

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA
EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2024**

Presentado por: Bach. Cristian Maquqhua Pereyra

Para optar al título profesional de Médico Cirujano

Asesor: Dr. Santiago Saco Méndez

Cusco - Perú

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2024

presentado por: CRISTIAN MAQUERHUA PEREYRA con DNI Nro.: 77389237 presentado por: CRISTIAN MAQUERHUA PEREYRA con DNI Nro.: 77389237 para optar el título profesional/grado académico de MEDICO CIRUJANO

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 3 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 27 de JUNIO de 2024

DR. SANTIAGO SACO MENDEZ
CMP: 11518
MEDICO INTERNISTA RNE: 6260
MSC. EN SALUD PUBLICA
DR. EN MEDICINA

Santiago Saco Méndez
Firma

Post firma Santiago Saco Méndez

Nro. de DNI 77964076

ORCID del Asesor 0000-0002-6095-3298

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:363278409

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION
DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA
DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO,**

RECUENTO DE PALABRAS

26735 Words

RECUENTO DE CARACTERES

144550 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

115 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.3MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 27, 2024 10:54 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 27, 2024 10:56 AM GMT-5**● 3% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 2% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)
- Material citado


DR. SANTIAGO SACO MENDEZ
CMP: 11518
MEDICO INTERNISTA RNE: 6260
MSC. EN SALUD PUBLICA
DR. EN MEDICINA

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con mucho amor y cariño a mis padres Bertha Pereyra Huamán y Braulio Maquerrhua Catalán por guiarme a lo largo de todos estos años de vida, por siempre estar día tras día conmigo para poder cumplir mis objetivos.

A mis hermanos que son la fuente de mi inspiración para poder seguir adelante, los cuales me apoyaron a lo largo de todos mis estudios, aunque a veces hubieron altibajos ellos me motivaron a seguir adelante.

CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	V
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
INTRODUCCIÓN	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
2.1. Fundamentación del problema.....	1
2.2. Antecedentes teóricos	3
2.2.1. Antecedentes internacionales.....	3
2.2.2. Antecedentes nacionales.....	5
2.2.3. Antecedentes locales.....	10
2.3. Formulación de problemas.....	12
2.3.1. Problema general	12
2.3.2. Problemas específicos.....	12
2.4. Objetivos de investigación	12
2.4.1. Objetivo general.....	12
2.4.2. Objetivos específicos.....	12
2.5. Justificación de la investigación	13
2.6. Limitaciones de la investigación.....	14
2.7. Aspectos éticos.....	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	16
3.1. Marco teórico	16

3.1.1.	Experiencia del usuario.....	16
3.1.2.	Satisfacción del usuario	16
3.1.3.	Calidad de servicio	20
3.1.4.	Satisfacción del usuario y calidad de servicio.....	24
3.1.5.	Servicio de consultorio externo.....	25
3.1.6.	Modelo SERVPERF.....	25
3.1.7.	Cuestionario SUCE.....	27
3.2.	Definición de términos básicos	29
3.3.	Hipótesis de la investigación.....	30
3.3.1.	Hipótesis general	30
3.3.2.	Hipótesis específicas	30
3.4.	Variables.....	30
3.5.	Definiciones operacionales	32
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		36
4.1.	Tipo de investigación	36
4.2.	Diseño de la investigación	36
4.3.	Población y muestra	38
4.3.1.	Descripción de la población.....	38
4.3.2.	Criterios de inclusión y exclusión.....	38
4.3.3.	Muestra: Tamaño de muestra y método de muestreo	38
4.4.	Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	40
4.5.	Plan de análisis de datos	40
CAPÍTULO VI. RESULTADOS, DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		42
5.1.	Resultados y Discusión.....	42

