codificó los datos con las respuestas de la encuesta realizada a la muestra, conformada por 384 usuarios de consulta externa de un Hospital de Emergencias en Lima. La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se estimó con el Alfa de Cronbach, arrojando un resultado de 0,962. Para (Hernández et al., 2014 p.200), la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Como criterio general (George y Mallery, 2003, p. 231) proporcionan las siguientes reglas básicas:

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es excelente

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 es bueno

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 es aceptable

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 es cuestionable

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 es pobre

Coeficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es inaceptable

Tabla 6. *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	384	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	384	100,0

*Nota.* La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento, son 384 encuestas procesadas.

Tabla 7. *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,962	34

*Nota.* El resultado cercano a 1 indica que es sumamente confiable el instrumento de investigación.

## Análisis Descriptivo de las Variables

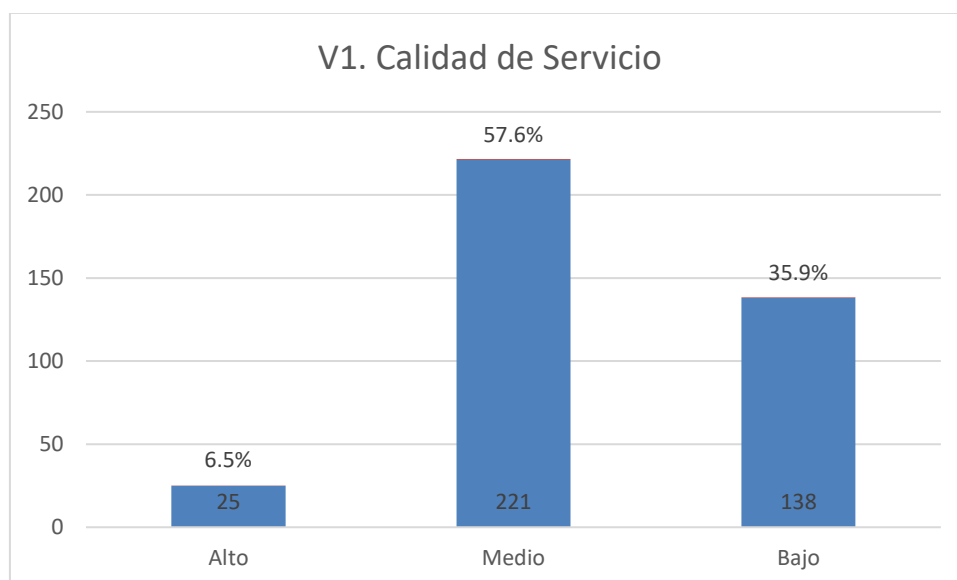
En las siguientes tablas y figuras se muestra el análisis de las dimensiones de la variable uso la banca electrónica.

Tabla 8. *Estadística descriptiva por rangos de la Variable Calidad de servicio.*

Calidad de servicio		
Rango	Cantidad	%
Alto	25	6.5%
Medio	221	57.6%
Bajo	138	35.9%
Total	384	100.0%

*Nota.* Se muestran la cantidad y porcentajes.

*Fuente:* Base de datos de encuestas. Elaboración propia.



*Figura 1. Gráfico de barras de la variable Calidad de Servicio.*

En la tabla 8 y en la figura 1 se puede observar que el 6.5% de usuarios encuestados del Hospital de Emergencias califica a la calidad de servicio dentro de un nivel alto, evaluando la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. A su vez, el 57.6% sostuvo que la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio; mientras que el 35.9% la cree baja.

Tabla 9. Estadística descriptiva por rangos de la Variable Satisfacción del usuario.

Satisfacción del usuario		
Rango	Cantidad	%
Alto	36	9.4%
Medio	254	66.1%
Bajo	94	24.5%
Total	384	100.0%

Nota. Se muestran la cantidad y porcentajes.

Fuente: Base de datos de encuestas. Elaboración propia.

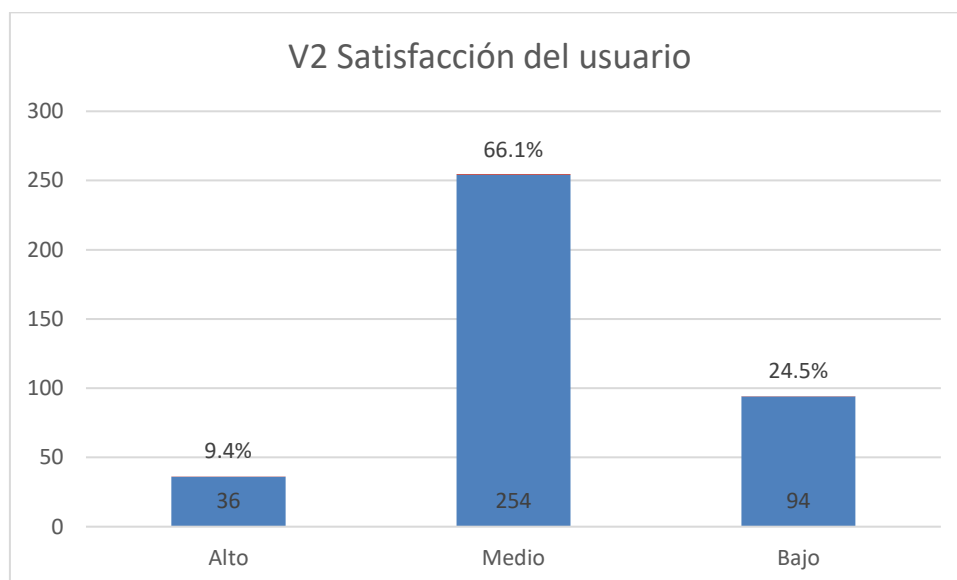


Figura 2. Gráfico de barras de la variable Satisfacción del usuario.

En la tabla 9 y en la figura 2 se puede observar que el 9.4% de usuarios encuestados del Hospital de Emergencias califica a la satisfacción del usuario dentro de un nivel alto, evaluando la Atención Médica y la Atención Administrativa. A su vez, el 66.1% sostuvo que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel medio; mientras que el 24.5% considera que es baja.

Tabla 10. *Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Fiabilidad.*

Rango	Fiabilidad	
	Cantidad	%
Alto	38	9.9%
Medio	188	49.0%
Bajo	158	41.1%
Total	384	100.0%

*Nota.* Se muestran la cantidad y porcentajes.

*Fuente:* Base de datos de encuestas. Elaboración propia.

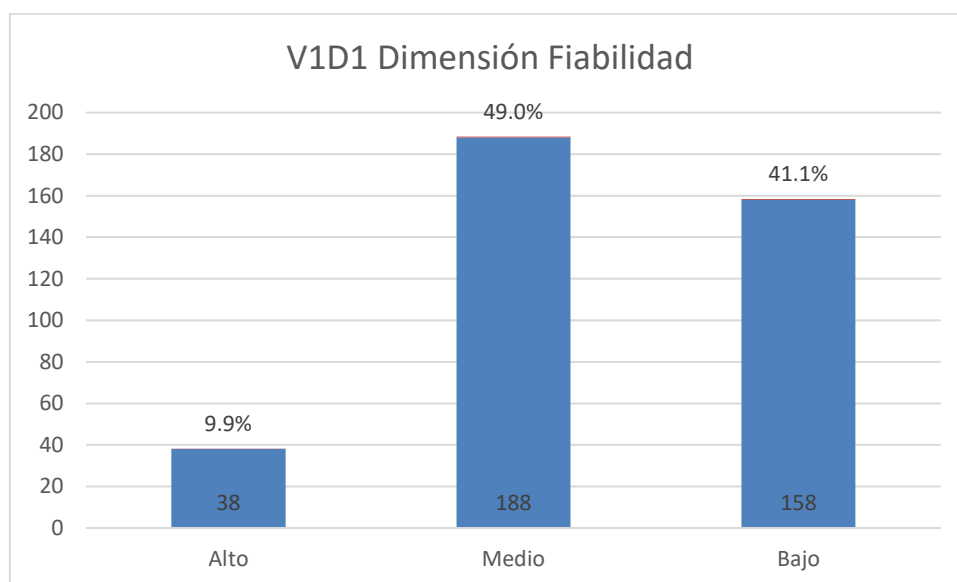


Figura 3. *Gráfico de barras de la Dimensión Fiabilidad.*

En la tabla 10 y en la figura 3 se puede observar que el 9.9% de usuarios encuestados del Hospital de Emergencias califica a la dimensión fiabilidad dentro de un nivel alto. A su vez, el 49.0% sostuvo que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel medio; mientras que el 41.1% cree que es baja.

Tabla 11. *Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Capacidad de respuesta.*

Capacidad de respuesta		
Rango	Cantidad	%
Alto	38	9.9%
Medio	166	43.2%
Bajo	180	46.9%
Total	384	100.0%

*Nota.* Se muestran la cantidad y porcentajes.

*Fuente:* Base de datos de encuestas. Elaboración propia.

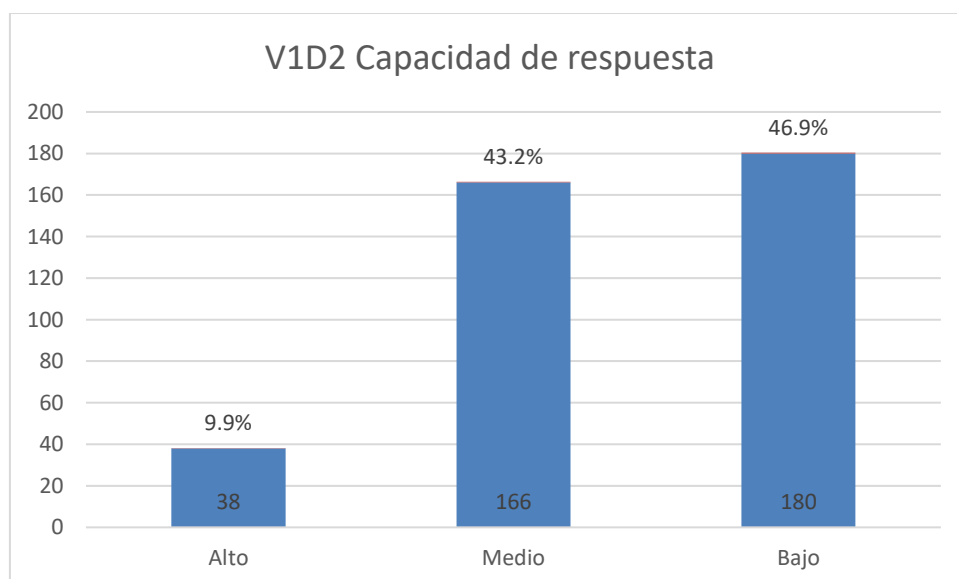


Figura 4. *Gráfico de barras de la Dimensión Capacidad de respuesta.*

En la tabla 11 y en la figura 4 se puede observar que el 9.9% de usuarios encuestados del Hospital de Emergencias califica a la dimensión Capacidad de respuesta dentro de un nivel alto. A su vez, el 43.2% sostuvo que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel medio; mientras que el 46.9% cree que es baja.

Tabla 12. Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Seguridad.

Seguridad		
Rango	Cantidad	%
Alto	191	49.7%
Medio	148	38.5%
Bajo	45	11.7%
Total	384	100.0%

Nota. Se muestran la cantidad y porcentajes.

Fuente: Base de datos de encuestas. Elaboración propia.

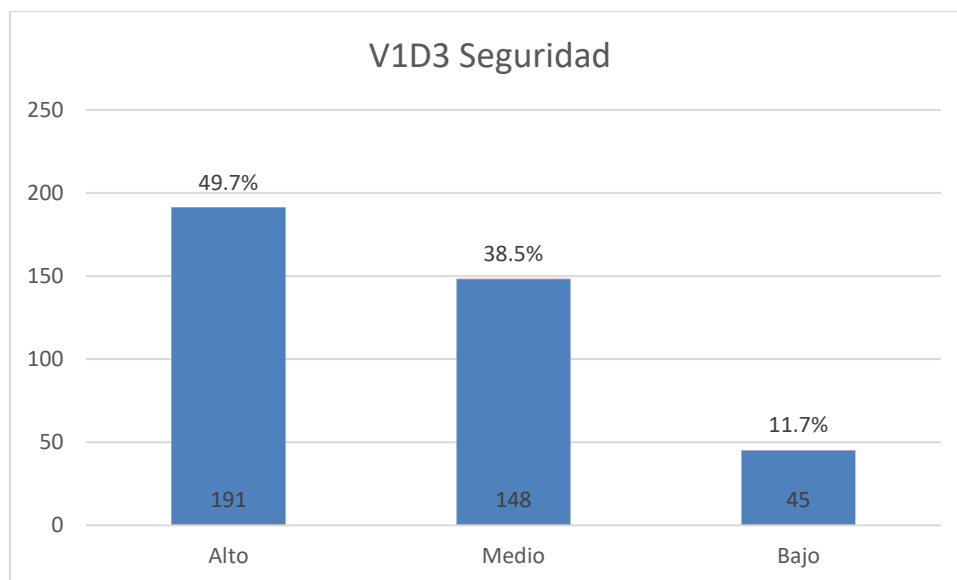


Figura 5. Gráfico de barras de la Dimensión Seguridad.

En la tabla 12 y en la figura 5 se puede observar que el 49.7% de usuarios encuestados del Hospital de Emergencias califica a la dimensión Seguridad dentro de un nivel alto. A su vez, el 38.5% sostuvo que la seguridad se encuentra en un nivel medio; mientras que el 11.7% la considera como baja.

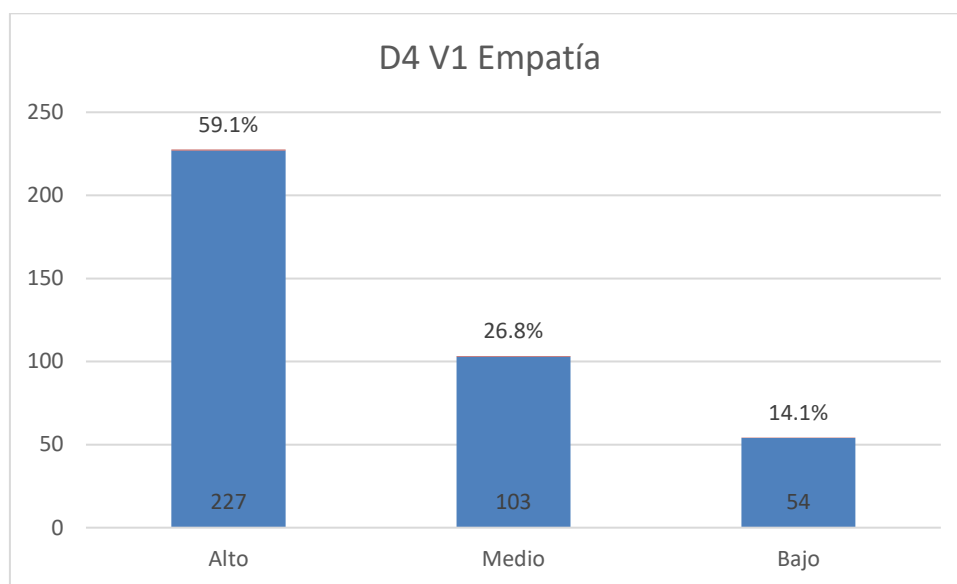


Tabla 13. *Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Empatía.*

Empatía		
Rango	Cantidad	%
Alto	227	59.1%
Medio	103	26.8%
Bajo	54	14.1%
Total	384	100.0%

*Nota.* Se muestran la cantidad y porcentajes.

*Fuente:* Base de datos de encuestas. Elaboración propia.



*Figura 6. Gráfico de barras de la Dimensión Empatía.*

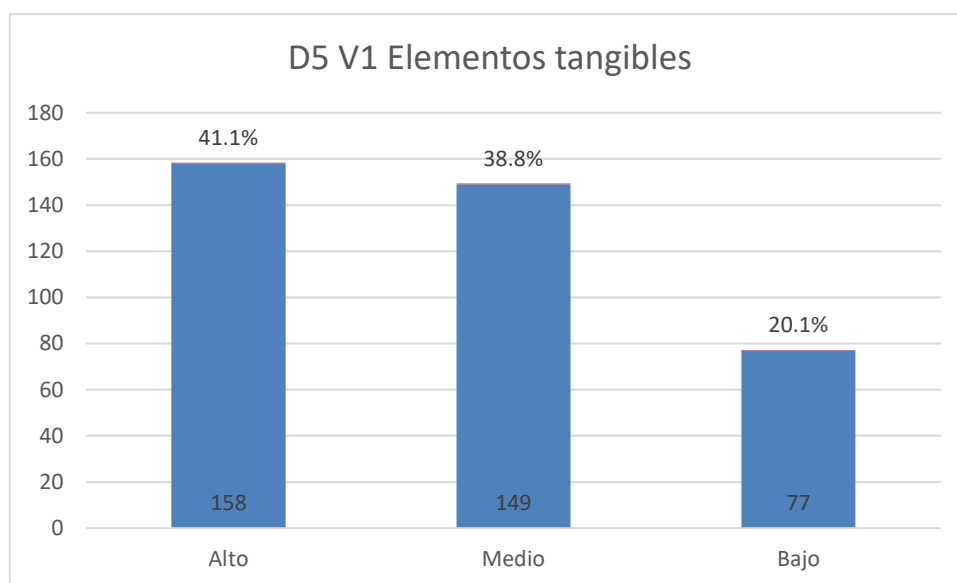
En la tabla 13 y en la figura 6 se puede observar que el 59.1% de usuarios encuestados del Hospital de Emergencias califica a la dimensión Empatía dentro de un nivel alto. A su vez, el 26.8% sostuvo que la empatía se encuentra en un nivel medio; mientras que el 14.1% la considera como baja.

Tabla 14. *Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Elementos tangibles.*

Elementos tangibles		
Rango	Cantidad	%
Alto	158	41.1%
Medio	149	38.8%
Bajo	77	20.1%
Total	384	100.0%

*Nota.* Se muestran la cantidad y porcentajes.

*Fuente:* Base de datos de encuestas. Elaboración propia.



*Figura 7. Gráfico de barras de la Dimensión elementos tangibles.*

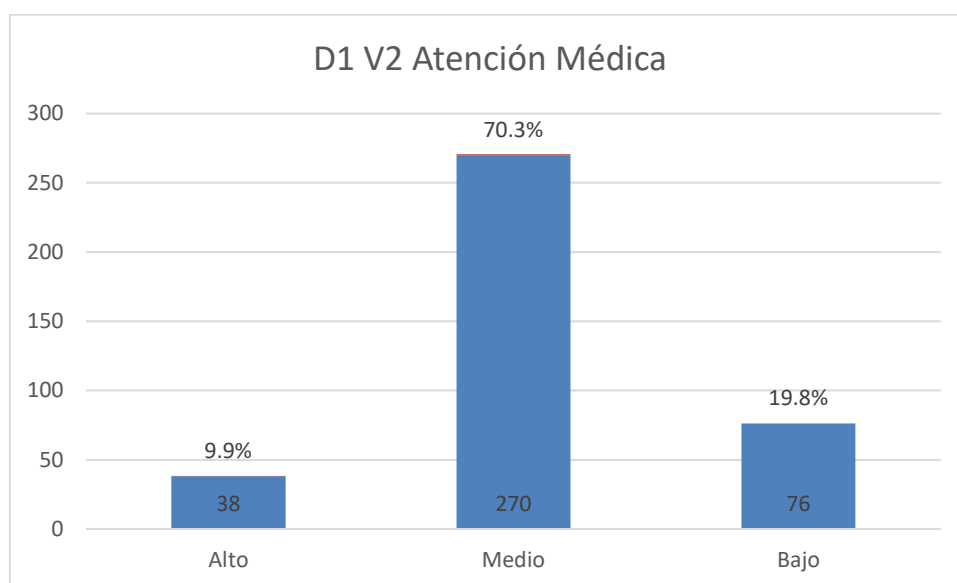
En la tabla 14 y en la figura 7 se puede observar que el 41.1% de usuarios encuestados del Hospital de Emergencias califica a la dimensión elementos tangibles dentro de un nivel alto. A su vez, el 38.8% sostuvo que los elementos tangibles se encuentran en un nivel medio; mientras que el 20.1% considera que es baja.

Tabla 15. *Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Atención médica.*

Atención Médica		
Rango	Cantidad	%
Alto	38	9.9%
Medio	270	70.3%
Bajo	76	19.8%
Total	384	100.0%

*Nota.* Se muestran la cantidad y porcentajes.

*Fuente:* Base de datos de encuestas. Elaboración propia.



*Figura 8. Gráfico de barras de la Dimensión Atención médica.*

En la tabla 15 y en la figura 8 se puede observar que el 9.9% de usuarios encuestados del Hospital de Emergencias califica a la dimensión Atención médica dentro de un nivel alto. A su vez, el 70.3% sostuvo que la Atención médica se encuentra en un nivel medio; mientras que el 19.8% la considera baja.

Tabla 16. *Estadística descriptiva por rangos de la Dimensión Atención administrativa.*  
Atención Administrativa

Rango	Cantidad	%
Alto	67	17.4%
Medio	243	63.3%
Bajo	74	19.3%
Total	384	100.0%

*Nota.* Se muestran la cantidad y porcentajes.

*Fuente:* Base de datos de encuestas. Elaboración propia.

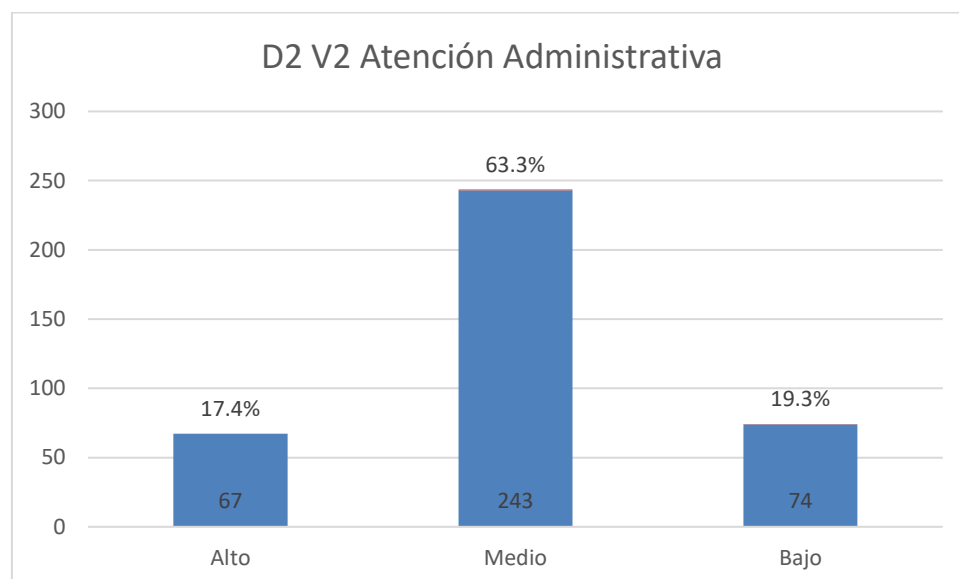


Figura 9. *Gráfico de barras de la Dimensión Atención administrativa.*

En la tabla 16 y en la figura 8 se puede observar que el 17.4% de usuarios encuestados del Hospital de Emergencias califica a la dimensión Atención médica dentro de un nivel alto. A su vez, el 63.3% sostuvo que la Atención médica se encuentra en un nivel medio; mientras que el 19.3% la considera baja.

## Análisis de normalidad

En la tabla 17 se expone la prueba de *Kolmogorov-Smirnov*, la misma que indica que la distribución de los datos recolectados de la muestra es normal. (Estadígrafo SPSS prueba de normalidad).

Tabla 17. *Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0,078	384	0,000	0,987	384	0,001
Satisfacción del usuario	0,106	384	0,000	0,974	384	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### 1) Planteamiento de las hipótesis de la variable calidad de servicio

**H0** Las puntuaciones de la calidad de servicio en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021, tienen distribución normal.

**H1** Las puntuaciones de la calidad de servicio en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021, no tienen distribución normal.

### 2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha=0,05$  5%

### 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas. Valor calculado = 0,078.

### 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar H0

$p=0,000 < \alpha=0,05$

**5) Decisión:**

Como  $p=0,000 < \alpha=0,05 \implies$  Rechazar  $H_0$  (Hipótesis nula).

Se acepta la hipótesis alternativa, la distribución de los datos no es normal.

**1) Planteamiento de las hipótesis de la variable satisfacción del usuario**

**$H_0$**  Las puntuaciones de la satisfacción en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021, tienen distribución normal.

**$H_1$**  Las puntuaciones de la satisfacción en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021, no tienen distribución normal.

**2) Selección del nivel de significancia**

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha=0,05$  5%

**3) Determinación del estadígrafo de prueba**

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas. Valor calculado = 0,106.

**4) Formulación de la regla de decisión**

Si  $p < \alpha \implies$  Rechazar  $H_0$

$p=0,000 < \alpha=0,05$

**5) Decisión:**

Como  $p=0,000 < \alpha=0,05$  Rechazar  $H_0$  (Hipótesis nula)

Se acepta la hipótesis alternativa, la distribución de los datos no es normal.

## Análisis Correlacional

Tabla 18.  
Coeficiente correlacional de Spearman

Coeficiente	Tipo de Correlación
-<0.8 a 1]	Correlación negativa Muy alta o muy fuerte
-<0.6 a 0.8]	Correlación negativa Alta o Fuerte
-<0.4 a 0.6]	Correlación negativa moderada
-<0.2 a 0.4]	Correlación negativa Baja o débil
-<0 a 0.2]	Correlación negativa Muy baja o muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre variables
<0 a 0.2]	Muy baja o muy débil
<0.2 a 0.4]	Baja o débil
<0.4 a 0.6]	Moderada
<0.6 a 0.8]	Alta o fuerte
<0.8 a 1]	Muy alta o muy fuerte

*Nota.* Se muestran los grados de correlación.

*Fuente:* Hernández, Fernández, y Baptista (2014).

Tabla 19. *Correlación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario*

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	0,780**
		N	384
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	de 0,780**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	384

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

### 1) Planteamiento de las hipótesis

**H1:** Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

**2) Selección del nivel de significancia**

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha=0,05$  5%

**3) Determinación del estadígrafo de prueba**

Se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

**4) Formulación de la regla de decisión**

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar H<sub>0</sub>

$p=0.000 < \alpha=0.05$

**5) Decisión:**

Como  $p=0,000 < \alpha=0,05$  Rechazar H<sub>0</sub> (Hipótesis nula)

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05 existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021, con un nivel de correlación alta o fuerte.



Tabla 20. *Correlación entre la Fiabilidad y la Satisfacción del usuario*

				Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente	de	1,000	0,619**
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	0,000
		N		384	384
	Satisfacción del usuario	Coefficiente	de	0,619**	1,000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		0,000	.
		N		384	384

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

### 1) Planteamiento de las hipótesis

**H1:** Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

**H0:** No Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

### 2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha=0.05$  5%

### 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

### 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar H0

$p=0.000 < \alpha=0.05$

### 5) Decisión:

Como  $p=0,000 < \alpha=0,05$  Rechazar  $H_0$  (Hipótesis nula)

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05 existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021, con un nivel alta o fuerte.

Tabla 21. *Correlación entre la Capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario*

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	0,646**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	384	384

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

### 1) Planteamiento de las hipótesis

**H1:** Existe una relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

**H0:** No Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

### 2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha=0.05$  5%

### 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

#### 4) **Formulación de la regla de decisión**

Si  $p < \alpha \rightarrow$  Rechazar  $H_0$

$p = 0.000 < \alpha = 0.05$

#### 5) **Decisión:**

Como  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$  Rechazar  $H_0$  (Hipótesis nula)

Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05 existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021, con un nivel alta o fuerte.

Tabla 22. *Correlación entre la Seguridad y la Satisfacción del usuario*

				Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	de	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		384	384
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	de	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		384	384

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

#### 1) **Planteamiento de las hipótesis**

**H1:** Existe una relación significativa entre seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

**2) Selección del nivel de significancia**

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha=0.05$  5%

**3) Determinación del estadígrafo de prueba**

Se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

**4) Formulación de la regla de decisión**

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar H<sub>0</sub>

$p=0.000 < \alpha=0.05$

**5) Decisión:**

Como  $p=0,000 < \alpha=0,05$  Rechazar H<sub>0</sub> (Hipótesis nula)

Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05 existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021, con un nivel alta o fuerte.

Tabla 23. *Correlación entre la Empatía y la Satisfacción del usuario*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	de 1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384

Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	de ,708**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

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

### 1) Planteamiento de las hipótesis

**H1:** Existe una relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

**H0:** No Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

### 2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha=0.05$  5%

### 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

### 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar H0

$p=0.000 < \alpha=0.05$

### 5) Decisión:

Como  $p=0,000 < \alpha=0,05$  Rechazar H0 (Hipótesis nula)

Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05 existe relación significativa entre empatía y satisfacción del

usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021, con un nivel alta o fuerte.

Tabla 24. *Correlación entre los Elementos tangibles y la Satisfacción del usuario*

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

#### 1) Planteamiento de las hipótesis

**H1:** Existe una relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

**H0:** No Existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

#### 2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha=0.05$  5%

#### 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

#### 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar H0

$$p=0.000 < \alpha=0.05$$

**5) Decisión:**

Como  $p=0,000 < \alpha=0,05$  Rechazar  $H_0$  (Hipótesis nula)

Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05 existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021, con un nivel moderado.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

En la actualidad venimos viviendo una situación muy difícil producto de la pandemia por COVID-19, para la realización de la presente indagación se presentaron algunas dificultades que limitaron el acceso a los datos de los usuarios de los consultorios externos del hospital de emergencia, es por ello que la realización de la encuesta fue presencial y debido al temor de posibles contagios algunos usuarios no deseaban que se les acercara a hacer la encuesta, por tal motivo al tener una muestra de 384 encuestas se tuvo que alargar el plazo previsto para la obtención de los datos, asimismo dicha encuesta fue realizada de manera aleatoria pues no hubo una planificación exacta ni por especialidades, edades y tipo de género.

Es importante resaltar en la atención de los pacientes y realizar encuestas periódicas para saber si el nivel de calidad y satisfacción mejora con todo esto se trata de mejorar la respuesta para una pronta y adecuada atención de calidad y mejoramiento continuo al paciente buscando satisfacer y porque no superar sus expectativas, cambiando y/o mejorando un sistema de atención a favor del paciente.

De acuerdo con los hallazgos de la investigación se pueden comparar con (Castillo, Villarreal, Olivera, Pinzón & Carrascal, 2014) quienes en su investigación buscaron determinar el grado de satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Cartagena. Ellos determinaron que el 84% manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron, mientras que en la presente investigación se ha determinado que el 9.4% indicó que el nivel de satisfacción es alto, el 66.1% manifestó que el nivel es medio y el 24.5% consideró no estar satisfecho o con un nivel bajo de satisfacción de la atención recibida.



De acuerdo con los hallazgos de la investigación se pueden comparar con (Pedraza, 2014), quien en su investigación buscó determinar los Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. En la encuesta determinó que el (52.5%) manifestaron que va de pésimo a regular, el 48.3 % es de nivel incipiente; y el 43.3% indicaron que va de pésimo a regular, en contraste en la presente investigación se ha determinado que calidad de servicio en los consultorios externos del hospital de emergencias muestra que el 6.5% lo califica como alto, el 57.6% lo considera en un nivel medio y el 35.9% lo considera malo.

De acuerdo con los hallazgos de la investigación se pueden comparar con (Boza & Solano 2016) quienes en su investigación buscaron determinar la percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. En cuanto a los resultados determinaron que la satisfacción fue de un nivel de excelente en relación con el cuidado, refieren que fue competente. En cuanto a la empatía, los padres refieren no estar satisfechos con la atención recibida y la humanización no cumplió sus expectativas. En relación con la organización de los cuidados, estuvieron satisfechos, en cuanto a la actitud profesional en relación con la satisfacción, fue autentica, sensible y prudente, en contraste en la presente tesis se obtuvo que en relación con la calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa fue de un nivel alta o fuerte, asimismo en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía es de un nivel alta o fuerte.

Al contrastar los resultados hallados con (Crispín, Martel y Torero, 2020) en su investigación persiguieron determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes en los bancos privados de la ciudad de Huánuco, 2019, con una

metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, encontraron que si hay una relación directa considerable ( $r_s=0,785$ ,  $Sig.=0,000$ ) y se evidenció que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes de los bancos privados de Huánuco, En la presente investigación siguió una metodología similar se obtuvo también una correlación fuerte entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario (Rho de Spearman = 0,780).

Al contrastar los resultados hallados con (Castillo & Durand, 2019) en su investigación persiguieron determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en un restaurante ubicado en Huanchaco, Trujillo, Perú, con una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental de nivel correlaciones, encontraron que sí hay una relación positiva alta (R de Pearson = 0,734). En la presente investigación siguió una metodología similar se obtuvo también una correlación fuerte entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario (Rho de Spearman = 0,780).

De acuerdo con los hallazgos de la investigación se pueden comparar con (Sánchez & María, 2017), quienes en su investigación buscaron determinar y analizar la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Pachacútec. Ellos determinaron que los encuestados consideran que la calidad de atención 52,8% buena y 47,2% regular, mientras que en la presente investigación se ha determinado que calidad de servicio en los consultorios externos del hospital de emergencias muestra que el 6.5% lo califica como alto, el 57.6% lo considera en un nivel medio y el 35.9% lo considera malo. En lo referente a la satisfacción del usuario (Sánchez & María, 2017), hallaron que el 93% mencionaron estar satisfechos y el 7% indicaron no estar satisfechos ni insatisfechos.

En la presente investigación se identificó que la dimensión elementos tangibles, fue la dimensión con la más baja valoración para los usuarios, en tanto se recomienda que la Dirección del Hospital de Emergencias realice las gestiones respectivas para implementar

mejoras en los ambientes internos y externos del hospital, gestionar equipos de alta calidad (ecógrafos, tomógrafo, equipos portátiles para rayos x, etc.), asimismo gestionar botes de residuos biológicos clasificados por colores, tamaños y modelos, todo por cuanto la calificación fue en un nivel bajo, asimismo se recomienda realizar entrevistas con mayor profundidad para analizar la gestión y acciones implementadas a la mejora continua, sobre todo porque se trata de un hospital.

Es importante mencionar que en futuros estudios se analice la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, considerando otros aspectos y procesos dentro del sistema y así obtener resultados con otro enfoque, esto conllevará a ver desde otra perspectiva lo que imposibilita asegurar una buena calidad de atención, teniendo en cuenta que se encuentran implementas sistemas de calidad.

Para complementar, el presente estudio de investigación podrá ser utilizado en futuras investigaciones de estudiantes y trabajadores de salud ya que por medio de los resultados se puede ver que tan importante es prestar la atención debida en la calidad de servicio, y el grado de satisfacción de cada paciente en la atención por el personal de salud.

## **4.2 Conclusiones**

Primero, con relación al objetivo general se concluye que existe una relación positiva fuerte la misma que es significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima-2021.

Segundo, con relación al primer objetivo específico se puede concluir que existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

Tercero, con relación al segundo objetivo específico se puede concluir que existe una correlación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

Cuarto, con relación al tercer objetivo específico se puede concluir que existe una correlación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

Quinto, con relación al cuarto objetivo específico se puede concluir que existe una correlación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias Lima, 2021.

Sexto, con relación al quinto objetivo específico se puede concluir que existe una correlación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.

## REFERENCIAS

- Boza & Solano (2016). Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. Costa Rica  
<https://core.ac.uk/download/pdf/84689453.pdf>
- Boletín Mensual: Producción de las Prestaciones de Salud (enero-noviembre 2019)  
ESTADISTICA INSTITUCIONAL  
[http://www.essalud.gob.pe/downloads/estadistica/boletin\\_mensual\\_enero\\_noviembre.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/estadistica/boletin_mensual_enero_noviembre.pdf)
- Castillo, J., & Durand, L. (2019). La relación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del sector restaurantes de comida italiana del balneario de Huanchaco, 2019. Obtenido de Repositorio de la Universidad Privada del Norte:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23737>
- Castillo, Villarreal, Olivera, Pinzón & Carrascal (2014). Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Cartagena. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3091/309131703010.pdf>
- Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (2021). Incremento de positividad a pruebas diagnósticas, casos, defunciones y hospitalizados por COVID-19 fecha publicación: 07-01-2021  
[https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/alertas/alertas\\_20211.pdf](https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/alertas/alertas_20211.pdf)
- Cronin & Taylor, Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality, Journal of Marketing, Vol. 58, No. 1, 1994, pp. 125-131.