5.1.1. Resultados.....	42
5.1.2. Discusión	69
5.2. Conclusiones	74
5.3. Sugerencias	75
ANEXOS	83
ANEXO 1.- Matriz de consistencia.....	84
ANEXO 2.- Instrumento de recolección de datos	86
ANEXO 3.- Consentimiento Informado	89
ANEXO 4.- Cuadernillo de validación	90
ANEXO 5.- Validación del instrumento de investigación	101
ANEXO 6.- Confiabilidad de instrumentos	103
ANEXO 7.- Baremación	104
ANEXO 8.- Autorización del Hospital Regional del Cusco.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Ficha del cuestionario SERVPERF	27
Tabla 2	Ficha del cuestionario SUCE	29
Tabla 3	Operacionalización de la variable dependiente.....	32
Tabla 4	Operacionalización de la variable independiente.....	33
Tabla 5	Operacionalización de las variables intervinientes.....	34
Tabla 6	Características generales de los entrevistados.....	42
Tabla 7	Dimensión elementos tangibles	44
Tabla 8	Dimensión fiabilidad	45
Tabla 9	Dimensión capacidad de respuesta	47
Tabla 10	Dimensión seguridad	49
Tabla 11	Dimensión empatía	50
Tabla 12	Variable calidad de servicio	52
Tabla 13	Dimensión calidad administrativa.....	53
Tabla 14	Dimensión calidad clínica.....	55
Tabla 15	Variable satisfacción del usuario.....	56
Tabla 16	Variable satisfacción del usuario.....	58
Tabla 17	Variable satisfacción del usuario.....	60
Tabla 18	Percepción de calidad de servicio.....	61
Tabla 19	Evaluación de factores sociodemográficos	62
Tabla 20	Factores que influyen en la calidad de servicio.....	63
Tabla 21	Percepción de satisfacción del usuario	64
Tabla 22	Evaluación de factores sociodemográficos	65
Tabla 23	Factores que influyen en la satisfacción del usuario.....	66

Tabla 24 Baremo de Calidad de servicio	104
Tabla 25 Baremo de Satisfacción del usuario.....	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo SERVPERF	26
Figura 2 Diseño de investigación	37
Figura 3 Muestra según Epinfo	39
Figura 4 Características generales de los entrevistados	43
Figura 5 Dimensión elementos tangibles.....	44
Figura 6 Dimensión fiabilidad	46
Figura 7 Dimensión capacidad de respuesta	48
Figura 8 Dimensión seguridad.....	49
Figura 9 Dimensión empatía	51
Figura 10 Variable calidad de servicio.....	52
Figura 11 Dimensión calidad administrativa	54
Figura 12 Dimensión calidad clínica.....	55
Figura 13 Variable satisfacción del usuario	57

INTRODUCCIÓN

En el contexto de los servicios de salud, la calidad de la atención y la satisfacción del usuario son indicadores cruciales para evaluar la eficacia y eficiencia de los sistemas sanitarios. La satisfacción del paciente se manifiesta cuando las expectativas del paciente han sido cumplidas o superadas por los servicios que ha recibido.

A nivel internacional, los estudios han mostrado que la efectividad de los servicios de salud, especialmente en áreas críticas como la salud materno-infantil, es frecuentemente menos común de lo que las métricas de acceso sugieren, con solo una pequeña fracción de los servicios recibiendo calificaciones de "eficaces", lo que subraya la importancia de no solo mejorar el acceso sino también la calidad del servicio proporcionado.

En América Latina y el Caribe, la situación es igualmente desafiante. La región muestra un promedio de médicos y enfermeras por habitante considerablemente inferior al de los países de la OCDE, lo que complica aún más la prestación de servicios de salud de alta calidad. Además, aunque los países miembros de la Organización Panamericana de la Salud se han comprometido a destinar al menos un 6% del PIB a la salud, muy pocos han alcanzado este objetivo, limitando aún más los recursos disponibles para mejorar la calidad de los servicios sanitarios.

En Perú, la realidad no es diferente; la infraestructura hospitalaria es a menudo insuficiente y está desactualizada, lo que, combinado con una cantidad insuficiente de personal médico y deficiencias en su formación, compromete la calidad del servicio que se puede ofrecer a los pacientes.

Este estudio se centra en el Hospital Regional del Cusco, una institución que refleja muchos de los desafíos antes mencionados. A pesar de los esfuerzos para mejorar, las encuestas de satisfacción del usuario externo muestran niveles significativos de insatisfacción en varias áreas de servicio. Este análisis busca profundizar en la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de consulta externa, identificando las dimensiones críticas que influyen en esta relación.