Decreto Supremo N°044-2020-PCM, que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.

Decreto Supremo N°010-2020-SA, que aprueba el Plan de Acción, Vigilancia Contención y Atención de casos del nuevo COVID-19 en el Perú y la relación de Bienes o Servicios requeridos para las actividades de la emergencia sanitaria.

Decreto Supremo N°013-2020-SA, que aprueba las medidas temporales para asegurar el suministro de productos necesarios para la salud durante la Emergencia sanitaria declarada como consecuencia del COVID-19.

Echevarría, Sueyoshi (2020). Situación epidemiológica del covid-19 en Sudamérica,  
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.2945>

ESSALUD (2021). Consultorios de Atención Inmediata de EsSalud recibirán las 24 horas del día a pacientes en riesgo. <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=consultorios-de-atencion-inmediata-de-essalud-recibiran-las-24-horas-del-dia-a-pacientes-en-riesgo>

Forrellat, M. (2014) Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia, 30(2), 179-183.

Grönroos (1984). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

Hernández, C. & Vargas, V. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. RCS [Internet]. 2013 [citado 20 de diciembre de 2017];XIX:663–71.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

Hernández R.; Fernández, C.; Baptista, L. (2014), Metodología de la Investigación

MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México.

Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de marketing. México: Pearson.

MINSA (2011) Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RMN° 527-2011/MINSA. Lima, Perú: Ministerio de Salud.

MINSA (2020). Documento Técnico: Plan de preparación y respuesta ante posible segunda ola pandémica por COVID-19 en el Perú Lima Perú 2020 (R.M. N° 928-2020/MINSA). Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5203.pdf>

MINSA-Sistema de Gestión de Calidad - Documento Técnico: RM N° 519-2006/MINSA, recuperado de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SG CALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SG CALIDAD-1.pdf)

Novel Coronavirus (2019-nCoV) SITUATION REPORT - 1. WHO. 2020. Recuperado de [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200121-sitrep-1-2019-ncov.pdf?sfvrsn=20a99c10\\_4](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200121-sitrep-1-2019-ncov.pdf?sfvrsn=20a99c10_4)

Organización Mundial de la Salud (2020). Respuesta a la emergencia por COVID-19 en Perú, <https://www.paho.org/es/respuesta-emergencia-por-covid-19-peru>

Organización Mundial de la Salud. Orientaciones técnicas sobre el nuevo coronavirus, consultado el 19 de marzo de 2020, <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>.

Organización Mundial de la Salud (2020). La OMS declara que el nuevo brote de coronavirus es una emergencia de salud pública de importancia internacional & Itemid=0.

[https://www.paho.org/per/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4463](https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=4463)

Parasuraman, A., Zeithaml, V & Berry, L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.

Pautas Éticas Internacionales para la Investigación Biomédica en Seres Humanos (CIOMS, 2002) de la OMS.

Resolución Ministerial N°1214-2020/MINSA, que aprueba la Directiva Sanitaria N° 93-MINSA/2020/DGIESP, Directiva Sanitaria que establece disposiciones y medidas para operativizar las Inmunizaciones en el Perú en el contexto del COVID-19.

Resolución Ministerial N°928-2020/MINSA que aprueba el Documento Técnico: Plan de Preparación y Respuesta ante posible segunda ola pandémica por COVID-19 en el Perú.

Resolución Ministerial N°182-2020/MINSA que aprueba el Documento Técnico: Lineamientos que refuerzan el cuidado integral de salud en el primer nivel de atención en el contexto de la pandemia COVID-19.

Sala situacional Covid-19, Ministerio de Salud - Perú. 2020 recuperado de

[https://covid19.minsa.gob.pe/sala\\_situacional.asp](https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp)

Sánchez, J., & María, J. (2017). Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017. Recuperado de

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=dd70b2b8-2b76-4231-a8fa->



[2555a45f1e2c%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=edsair.od.....3056...11988fc0f4609193e2e6501a166a6878&db=edsair](https://www.educacion.gob.pe/2555a45f1e2c%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=edsair.od.....3056...11988fc0f4609193e2e6501a166a6878&db=edsair)

Séptimo informe epidemiológico COVID-19. Ministerio de salud de Chile Plan de acción coronavirus. 2020. Recuperado de <https://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/informe-epidemiologico-covid-19/>

Toniut, H. (2013). La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de mar de plata.

Vergara Henríquez, M. I. (2014). Dimensiones involucradas en la evaluación de la Satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile.

Ziethaml, Parasuraman y Berry, (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios. Editorial Díaz de Santos. Madrid. España.

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA EN UN HOSPITAL DE EMERGENCIAS, LIMA, 2021

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO																		
				Variable 1	Variable 2	Método																		
"RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA EN UN HOSPITAL DE EMERGENCIAS, LIMA, 2021"	<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1</b>	<b>Variable 2</b>	<b>Tipo:</b> Básica. <b>Enfoque:</b> Cuantitativo. <b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional. <b>Diseño de investigación:</b> No experimental de corte transversal. <b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuesta. <b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Cuestionario. <b>Población:</b> 23, 471,480 pacientes atendidos en el período enero-noviembre, 2019 de los consultorios externos en Essalud. <b>Muestra:</b> 384 Usuarios de los consultos externos de un Hospital de Emergencias.																		
	¿Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021?	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.	¿Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.	<b>Calidad de Servicio</b>	<b>Satisfacción del usuario externo</b>																			
	<b>Problema Específico 1</b>	<b>Objetivo Específico 1</b>	<b>Hipótesis Específica 1</b>	<b>Operacionalización</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>V1</th> <th>V2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>D1</b></td> <td>Fiabilidad</td> <td>Satisfacción por la atención médica</td> </tr> <tr> <td><b>D2</b></td> <td>Capacidad de Respuesta</td> <td>Satisfacción por la atención administrativa</td> </tr> <tr> <td><b>D3</b></td> <td>Seguridad</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>D4</b></td> <td>Empatía</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>D5</b></td> <td>Elementos Tangibles</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				V1	V2	<b>D1</b>	Fiabilidad	Satisfacción por la atención médica	<b>D2</b>	Capacidad de Respuesta	Satisfacción por la atención administrativa	<b>D3</b>	Seguridad		<b>D4</b>	Empatía		<b>D5</b>	Elementos Tangibles	
		V1	V2																					
	<b>D1</b>	Fiabilidad	Satisfacción por la atención médica																					
	<b>D2</b>	Capacidad de Respuesta	Satisfacción por la atención administrativa																					
<b>D3</b>	Seguridad																							
<b>D4</b>	Empatía																							
<b>D5</b>	Elementos Tangibles																							
¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021?	Describir la relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.	¿Existe relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.																						
<b>Problema Específico 2</b>	<b>Objetivo Específico 2</b>	<b>Hipótesis Específica 2</b>																						
¿Existe la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias Lima, 2021?	Describir la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.	¿Existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.																						
<b>Problema Específico 3</b>	<b>Objetivo Específico 3</b>	<b>Hipótesis Específica 3</b>																						
¿Existe la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021?	Describir la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.	¿Existe relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.																						
<b>Problema Específico 4</b>	<b>Objetivo Específico 4</b>	<b>Hipótesis Específica 4</b>																						
¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021?	Describir la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.	¿Existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.																						

	<p><b>Problema Específico 5</b> ¿Existe la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021?</p>	<p><b>Objetivo Específico 5</b> Describir la relación los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Especifica 5</b> Sí existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital de Emergencias, Lima, 2021.</p>		
--	--	--	--	--	--

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<p><b>VARIABLE 1</b> <b>CALIDAD DE SERVICIO</b> La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)</p>	<p><b>Fiabilidad</b> Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)</p>	Información clara	ITEMS ( 01 - 05 )	<p>Escala Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>
		Puntualidad de citas.		
		Respeto a la programación de citas.		
		Historia clínica.		
		Asignación de citas.		
	<p><b>Capacidad de Respuesta</b> Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)</p>	Atención rápida.	ITEMS ( 06 - 09 )	
		Atención de análisis de laboratorio.		
		Atención de exámenes radiológicos.		
		Atención en farmacia.		
	<p><b>Seguridad</b> Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)</p>	Privacidad.	ITEMS ( 10 - 13 )	
		Examen médico.		
		Tiempo de la atención.		
		Confianza en el médico.		
	<p><b>Empatía</b> Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)</p>	Amabilidad, respeto y paciencia.	ITEMS ( 14 - 18 )	
		Interés médico.		
		Comunicación de problema.		
		Comunicación de tratamiento.		
		Comunicación de procedimiento.		
	<p><b>Elementos Tangibles</b> Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.</p>	Señalización.	ITEMS ( 19 - 22 )	
Personal de informes.				
Consultorios equipados.				
Limpieza.				

<p><b>VARIABLE 2</b> <b>SATISFACCION DEL USUARIO</b> Define la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención. (Donabedian 1990)</p>	<p><b>Satisfacción por la atención médica</b> Define la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención. (Donabedian, 1993)</p>	Tiempo de atención.	ÍTEMS ( 01 - 06 )	
		Señalización.		
		Trámites en Admisión.		
		Tiempo de espera en consulta.		
		Comodidad de la sala de espera.		
		Trato del personal asistencial		
	<p><b>Satisfacción por la atención administrativa</b> Aspiración de los pacientes que acuden a las instituciones del sector salud quienes deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los trámites que se requieren para poder disponer de ellos con atención, cortesía y oportunidad, contar con un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y aseo; con información suficiente por parte del personal administrativo, médico y enfermería; con recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental de consumo suficiente, adecuado, funcionando correctamente y en buen estado de conservación. (Lozano, 1997).</p>	Trato del personal médico.	ÍTEMS ( 07 - 12 )	
		Cuidado de intimidad.		
		Duración de la consulta.		
		La información clínica recibida.		
		Claridad de tratamiento y pauta.		
		La facilidad de trámites.		

### ANEXO 3 MATRIZ DE OPERATIVIZACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
	Fiabilidad	Información clara	¿Le informaron y orientaron adecuadamente los pasos o trámites a seguir para la atención de su consulta?	Técnicas de recolección de datos: Encuesta.  Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario.	Escala Likert  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>
		Puntualidad de citas.	¿Fue atendido dentro del horario establecido por el médico de turno?		
		Respeto a la programación de citas.	¿Su atención fue respetada dentro del horario y turno programado?		
		Historia clínica.	¿Se presentó algún inconveniente en el consultorio con su historia clínica?		
		Asignación de citas.	¿La atención en cita médica es accesible y se obtiene oportunamente?		
	Capacidad de Respuesta	Atención rápida.	¿El personal del módulo de admisión lo atendió con prontitud?		
		Atención de análisis de laboratorio.	¿La toma de muestras de laboratorio es rápida y oportuna?		
		Atención de exámenes radiológicos.	¿La toma de imágenes es rápida y oportuna?		
		Atención en farmacia.	¿En la farmacia lo atendieron de manera oportuna y rápida?		
	Seguridad	Privacidad.	¿Se respetó su derecho a la privacidad durante la atención?		
		Examen médico.	¿La atención que le brindó el médico fue completa y exhaustiva?		
		Tiempo de la atención.	¿Tuvo el tiempo prudente para explicarle al médico sobre su estado de salud?		
		Confianza en el médico.	¿El médico que le atendió le brindó confianza y tranquilidad?		
	Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia.	¿Durante su permanencia en la consulta lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?		
		Interés médico.	¿Durante la consulta sintió el interés por solucionar su problema de salud?		
		Comunicación de problema.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?		
Comunicación de tratamiento.		¿Entendió al médico la explicación que le dio acerca del tratamiento que recibió y las indicaciones a seguir?			
<b>Pinedo Sánchez Hilda Lluseth</b>				<b>Pág. 70</b>	

VARIABLE 1 CALIDAD DE SERVICIO	Elementos Tangibles	Comunicación de procedimiento.	¿Fue clara la explicación que le dio el médico sobre los procedimientos y/o análisis realizados?		
		Señalización.	¿Cree usted que la señalización en el hospital son las indicadas para su mejor orientación?		
		Personal de informes.	¿Encontró usted personal asignado para que le informe y oriente durante su atención?		
		Consultorios equipados.	¿Existe el material necesario y equipo disponible para su atención dentro del consultorio?		
		Limpieza.	¿Los ambientes de la consulta son adecuados, limpios y cómodos?		
VARIABLE 2 SATISFACCION DEL USUARIO	Satisfacción por la atención médica	Tiempo de atención.	¿Se siente conforme con el tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta la fecha otorgada?		
		Señalización.	¿Se siente conforme y orientado con las señalizaciones dentro del hospital?		
		Trámites en Admisión.	¿Se siente conforme con los trámites realizados en el módulo de admisión?		
		Tiempo de espera en consulta.	¿Se siente conforme con el tiempo de espera transcurrido para su consulta?		
		Comodidad de la sala de espera.	¿Se siente conforme con la comodidad en la sala de espera?		
		Trato del personal asistencial	¿Se siente conforme con el trato otorgado por el médico?		
	Satisfacción por la atención administrativa	Trato del personal médico.	¿Se siente conforme con el trato otorgado por el personal administrativo?		
		Cuidado de intimidad.	¿Se siente conforme con el cuidado de su intimidad durante su atención?		
		Duración de la consulta.	¿Se siente conforme con el tiempo transcurrido durante su atención?		
		La información clínica recibida.	¿Se siente conforme con la información recibida sobre su problema de salud?		
		Claridad de tratamiento y pauta.	¿Se siente conforme con la explicación y pautas sobre su tratamiento?		
		La facilidad de trámites.	¿Se siente conforme con los trámites que ha tenido que hacer para conseguir nueva cita?		

## ANEXO 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO - HOSPITAL DE EMERGENCIAS

(Febrero, Lima - 2021)

#### Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, no hay respuestas buenas, ni malas, sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1. ¿Le informaron y orientaron adecuadamente los pasos o trámites a seguir para la atención de su consulta?					
2. ¿Fue atendido dentro del horario establecido por el médico de turno?					
3. ¿Su atención fue respetada dentro del horario y turno programado?					
4. ¿Se presentó algún inconveniente en el consultorio con su historia clínica?					
5. ¿La atención en cita médica es accesible y se obtiene oportunamente?					
6. ¿El personal del módulo de admisión lo atendió con prontitud?					
7. ¿La toma de muestras de laboratorio es rápida y oportuna?					
8. ¿La toma de imágenes es rápida y oportuna?					
9. ¿En la farmacia lo atendieron de manera oportuna y rápida?					
10. ¿Se respetó su derecho a la privacidad durante la atención?					
11. ¿La atención que le brindó el médico fue completa y exhaustiva?					
12. ¿Tuvo el tiempo prudente para explicarle al médico sobre su estado de salud?					
13. ¿El médico que le atendió le brindó confianza y tranquilidad?					
14. ¿Durante su permanencia en la consulta lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?					
15. ¿Durante la consulta sintió el interés por solucionar su problema de salud?					
16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
17. ¿Entendió al médico la explicación que le dio acerca del tratamiento que recibió y las indicaciones a seguir?					
18. ¿Fue clara la explicación que le dio el médico sobre los procedimientos y/o análisis realizados?					
19. ¿Cree usted que la señalización en el hospital son las indicadas para su mejor orientación?					
20. ¿Encontró usted personal asignado para que le informe y oriente durante su atención?					
21. ¿Existe el material necesario y equipo disponible para su atención dentro del consultorio?					
22. ¿Los ambientes de la consulta son adecuados, limpios y cómodos?					



## ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

### ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO - HOSPITAL DE EMERGENCIAS

(Febrero, Lima - 2021)

#### Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, no hay respuestas buenas, ni malas, sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1. ¿Se siente conforme con el tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta la fecha otorgada?					
2. ¿Se siente conforme y orientado con las señalizaciones dentro del hospital?					
3. ¿Se siente conforme con los trámites realizados en el módulo de admisión?					
4. ¿Se siente conforme con el tiempo de espera transcurrido para su consulta?					
5. ¿Se siente conforme con la comodidad en la sala de espera?					
6. ¿Se siente conforme con el trato otorgado por el médico?					
7. ¿Se siente conforme con el trato otorgado por el personal administrativo?					
8. ¿Se siente conforme con el cuidado de su intimidad durante su atención?					
9. ¿Se siente conforme con el tiempo transcurrido durante su atención?					
10. ¿Se siente conforme con la información recibida sobre su problema de salud?					
11. ¿Se siente conforme con la explicación y pautas sobre su tratamiento?					
12. ¿Se siente conforme con los trámites que ha tenido que hacer para conseguir nueva cita?					

## ANEXO 5

### VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR TRES EXPERTOS

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Luis Edgar Tarmeño Bernuy
- 1.2. Grado académico y/o título: Maestría.
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- 1.4. Título de la investigación: RELACION ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN UN HOSPITAL DE EMERGENCIAS, LIMA, 2021
- 1.5. Nombre del instrumento: ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO
- 1.6. Autor del instrumento: Hilda Lluseth Pinedo Sánchez
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.		X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		X			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL						

##### PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar.

Lima, 11 de febrero del 2021



Firma

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Nancy Alfonsina Negreiros Mora  
 1.2. Grado académico y/o título: Maestría.  
 1.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte  
 1.4. Título de la investigación: RELACION ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN UN HOSPITAL DE EMERGENCIAS, LIMA, 2021  
 1.5. Nombre del instrumento: ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO  
 1.6. Autor del instrumento: Hilda Lluseth Pinedo Sánchez  
 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

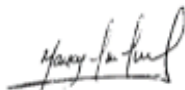
INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.		X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL						

**PUNTUACIÓN**

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Ninguna.