RESUMEN

La investigación se titula: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2024”. Siendo el objetivo relacionar la calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco.

Metodología: Fue de tipo cuantitativo, correlacional, diseño no experimental transversal. Para la recolección de datos se utilizaron cuestionario de SERVPERF y SUCE aplicados a 254 usuarios del Hospital Regional Cusco.

Resultados: Se halló una correlación positiva moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0.593 y significancia de 0.000. Un 58.7% de los usuarios percibe la calidad de servicio como media, mientras que un 25.2% la considera baja. Respecto a la satisfacción, un 43.7% se siente insatisfecho, mientras un 43.3% se siente parcialmente insatisfecho.

Conclusión: La calidad de servicio en el Hospital Regional del Cusco es un determinante crucial de la satisfacción del usuario, ya que si se mejora la calidad de servicio también mejorará la satisfacción del usuario, y viceversa. Las intervenciones dirigidas a mejorar estos aspectos pueden potencialmente elevar la percepción de calidad y la satisfacción del usuario.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, consulta externa, Hospital Regional del Cusco, factores sociodemográficos.

ABSTRACT

The research is entitled: "QUALITY OF SERVICE AND USER SATISFACTION IN OUTPATIENT CONSULTATION AT THE REGIONAL HOSPITAL OF CUSCO, 2024". The objective was to relate the quality of service and user satisfaction in outpatient care at the Regional Hospital of Cusco.

Methodology: It was a quantitative, correlational, non-experimental cross-sectional design. For data collection, the SERVPERF and SUCE questionnaires were applied to 254 users of the Hospital Regional Cusco.

Results: A moderate positive correlation was found between quality of service and user satisfaction, with a correlation coefficient of 0.593 and a significance of 0.000. A total of 58.7% of users perceive the quality of service as average, while 25.2% consider it to be low. Regarding satisfaction, 43.7% feel dissatisfied, while 43.3% feel partially satisfied.

Conclusion: The quality of service at the Regional Hospital of Cusco is a crucial determinant of user satisfaction, since improving the quality of service will also improve user satisfaction, and vice versa. Interventions aimed at improving these aspects can potentially raise the perception of quality and user satisfaction.

Key words: quality of service, user satisfaction, outpatient clinic, Hospital Regional del Cusco, sociodemographic factors.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Fundamentación del problema

La satisfacción del paciente es un indicador esencial de la calidad de los servicios de salud, ya que se manifiesta cuando las expectativas del paciente han sido cumplidas o superadas por los servicios que ha recibido ⁽¹⁾.

Por otro lado, la calidad se caracteriza por ser un sistema de pensamiento en el cual la excelencia guía las decisiones y acciones de cada individuo dentro de la organización, en todos los niveles jerárquicos, incluyendo la dirección, que debe desarrollar políticas de calidad y asumir el papel de impulsora del cambio y garante del sistema de seguridad ⁽²⁾.

A nivel internacional, en cuanto a la calidad de atención, de acuerdo con un informe elaborado el año 2018 a partir de una investigación en 8 regiones del Caribe y África con tasa de mortalidad elevada, los servicios dedicados a la atención de la salud materno infantil eficaces y los servicios de calidad son mucho menos comunes de lo que se piensa al observar solamente el acceso a los servicios. Dentro de estas regiones solo recibieron la calificación de “eficaces” los siguientes servicios: atención de pacientes pediátricos solo un 21%, planificación familiar solo un 26% y en cuidados prenatales solo un 28%. Además, en hospitales con ingresos altos, 15% de sus gastos se debe a infecciones en pacientes internados y errores en la atención ⁽³⁾.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) realizó un informe el 2020 donde indica que cada año hay 5,7 y 8,4 millones de muertes que se le atribuyen a la atención de baja calidad en las naciones con regulares y pocos ingresos, la cual equivale al 15% de las muertes en dichas naciones. Se ha determinado que se podría evitar 2,5 millones de defunciones por patologías del corazón, 900 000 defunciones por tuberculosis, 1 millón de defunciones de recién nacidos y el 50% de todas las defunciones maternas cada año teniendo sistemas de salud de alta calidad ⁽⁴⁾.