Lima, 11 de febrero del 2021



Nancy Alfonsina Negreiros Mora  
DNI 18136825

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Lupe Yovani Gallardo Pastor
- 1.2. Grado académico y/o título:
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- 1.4. Título de la investigación: RELACION ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN UN HOSPITAL DE EMERGENCIAS, LIMA, 2021
- 1.5. Nombre del instrumento: ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO
- 1.6. Autor del instrumento: Hilda Lluseth Pinedo Sánchez
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		X			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
<b>TOTAL - PARCIAL</b>		25	16	3		

**PUNTUACIÓN**

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

**OBSERVACIONES:** Reubicar el ítem número 14 de la primera encuesta en una secuencia lógica global y aplicar.

Lima, 11 de febrero del 2021



## ANEXO 6 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Tabla 25. ¿Le informaron y orientaron adecuadamente los pasos o trámites a seguir para la atención de su consulta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	38	9,9	9,9	9,9
Casi nunca	134	34,9	34,9	44,8
A veces	128	33,3	33,3	78,1
Casi siempre	71	18,5	18,5	96,6
Siempre	13	3,4	3,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	

*Nota.* Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert.

¿Le informaron y orientaron adecuadamente los pasos o trámites a seguir para la atención de su consulta?

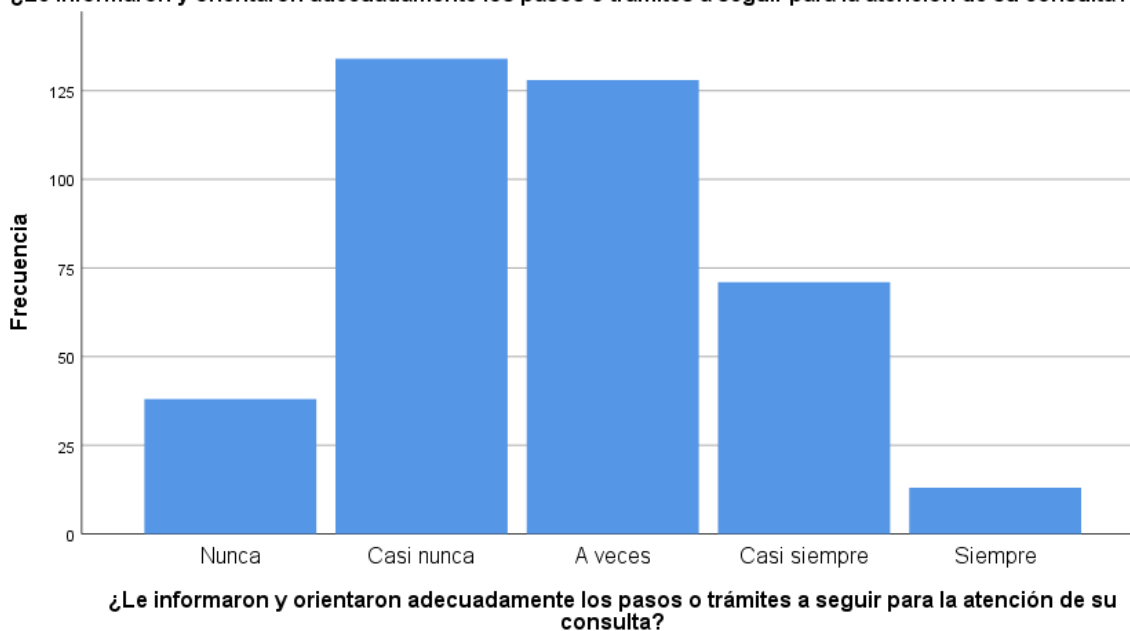


Figura 10. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 1

En la tabla 25 y en la figura 10 se presentan los resultados de la pregunta 1 ¿Le informaron y orientaron adecuadamente los pasos o trámites a seguir para la atención de su consulta? Se puede apreciar que el 34,9% indica casi nunca y el 33,3% manifiesta que a veces.

Tabla 26. ¿Fue atendido dentro del horario establecido por el médico de turno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	132	34,4	34,4	35,4
A veces	173	45,1	45,1	80,5
Casi siempre	65	16,9	16,9	97,4
Siempre	10	2,6	2,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert.

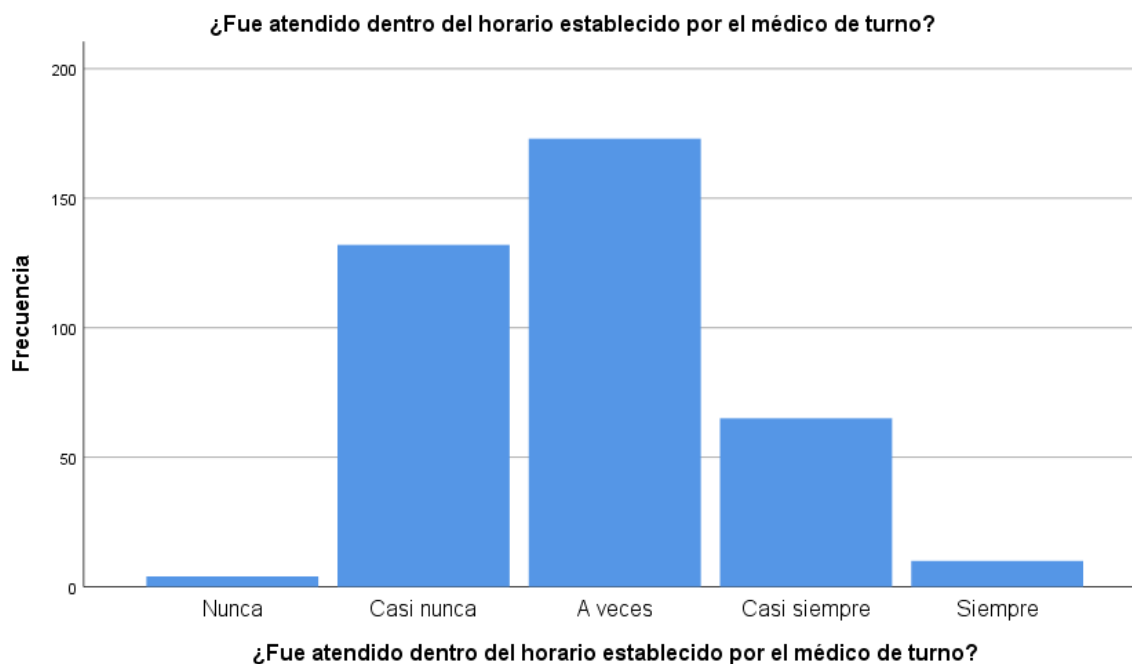


Figura 11. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 2

En la tabla 26 y en la figura 11 se presentan los resultados de la pregunta 2 ¿Fue atendido dentro del horario establecido por el médico de turno? Se puede apreciar que el 34,4% indica casi nunca y el 45.1% manifiesta que a veces.

Tabla 27. ¿Su atención fue respetada dentro del horario y turno programado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	4,7	4,7	4,7
Casi nunca	119	31,0	31,0	35,7
A veces	178	46,4	46,4	82,0
Casi siempre	61	15,9	15,9	97,9
Siempre	8	2,1	2,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert.

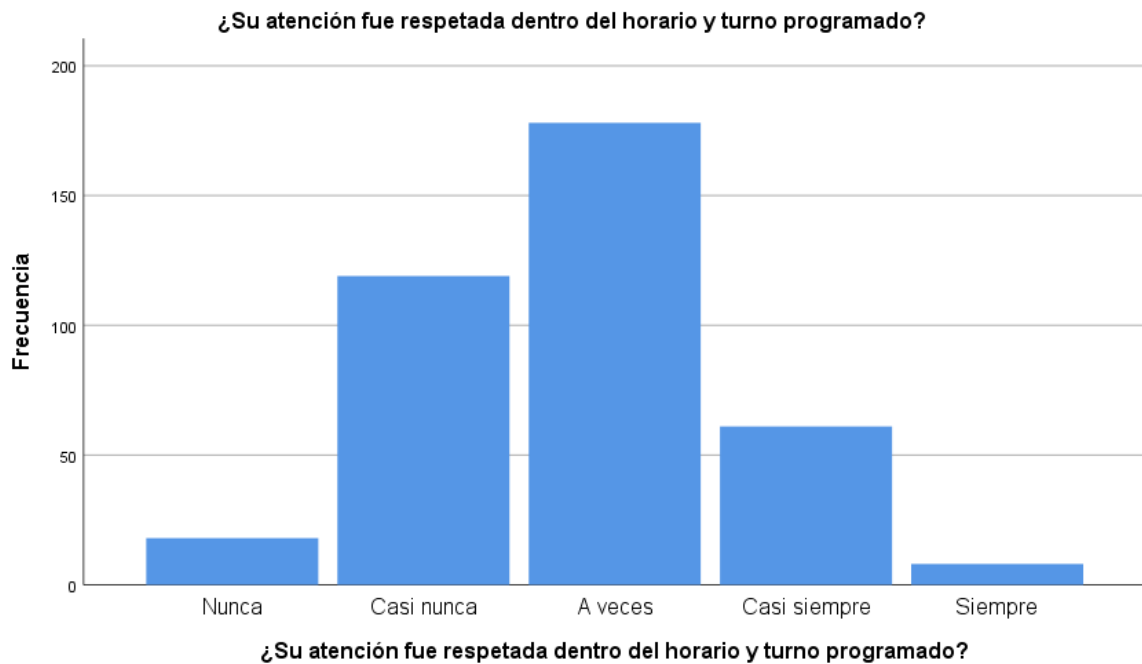


Figura 12. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 3

En la tabla 27 y en la figura 12 se presentan los resultados de la pregunta 3 ¿ Su atención fue respetada dentro del horario y turno programado? Se puede apreciar que el 31,0% indica casi nunca y el 46,4% manifiesta que a veces.

Tabla 28. ¿Se presentó algún inconveniente en el consultorio con su historia clínica?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	6,0	6,0	6,0
Casi nunca	122	31,8	31,8	37,8
A veces	167	43,5	43,5	81,3
Casi siempre	61	15,9	15,9	97,1
Siempre	11	2,9	2,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert.

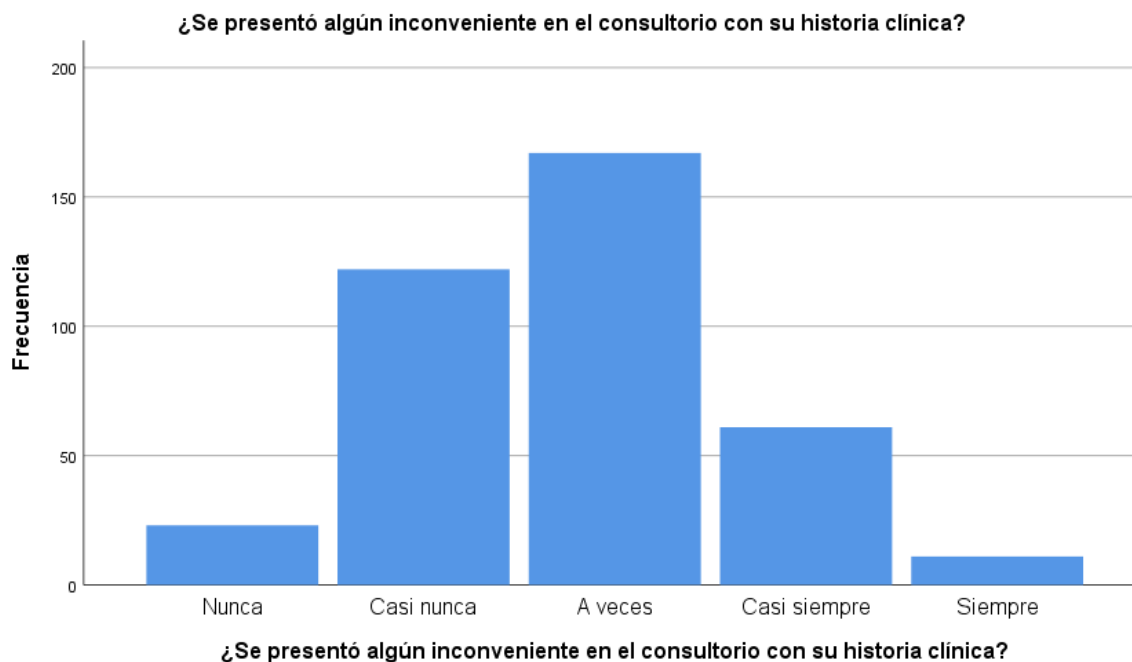


Figura 13. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 4

En la tabla 28 y en la figura 13 se presentan los resultados de la pregunta 4 ¿Se presentó algún inconveniente en el consultorio con su historia clínica? Se puede apreciar que el 31,8% indica casi nunca y el 43,5% manifiesta que a veces.



Tabla 29. ¿La atención en citas médicas son accesibles y se obtienen oportunamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	72	18,8	18,8	18,8
Casi nunca	143	37,2	37,2	56,0
A veces	119	31,0	31,0	87,0
Casi siempre	42	10,9	10,9	97,9
Siempre	8	2,1	2,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert.

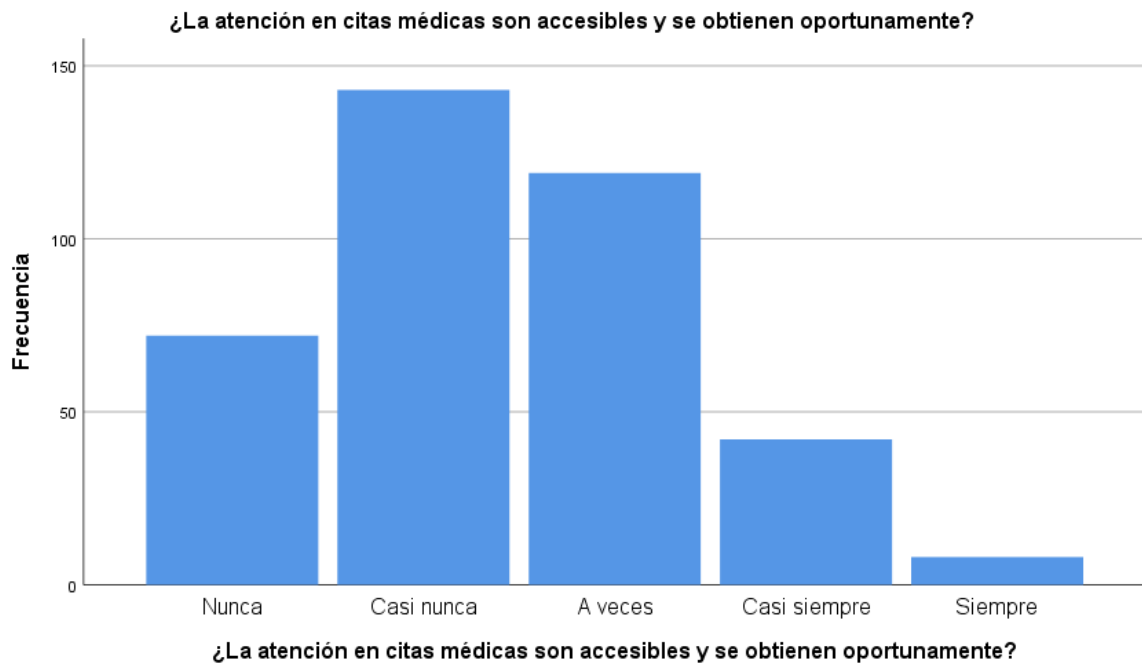


Figura 14. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 5

En la tabla 29 y en la figura 14 se presentan los resultados de la pregunta 5 ¿La atención en cita médica es accesible y se obtiene oportunamente? Se puede apreciar que el 37,2% indica casi nunca y el 31,0% manifiesta que a veces.

Tabla 30. ¿El personal del módulo de admisión lo atendió con prontitud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	1,8	1,8	1,8
Casi nunca	167	43,5	43,5	45,3
A veces	163	42,4	42,4	87,8
Casi siempre	34	8,9	8,9	96,6
Siempre	13	3,4	3,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert.

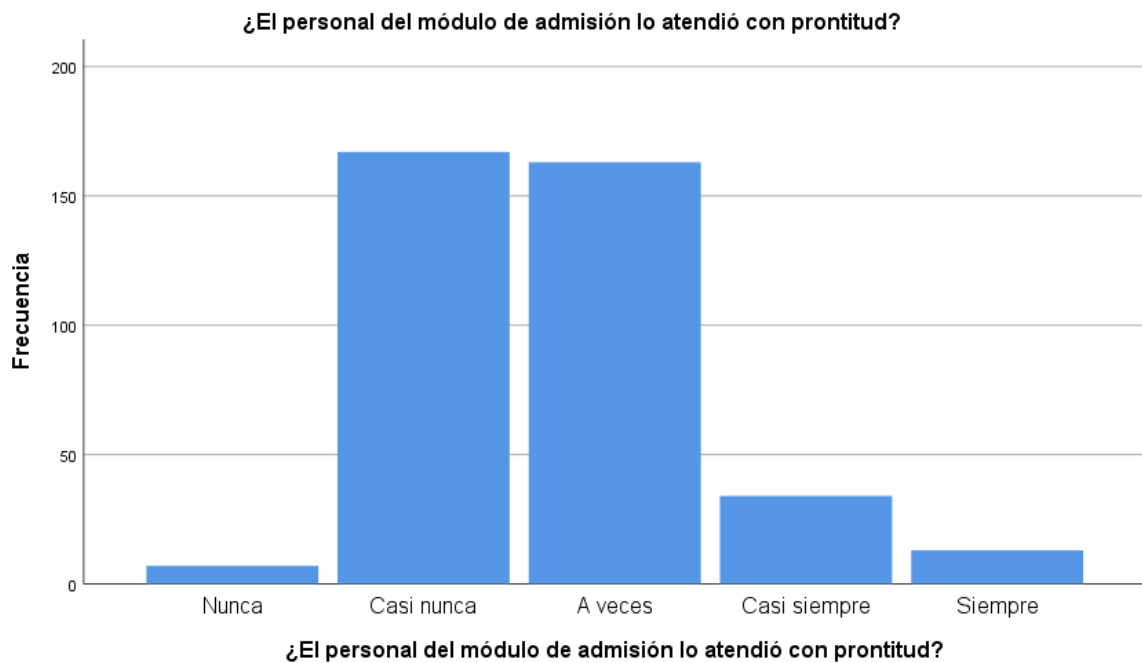


Figura 15. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 6

En la tabla 30 y en la figura 15 se presentan los resultados de la pregunta 6 ¿El personal del módulo de admisión lo atendió con prontitud? Se puede apreciar que el 43,5% indica casi nunca y el 42,4% manifiesta que a veces.

Tabla 31. ¿La toma de muestras de laboratorio es rápida y oportuna?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	4,4	4,4	4,4
Casi nunca	148	38,5	38,5	43,0
A veces	154	40,1	40,1	83,1
Casi siempre	48	12,5	12,5	95,6
Siempre	17	4,4	4,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert.

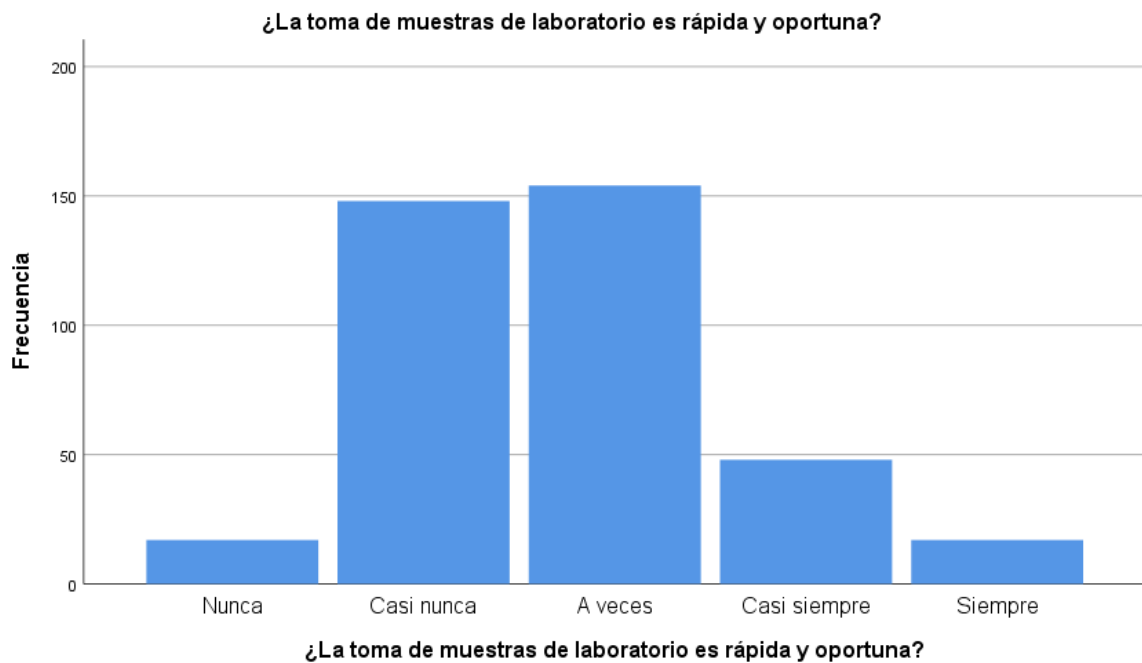


Figura 16. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 7

En la tabla 31 y en la figura 16 se presentan los resultados de la pregunta 7 ¿La toma de muestras de laboratorio es rápida y oportuna? Se puede apreciar que el 38,5% indica casi nunca y el 40,1% manifiesta que a veces.

Tabla 32. ¿La toma de imágenes es rápida y oportuna?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	26	6,8	6,8	6,8
Casi nunca	130	33,9	33,9	40,6
A veces	165	43,0	43,0	83,6
Casi siempre	44	11,5	11,5	95,1
Siempre	19	4,9	4,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert.

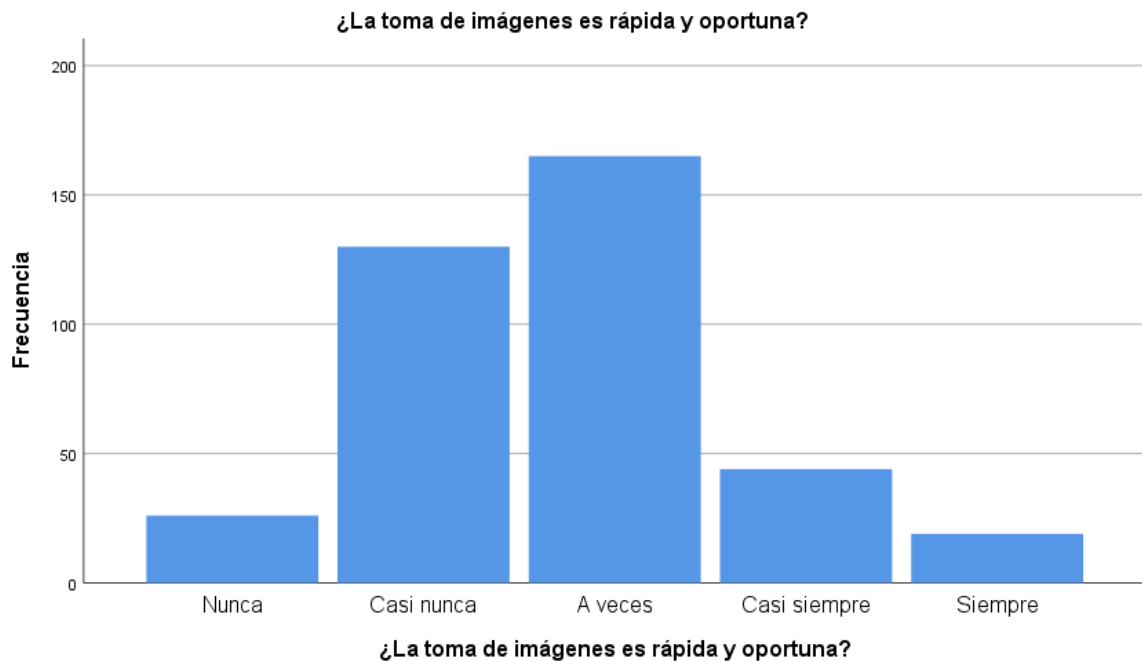


Figura 17. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 8

En la tabla 32 y en la figura 17 se presentan los resultados de la pregunta 8 ¿La toma de imágenes es rápida y oportuna? Se puede apreciar que el 33,9% indica casi nunca y el 43,0% manifiesta que a veces.

Tabla 33. ¿En la farmacia lo atendieron de manera oportuna y rápida?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	7,6	7,6	7,6
Casi nunca	101	26,3	26,3	33,9
A veces	191	49,7	49,7	83,6
Casi siempre	50	13,0	13,0	96,6
Siempre	13	3,4	3,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert.

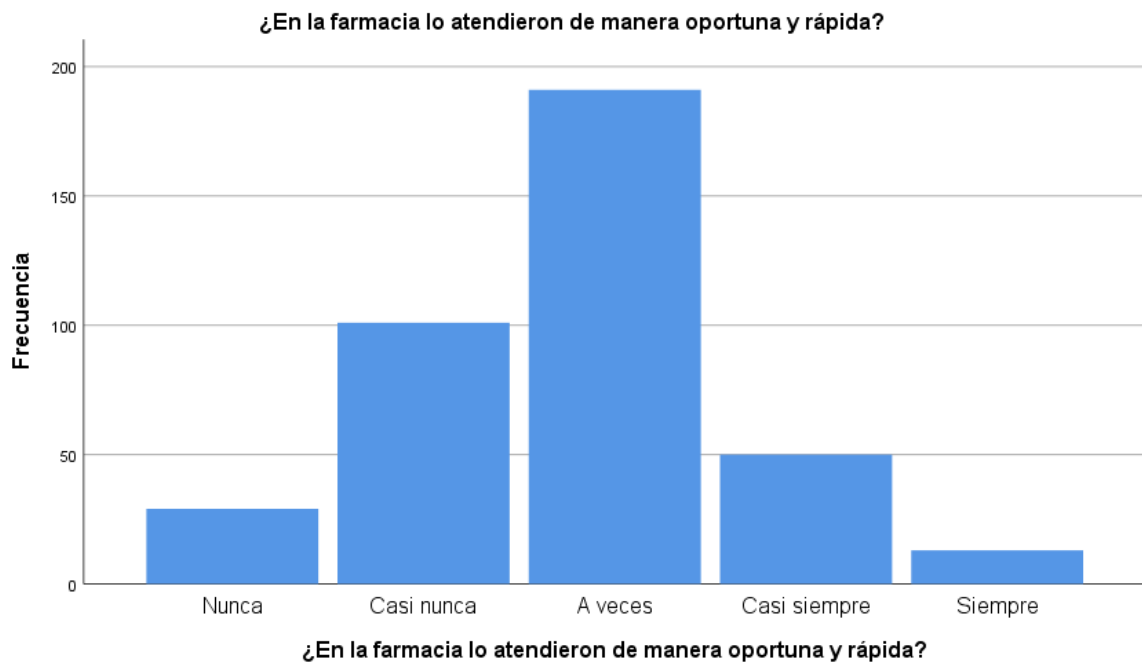


Figura 18. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 9

En la tabla 33 y en la figura 18 se presentan los resultados de la pregunta 9 ¿En la farmacia lo atendieron de manera oportuna y rápida? Se puede apreciar que el 26,3% indica casi nunca y el 49.7% manifiesta que a veces.

Tabla 34. ¿Se respetó su derecho a la privacidad durante la atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	30	7,8	7,8	9,1
A veces	230	59,9	59,9	69,0
Casi siempre	84	21,9	21,9	90,9
Siempre	35	9,1	9,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert.



Figura 19. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 10

En la tabla 34 y en la figura 19 se presentan los resultados de la pregunta 10 ¿Se respetó su derecho a la privacidad durante la atención? Se puede apreciar que el 7,8% indica casi nunca y el 59.9% manifiesta que a veces.

Tabla 35. ¿La atención que le brindó el médico fue completa y exhaustiva?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	4,7	4,7	4,7
Casi nunca	106	27,6	27,6	32,3
A veces	184	47,9	47,9	80,2
Casi siempre	59	15,4	15,4	95,6
Siempre	17	4,4	4,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

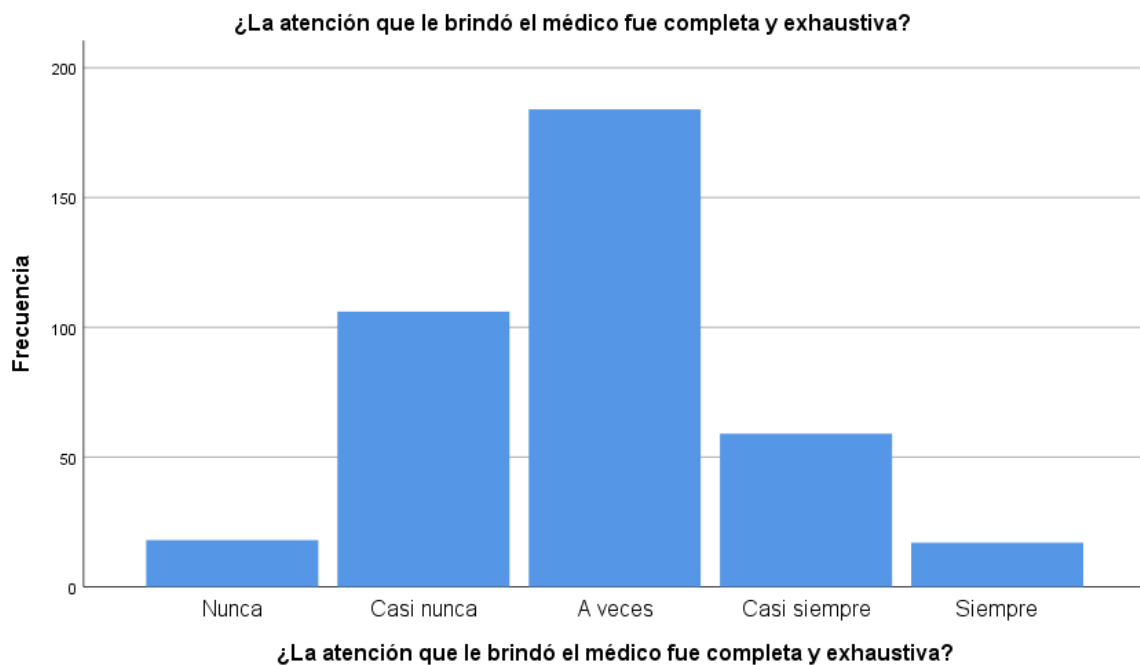


Figura 20. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 11

En la tabla 35 y en la figura 20 se presentan los resultados de la pregunta 11 ¿La atención que le brindó el médico fue completa y exhaustiva? Se puede apreciar que el 27,6% indica casi nunca y el 47,9% manifiesta que a veces.

Tabla 36. ¿Tuvo el tiempo prudente para explicarle al médico sobre su estado de salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	6,0	6,0	6,0
Casi nunca	98	25,5	25,5	31,5
A veces	191	49,7	49,7	81,3
Casi siempre	58	15,1	15,1	96,4
Siempre	14	3,6	3,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

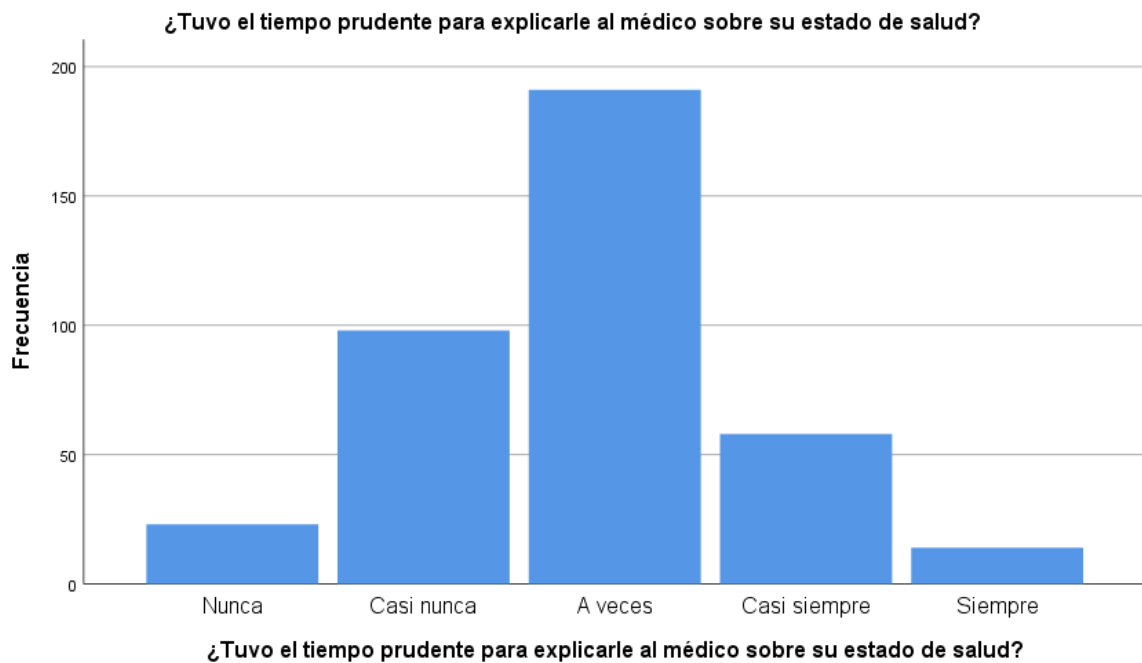


Figura 21. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 12

En la tabla 36 y en la figura 21 se presentan los resultados de la pregunta 12 ¿Tuvo el tiempo prudente para explicarle al médico sobre su estado de salud? Se puede apreciar que el 25,5% indica casi nunca y el 49.7% manifiesta que a veces.



Tabla 37. ¿El médico que le atendió le brindó confianza y tranquilidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	2,9	2,9	2,9
Casi nunca	83	21,6	21,6	24,5
A veces	214	55,7	55,7	80,2
Casi siempre	60	15,6	15,6	95,8
Siempre	16	4,2	4,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

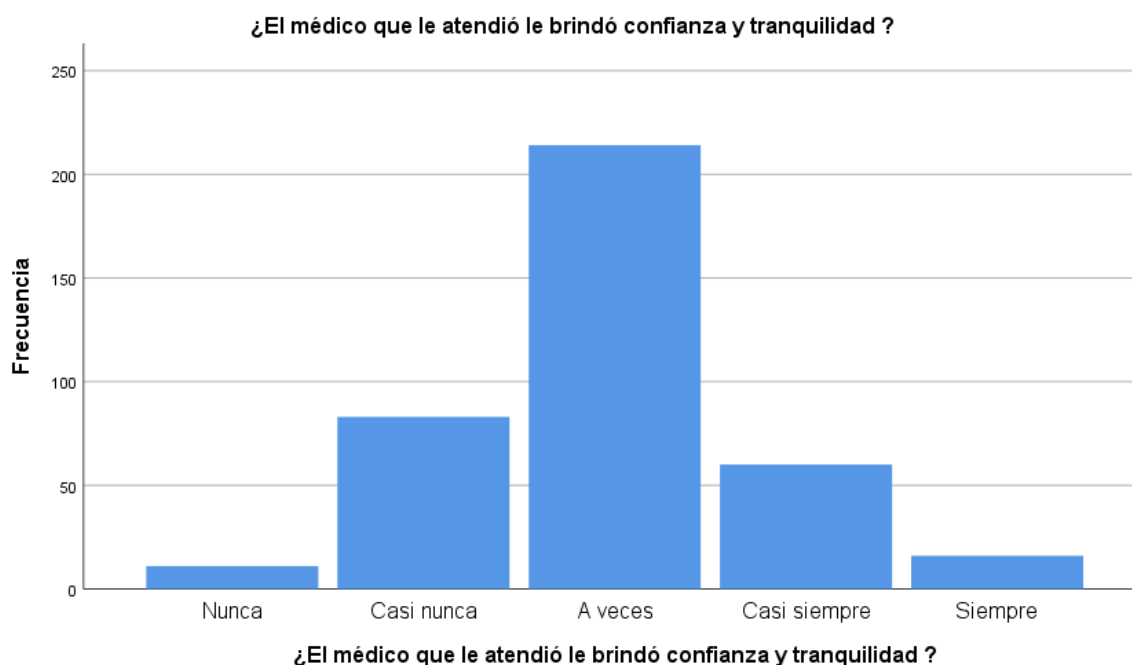


Figura 22. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 13

En la tabla 37 y en la figura 22 se presentan los resultados de la pregunta 13 ¿El médico que le atendió le brindó confianza y tranquilidad? Se puede apreciar que el 21,6% indica casi nunca y el 55.7% manifiesta que a veces.

Tabla 38. ¿Durante su permanencia en la consulta lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	58	15,1	15,1	16,4
A veces	209	54,4	54,4	70,8
Casi siempre	82	21,4	21,4	92,2
Siempre	30	7,8	7,8	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

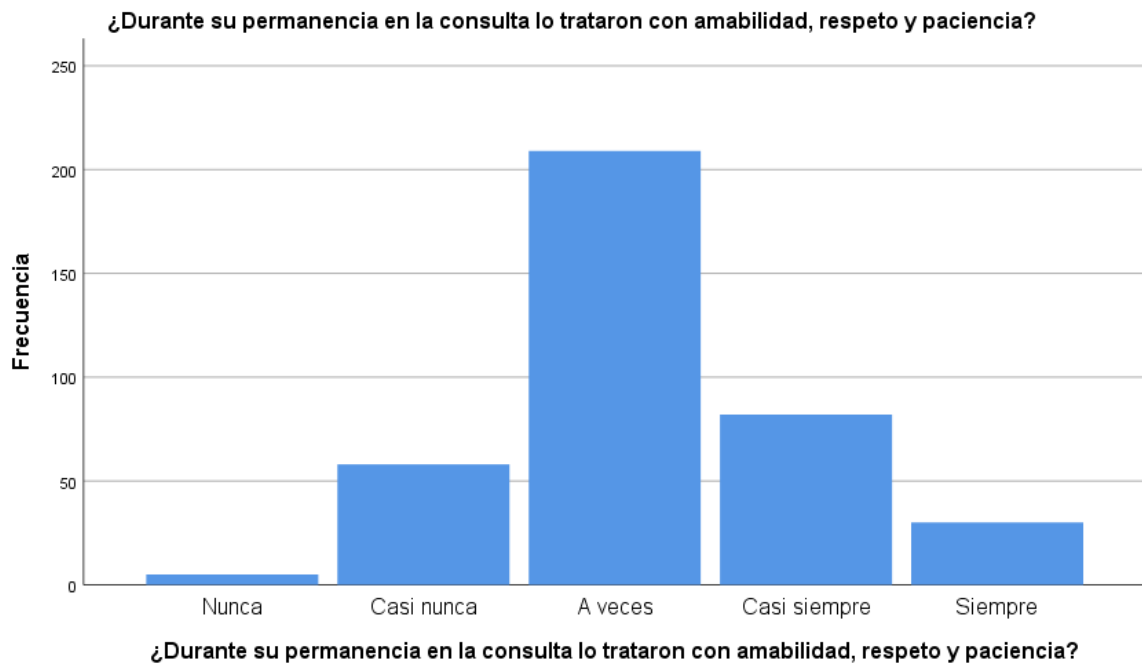


Figura 23. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 14

En la tabla 38 y en la figura 23 se presentan los resultados de la pregunta 14 ¿Durante su permanencia en la consulta lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia? Se puede apreciar que el 15,1% indica casi nunca y el 54,4% manifiesta que a veces.

Tabla 39. ¿Durante la consulta sintió el interés por solucionar su problema de salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	2,6	2,6	2,6
Casi nunca	70	18,2	18,2	20,8
A veces	225	58,6	58,6	79,4
Casi siempre	66	17,2	17,2	96,6
Siempre	13	3,4	3,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

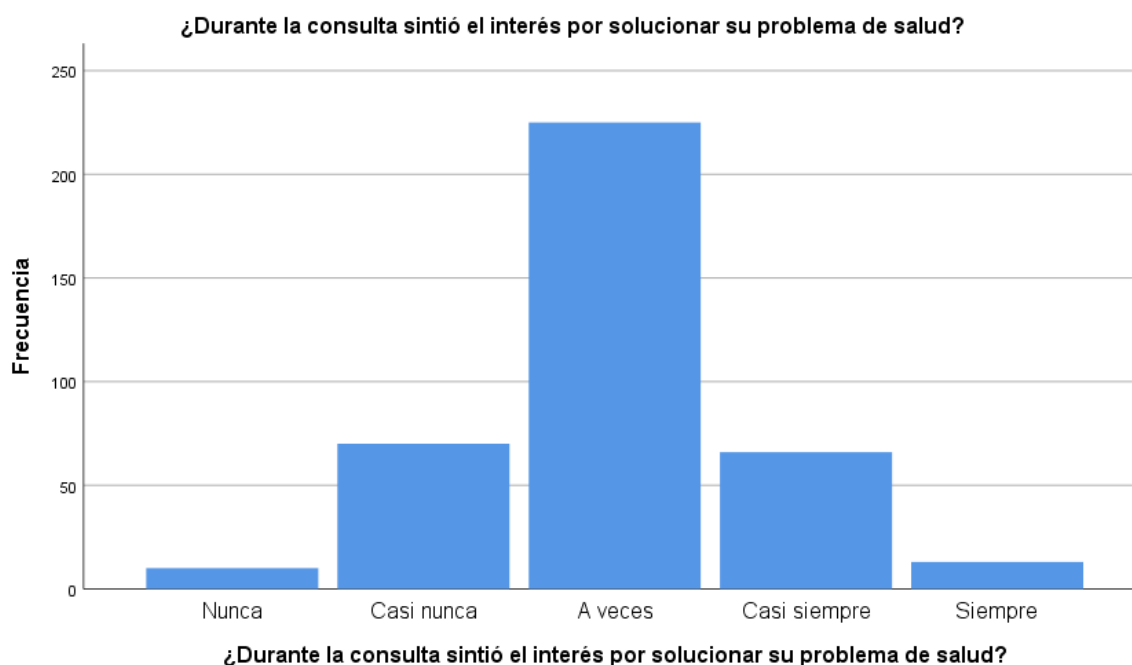


Figura 24. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 15

En la tabla 39 y en la figura 24 se presentan los resultados de la pregunta 15 ¿Durante la consulta sintió el interés por solucionar su problema de salud? Se puede apreciar que el 18,2% indica casi nunca y el 58.6% manifiesta que a veces.

Tabla 40. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	3,9	3,9	3,9
Casi nunca	96	25,0	25,0	28,9
A veces	201	52,3	52,3	81,3
Casi siempre	51	13,3	13,3	94,5
Siempre	21	5,5	5,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

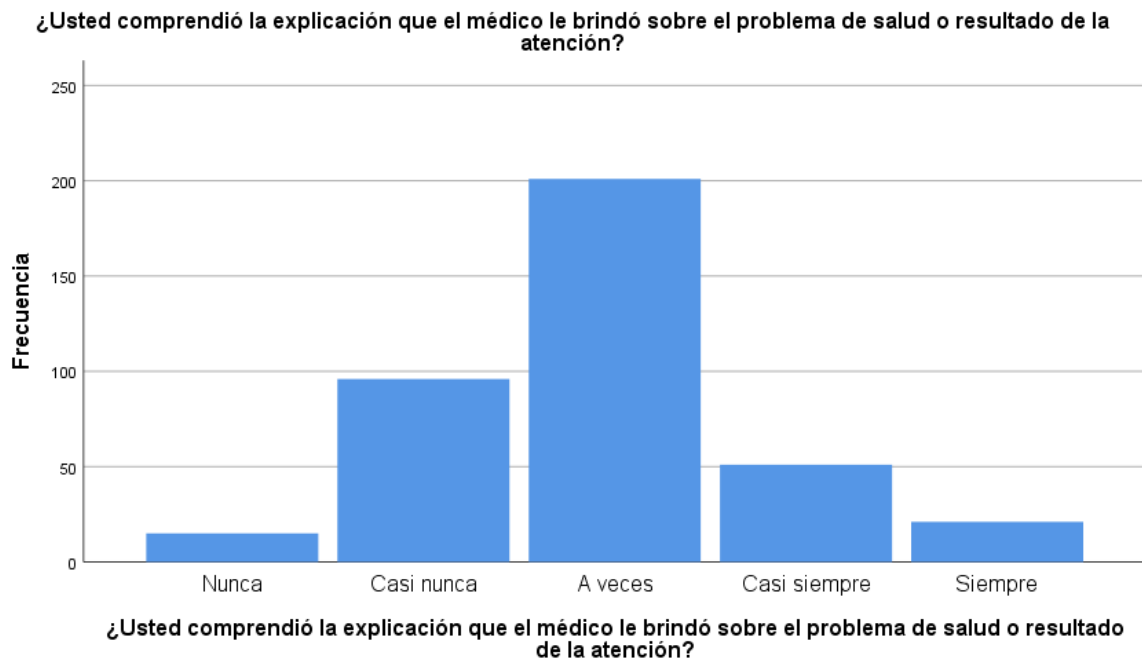


Figura 25. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 16

En la tabla 40 y en la figura 25 se presentan los resultados de la pregunta 16 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención? Se puede apreciar que el 25,0% indica casi nunca y el 52,3% manifiesta que a veces.

Tabla 41. ¿Entendió al médico la explicación que le dio acerca del tratamiento que recibió y las indicaciones a seguir?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	6,0	6,0	6,0
Casi nunca	94	24,5	24,5	30,5
A veces	183	47,7	47,7	78,1
Casi siempre	65	16,9	16,9	95,1
Siempre	19	4,9	4,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

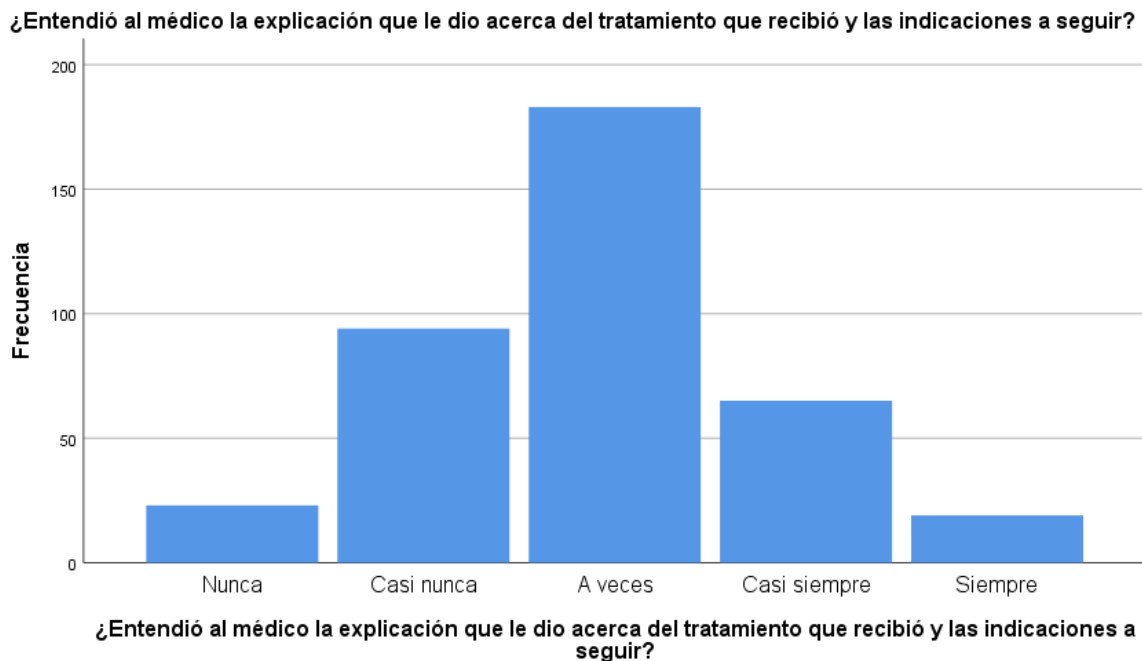


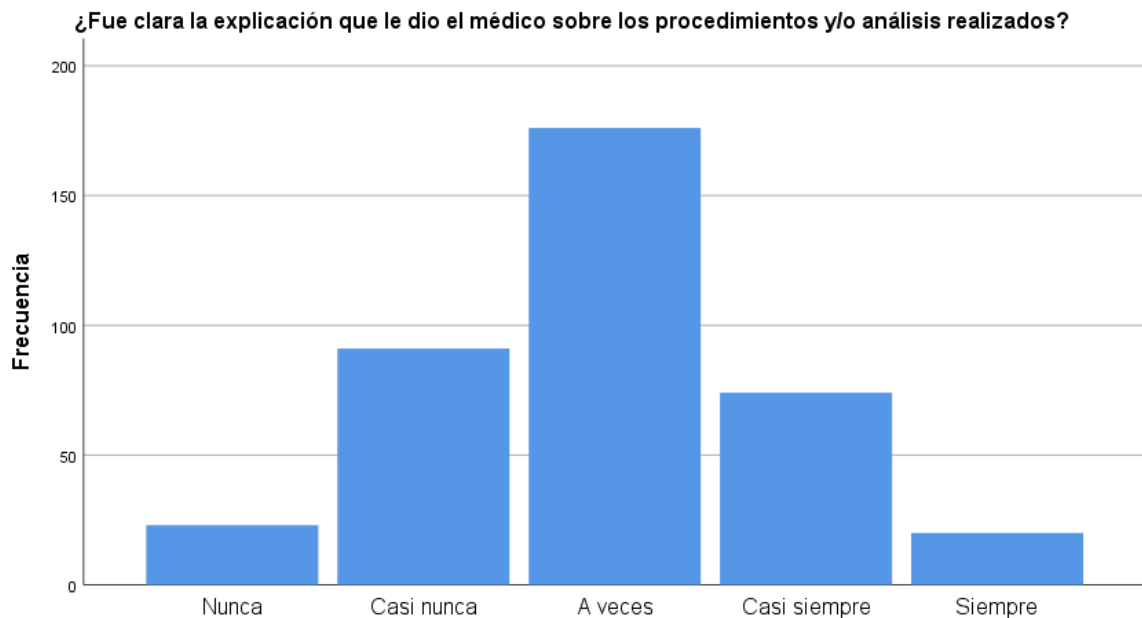
Figura 26. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 17

En la tabla 41 y en la figura 26 se presentan los resultados de la pregunta 17 ¿Entendió al médico la explicación que le dio acerca del tratamiento que recibió y las indicaciones a seguir? Se puede apreciar que el 24,5% indica casi nunca y el 47,7% manifiesta que a veces.

Tabla 42. ¿Fue clara la explicación que le dio el médico sobre los procedimientos y/o análisis realizados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	6,0	6,0	6,0
Casi nunca	91	23,7	23,7	29,7
A veces	176	45,8	45,8	75,5
Casi siempre	74	19,3	19,3	94,8
Siempre	20	5,2	5,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert



¿Fue clara la explicación que le dio el médico sobre los procedimientos y/o análisis realizados?

Figura 27. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 18

En la tabla 42 y en la figura 27 se presentan los resultados de la pregunta 18 ¿Fue clara la explicación que le dio el médico sobre los procedimientos y/o análisis realizados? Se puede apreciar que el 23,7% indica casi nunca y el 45,8% manifiesta que a veces.

Tabla 43. ¿Cree usted que la señalización en el hospital son las indicadas para su mejor orientación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	3,4	3,4	3,4
Casi nunca	67	17,4	17,4	20,8
A veces	104	27,1	27,1	47,9
Casi siempre	70	18,2	18,2	66,1
Siempre	130	33,9	33,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

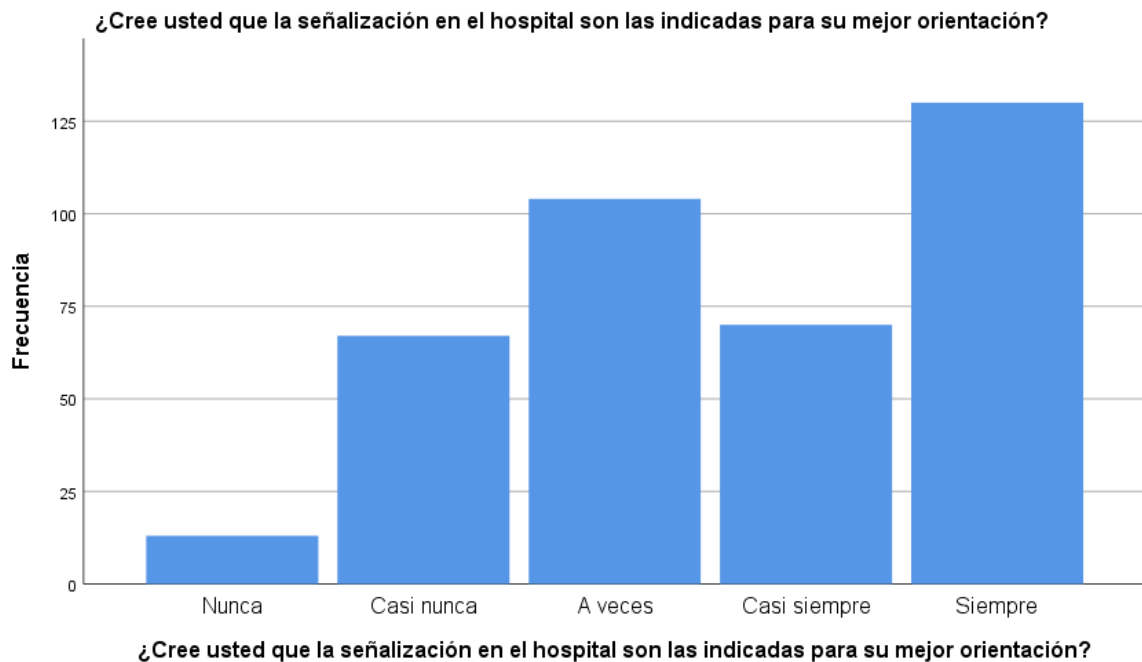


Figura 28. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 19

En la tabla 43 y en la figura 28 se presentan los resultados de la pregunta 19 ¿Cree usted que la señalización en el hospital son las indicadas para su mejor orientación? Se puede apreciar que el 17,4% indica casi nunca y el 27.1% manifiesta que a veces.

Tabla 44. *¿Encontró usted personal asignado para que le informe y oriente durante su atención?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	2,3	2,3	2,3
Casi nunca	68	17,7	17,7	20,1
A veces	149	38,8	38,8	58,9
Casi siempre	94	24,5	24,5	83,3
Siempre	64	16,7	16,7	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

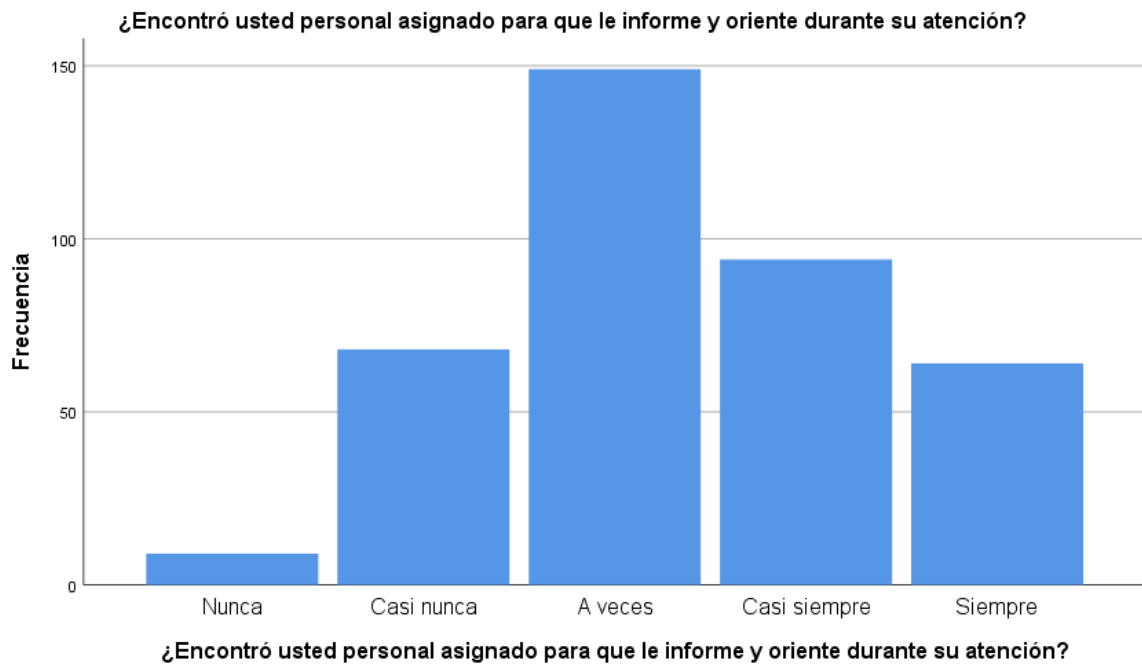


Figura 29. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 20

En la tabla 44 y en la figura 29 se presentan los resultados de la pregunta 20 *¿Encontró usted personal asignado para que le informe y oriente durante su atención?* Se puede apreciar que el 17,7% indica casi nunca y el 38,8% manifiesta que a veces.



Tabla 45. *¿Existe el material necesario y equipo disponible para su atención dentro del consultorio?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	4,7	4,7	4,7
Casi nunca	69	18,0	18,0	22,7
A veces	129	33,6	33,6	56,3
Casi siempre	94	24,5	24,5	80,7
Siempre	74	19,3	19,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

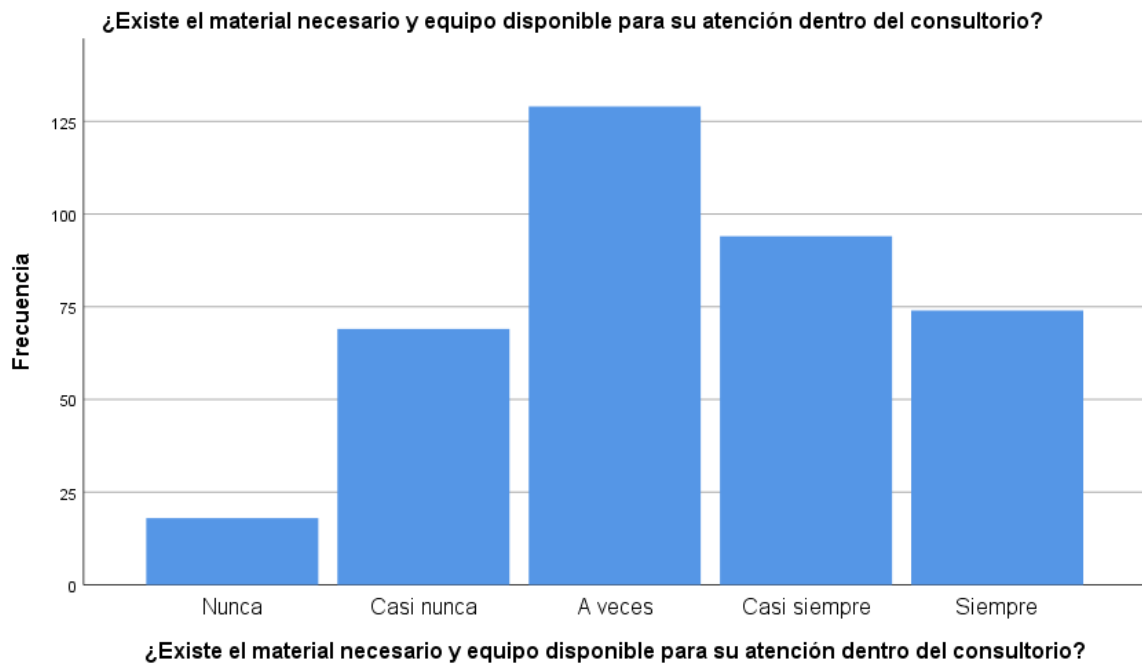


Figura 30. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 21

En la tabla 45 y en la figura 30 se presentan los resultados de la pregunta 21 ¿Existe el material necesario y equipo disponible para su atención dentro del consultorio? Se puede apreciar que el 18,0% indica casi nunca y el 33,6% manifiesta que a veces.

Tabla 46. ¿Los ambientes de la consulta son adecuados, limpios y cómodos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	2,9	2,9	2,9
Casi nunca	35	9,1	9,1	12,0
A veces	125	32,6	32,6	44,5
Casi siempre	68	17,7	17,7	62,2
Siempre	145	37,8	37,8	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

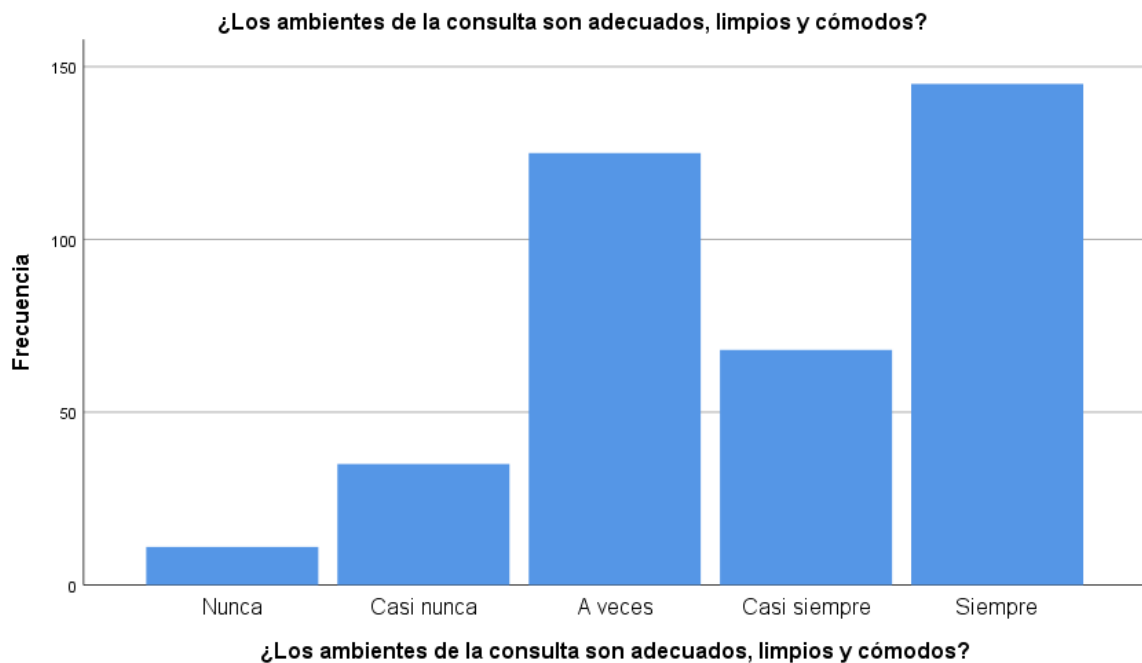


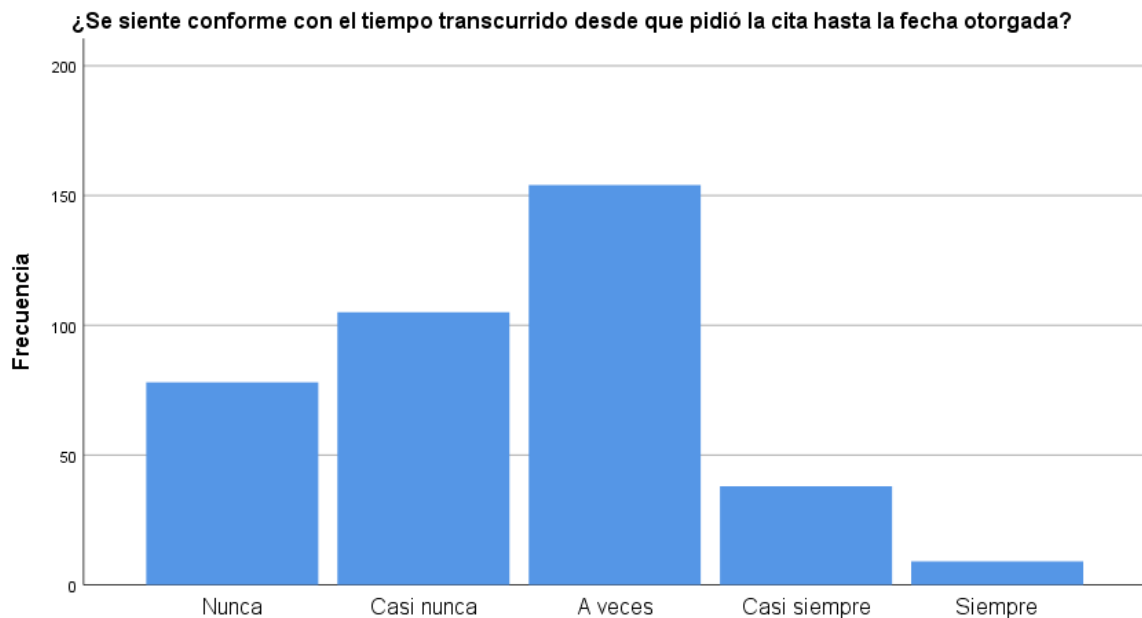
Figura 31. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 22

En la tabla 46 y en la figura 31 se presentan los resultados de la pregunta 22 ¿Los ambientes de la consulta son adecuados, limpios y cómodos? Se puede apreciar que el 9,1% indica casi nunca y el 32,6% manifiesta que a veces.

Tabla 47. ¿Se siente conforme con el tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta la fecha otorgada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	78	20,3	20,3	20,3
Casi nunca	105	27,3	27,3	47,7
A veces	154	40,1	40,1	87,8
Casi siempre	38	9,9	9,9	97,7
Siempre	9	2,3	2,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert



¿Se siente conforme con el tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta la fecha otorgada?

Figura 32. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 23

En la tabla 47 y en la figura 32 se presentan los resultados de la pregunta 23 ¿Se siente conforme con el tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta la fecha otorgada? Se puede apreciar que el 27,3% indica casi nunca y el 40.1% manifiesta que a veces.

Tabla 48. ¿Se siente conforme y orientado con las señalizaciones dentro del hospital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	83	21,6	21,6	22,7
A veces	174	45,3	45,3	68,0
Casi siempre	74	19,3	19,3	87,2
Siempre	49	12,8	12,8	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

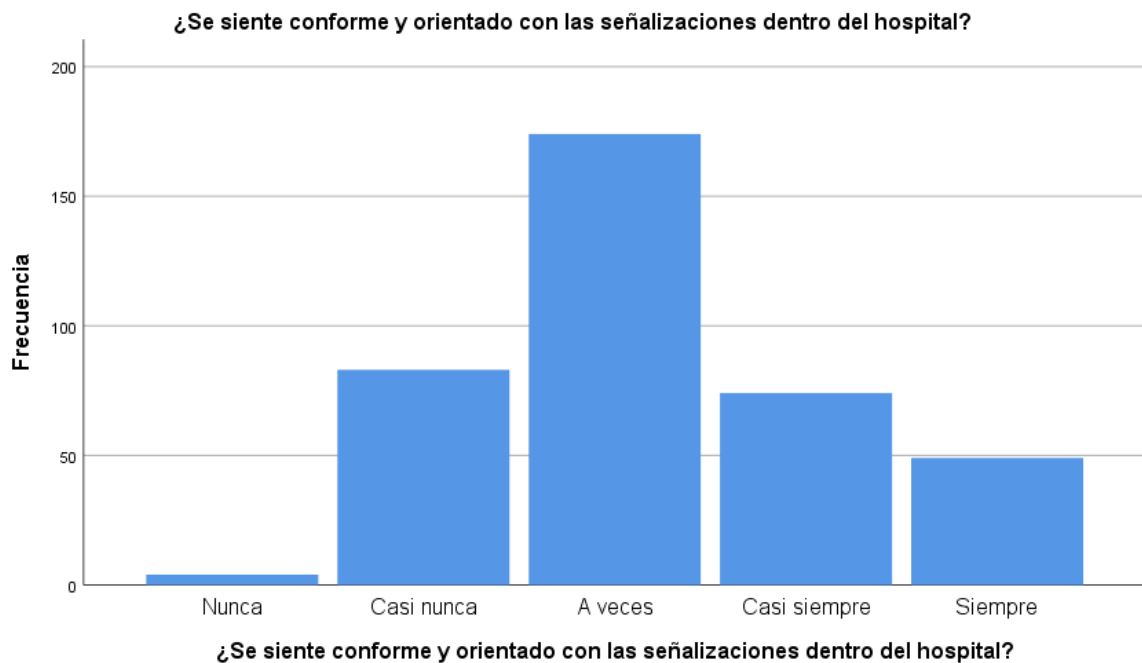


Figura 33. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 24

En la tabla 48 y en la figura 33 se presentan los resultados de la pregunta 24 ¿Se siente conforme y orientado con las señalizaciones dentro del hospital? Se puede apreciar que el 21,6% indica casi nunca y el 45.3% manifiesta que a veces.

Tabla 49. ¿Se siente conforme con los trámites realizados en el módulo de admisión?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	3,4	3,4	3,4
Casi nunca	99	25,8	25,8	29,2
A veces	219	57,0	57,0	86,2
Casi siempre	50	13,0	13,0	99,2
Siempre	3	,8	,8	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

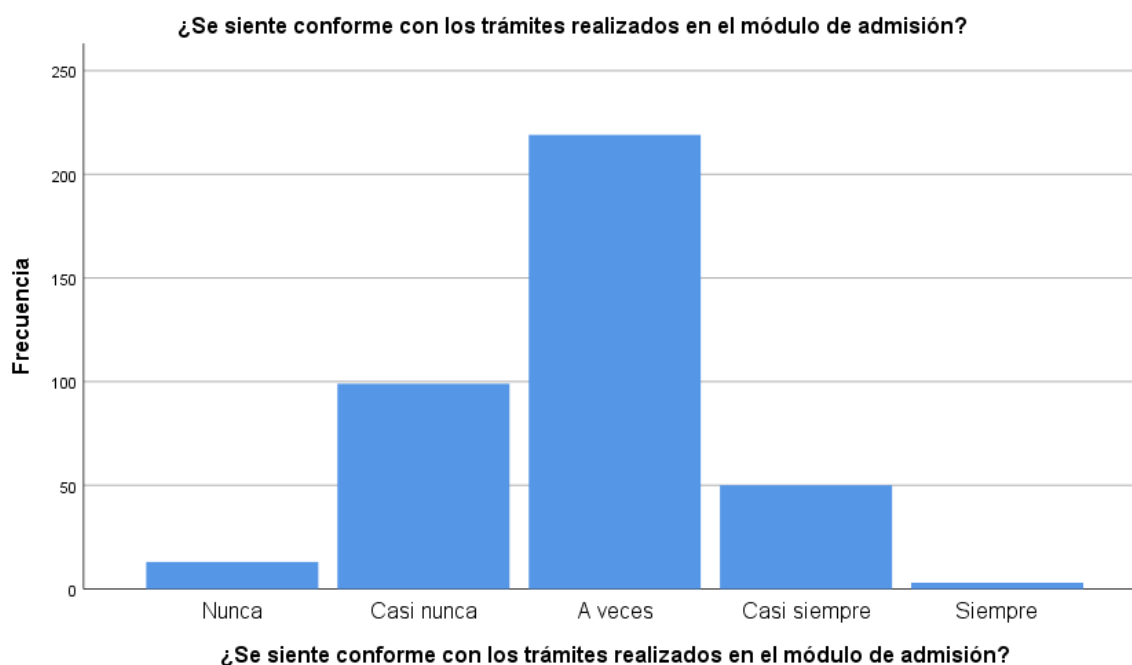


Figura 34. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 25

En la tabla 49 y en la figura 34 se presentan los resultados de la pregunta 25 ¿Se siente conforme con los trámites realizados en el módulo de admisión? Se puede apreciar que el 25,8% indica casi nunca y el 57,0% manifiesta que a veces.

Tabla 50. ¿Se siente conforme con el tiempo de espera transcurrido para su consulta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	1,8	1,8	1,8
Casi nunca	90	23,4	23,4	25,3
A veces	228	59,4	59,4	84,6
Casi siempre	45	11,7	11,7	96,4
Siempre	14	3,6	3,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

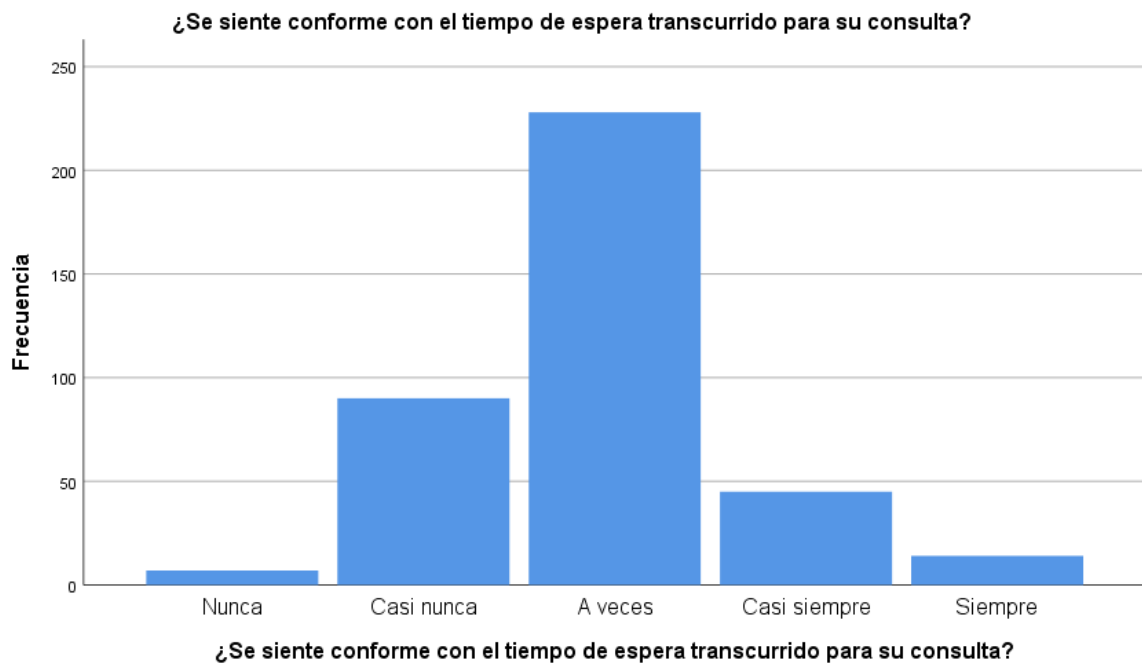


Figura 35. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 26

En la tabla 50 y en la figura 35 se presentan los resultados de la pregunta 26 ¿Se siente conforme con el tiempo de espera transcurrido para su consulta? Se puede apreciar que el 23,4% indica casi nunca y el 59,4% manifiesta que a veces.

Tabla 51. ¿Se siente conforme con la comodidad en la sala de espera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	61	15,9	15,9	18,0
A veces	237	61,7	61,7	79,7
Casi siempre	52	13,5	13,5	93,2
Siempre	26	6,8	6,8	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

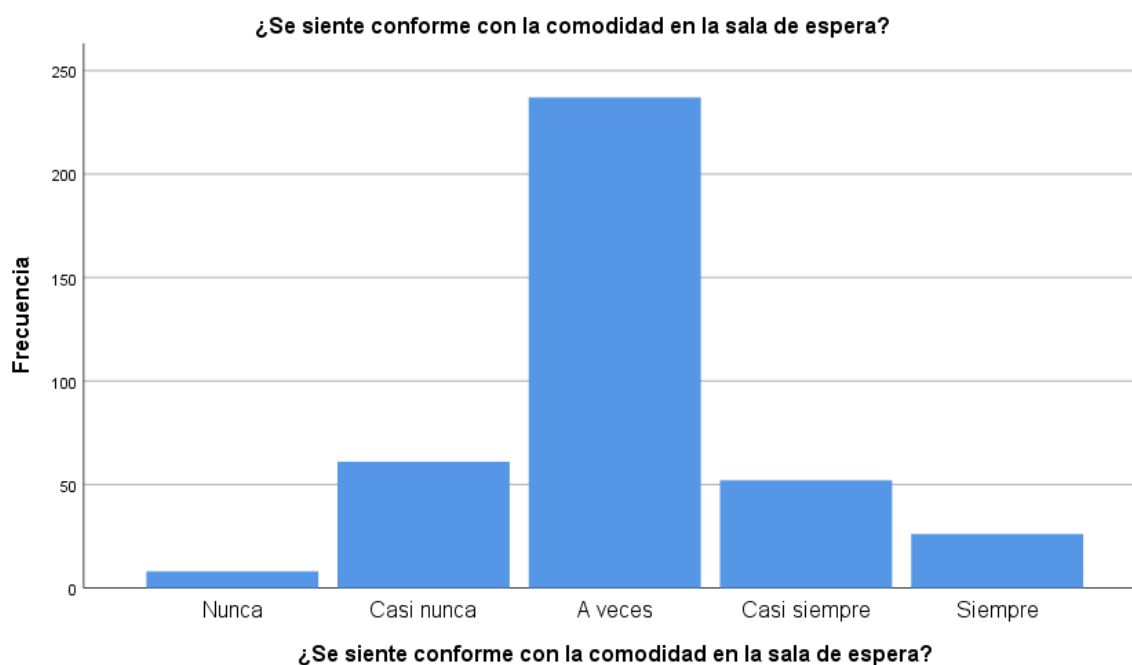


Figura 36. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 27

En la tabla 51 y en la figura 36 se presentan los resultados de la pregunta 27 ¿Se siente conforme con la comodidad en la sala de espera? Se puede apreciar que el 15,9% indica casi nunca y el 61,7% manifiesta que a veces.

Tabla 52. ¿Se siente conforme con el trato otorgado por el médico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	73	19,0	19,0	20,3
A veces	222	57,8	57,8	78,1
Casi siempre	78	20,3	20,3	98,4
Siempre	6	1,6	1,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

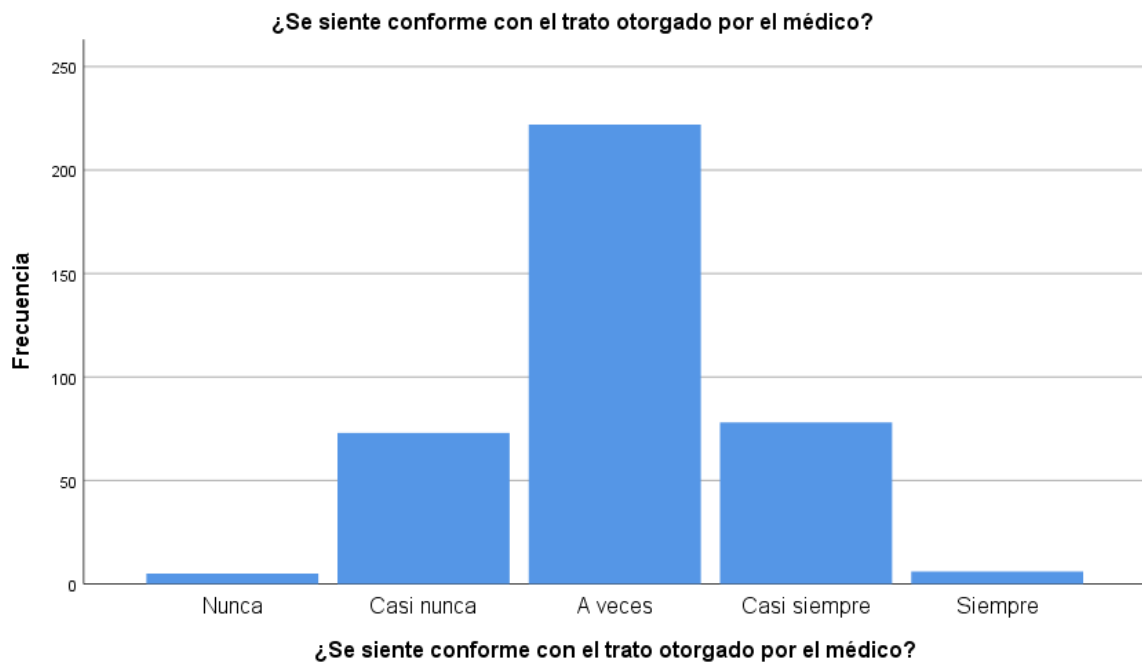


Figura 37. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 28

En la tabla 52 y en la figura 37 se presentan los resultados de la pregunta 28 ¿Se siente conforme con el trato otorgado por el médico? Se puede apreciar que el 19,0% indica casi nunca y el 57.8% manifiesta que a veces.



Tabla 53. ¿Se siente conforme con el trato otorgado por el personal administrativo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,5	,5	,5
Casi nunca	53	13,8	13,8	14,3
A veces	252	65,6	65,6	79,9
Casi siempre	57	14,8	14,8	94,8
Siempre	20	5,2	5,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

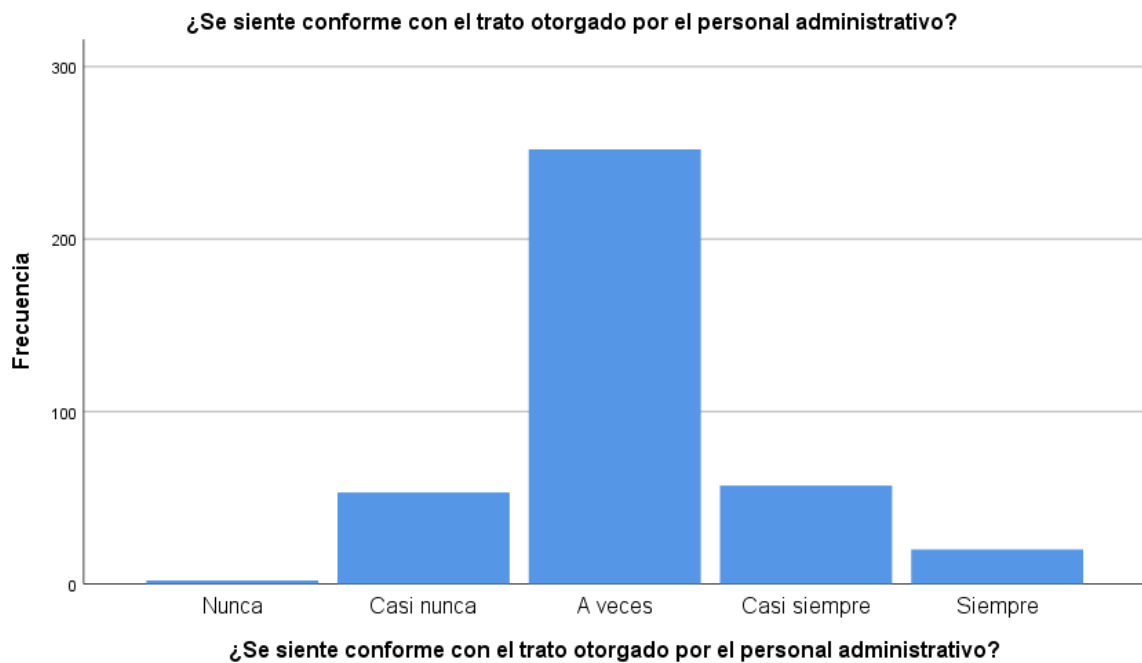


Figura 38. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 29

En la tabla 53 y en la figura 38 se presentan los resultados de la pregunta 29 ¿Se siente conforme con el trato otorgado por el personal administrativo? Se puede apreciar que el 13,8% indica casi nunca y el 65,6% manifiesta que a veces.

Tabla 54. ¿Se siente conforme con el cuidado de su intimidad durante su atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	38	9,9	9,9	11,2
A veces	214	55,7	55,7	66,9
Casi siempre	103	26,8	26,8	93,8
Siempre	24	6,3	6,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

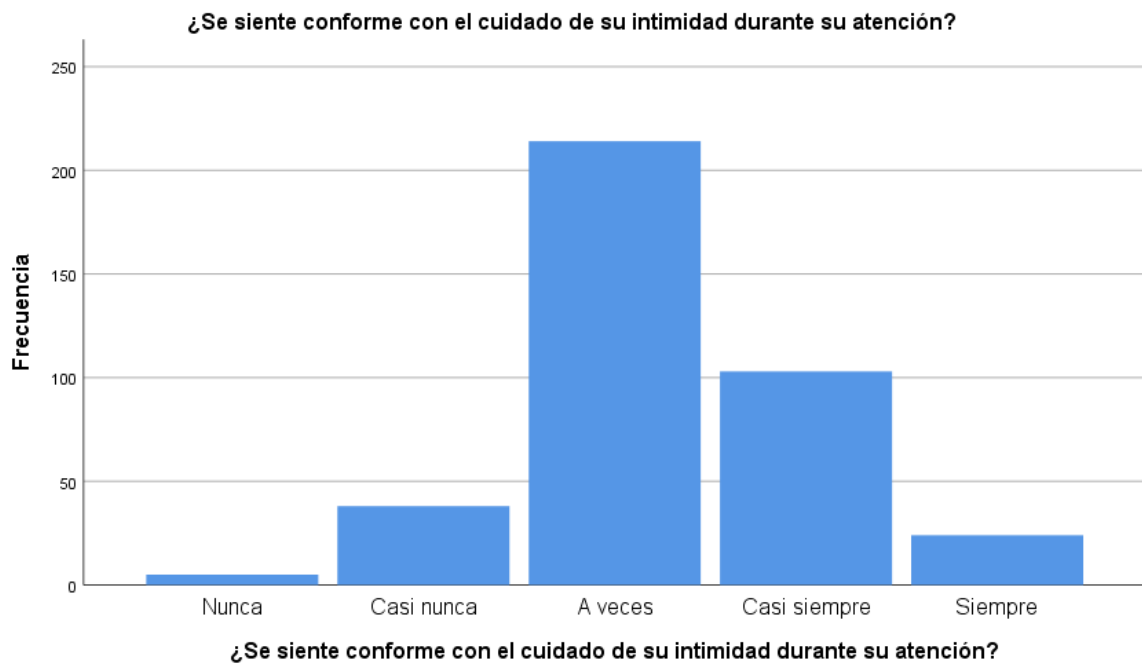


Figura 39. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 30

En la tabla 54 y en la figura 39 se presentan los resultados de la pregunta 30 ¿Se siente conforme con el cuidado de su intimidad durante su atención? Se puede apreciar que el 9,9% indica casi nunca y el 55,7% manifiesta que a veces.

Tabla 55. ¿Se siente conforme con el tiempo transcurrido durante su atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	85	22,1	22,1	24,2
A veces	211	54,9	54,9	79,2
Casi siempre	62	16,1	16,1	95,3
Siempre	18	4,7	4,7	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert

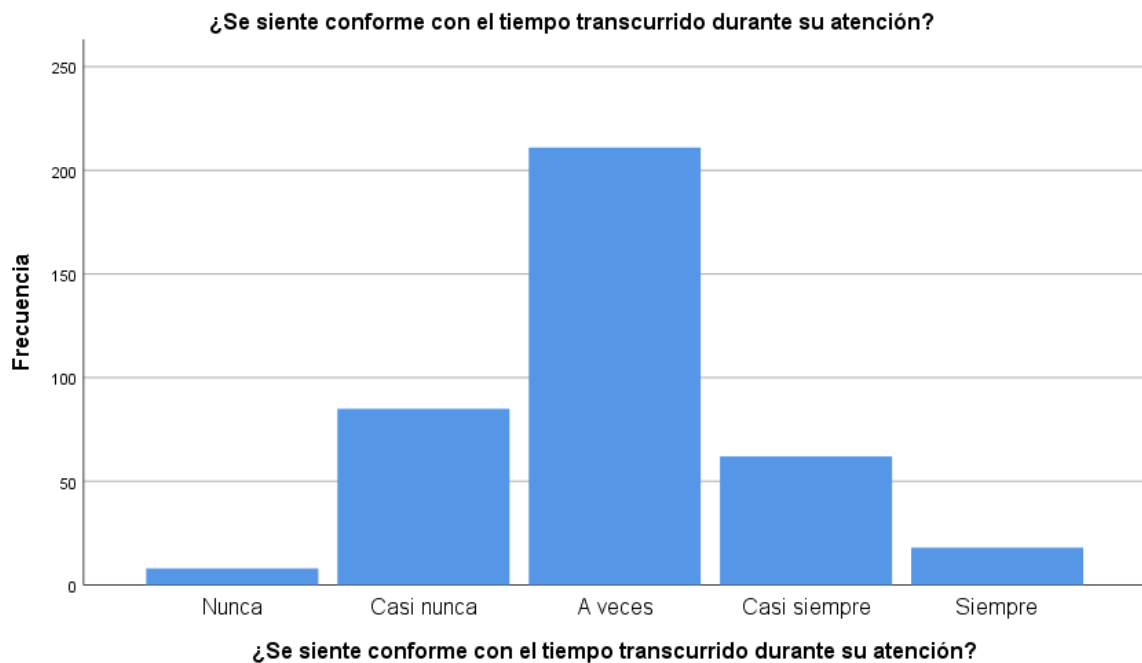


Figura 40. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 31

En la tabla 55 y en la figura 40 se presentan los resultados de la pregunta 31 ¿Se siente conforme con el tiempo transcurrido durante su atención? Se puede apreciar que el 22,1% indica casi nunca y el 54,9% manifiesta que a veces.

Tabla 56. ¿Se siente conforme con la información recibida sobre su problema de salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	92	24,0	24,0	25,3
A veces	213	55,5	55,5	80,7
Casi siempre	51	13,3	13,3	94,0
Siempre	23	6,0	6,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert



Figura 41. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 32

En la tabla 56 y en la figura 41 se presentan los resultados de la pregunta 32 ¿Se siente conforme con la información recibida sobre su problema de salud? Se puede apreciar que el 24,0% indica casi nunca y el 55.5% manifiesta que a veces.

Tabla 57. ¿Se siente conforme con la explicación y pautas sobre su tratamiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	19	4,9	4,9	4,9
Casi nunca	98	25,5	25,5	30,5
A veces	188	49,0	49,0	79,4
Casi siempre	62	16,1	16,1	95,6
Siempre	17	4,4	4,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert



Figura 42. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 33

En la tabla 57 y en la figura 42 se presentan los resultados de la pregunta 33 ¿Se siente conforme con la explicación y pautas sobre su tratamiento? Se puede apreciar que el 25,5% indica casi nunca y el 49.0% manifiesta que a veces.

Tabla 58. ¿Se siente conforme con los trámites que ha tenido que hacer para conseguir nueva cita?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	74	19,3	19,3	19,3
Casi nunca	137	35,7	35,7	54,9
A veces	107	27,9	27,9	82,8
Casi siempre	41	10,7	10,7	93,5
Siempre	25	6,5	6,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Nota. Se muestra el total de frecuencia y porcentaje de la encuesta realizada, según los valores de la escala de Likert



Figura 43. Gráfico de distribución de frecuencias de la pregunta 34

En la tabla 58 y en la figura 43 se presentan los resultados de la pregunta 34 ¿Se siente conforme con los trámites que ha tenido que hacer para conseguir nueva cita? Se puede apreciar que el 35,7% indica casi nunca y el 27,9% manifiesta que a veces