A nivel de Latinoamérica y el caribe, se tiene un promedio de 2 médicos por cada 1.000 habitantes, y la mayoría de los países se encuentran por debajo del promedio que tienen

los países que conforman la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) de 3.5, también es importante mencionar que la región tiene menos de tres enfermeras por cada 1.000 habitantes, 3 veces menos que el promedio de la OCDE de casi 9⁽⁵⁾.

Las naciones que conforman la Organización Panamericana de la Salud acordaron que el PBI destinado para salud sea de por lo menos un 6 por ciento, sin embargo, el año 2022 solo algunos países como Bahamas, Jamaica, Nicaragua y Chile destinaron un mayor porcentaje de PBI alcanzando entre 3.8 y 5.3%. Ninguno de los países alcanzó la meta de por lo menos un 6 por ciento⁽⁶⁾.

En el Perú, la realidad es que el servicio de salud es inadecuado ya que no alcanza a cumplir los requisitos necesarios para poder proporcionar un servicio de calidad, la infraestructura de los establecimientos hospitalarios en su gran mayoría es antigua, además que no son suficientes por la alta demanda de pacientes que acuden al lugar, no hay un plan para la preservación y mantenimiento e incluso sus salas de espera son tan pequeñas que impiden una adecuada atención. En cuanto a las citas médicas, hubo cambios de ampliación para abordar a más pacientes, pero el personal médico no se abastece. “Los profesionales que están involucrados con el servicio requieren tener mayores destrezas, para evitar problemas de la práctica médica, quejas por la mala atención, entre otros”⁽⁷⁾. Según la Dirección General de Personal de la Salud para el año 2023 hubo 16.6 médicos por cada 10 000 habitantes⁽⁸⁾.

Según reporte de Ministerio de Salud el año 2022 se realizó una evaluación de satisfacción del usuario externo en todo el país en donde calcularon el porcentaje de insatisfacción, en institutos nacionales a nivel del área de consulta externa (27%), área de emergencia (32%) y área de hospitalización (24%); en establecimientos de nivel II y III de atención a nivel del área de consulta externa (49%), área de emergencia (47%) y área de hospitalización (43%); en establecimientos de I nivel de atención a nivel del área de consulta externa (30%)⁽⁹⁾.

La Contraloría en el año 2018 realizó visita a varios hospitales y se evidenció que el 28% no iniciaba su atención con puntualidad, también se evidenció que el 36% no daba a conocer su horario de atención y que un 75% no daba a conocer la relación de usuarios

programados en el día, lo que genera congestión en la zona de espera, mayor posibilidad de retrasos en las atenciones y desperdicio de tiempo por parte del paciente (10).

A nivel local el Hospital Regional Cusco realizó encuestas de satisfacción del usuario externo SERVQUAL obteniendo un puntaje global para 2018(62%), 2019(53%), 2020(64.5%), y para el 2021 la DIRESA implementó encuestas rápidas en donde la satisfacción en consultorio externo fue de 92.8% siendo las dimensiones con mayor calificación aspectos tangibles y empatía (11).

Estos problemas encontrados en dicho establecimiento de salud justifican el presente estudio, la satisfacción y la calidad de servicio del usuario se analiza en el área de consulta externa del Hospital Regional del Cusco, donde se pretende determinar la relación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Dicho hospital contiene los problemas antes expuestos, en cuanto a infraestructura, capacidad de atención, profesionales disponibles en los distintos horarios del día, y la preparación pertinente por parte del médico para reducir el nivel de riesgo a momento de diagnosticar al paciente. Por tal motivo, se realiza este estudio para determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la atención ambulatoria.

2.2. Antecedentes teóricos

2.2.1. Antecedentes internacionales

Letamendi D. (Santa Elena, Ecuador – 2020) en su trabajo llamado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un Hospital básico del distrito 24D01, Ecuador – 2023” tuvo como finalidad encontrar la asociación entre la calidad y satisfacción del usuario externo.

El estudio fue correlacional y no experimental, de tipo básica. La población estaba conformada por 630 usuarios de la cual se obtuvo una muestra de 69 usuarios a los cuales se les aplicó 2 cuestionarios. En cuanto a los resultados el 37.7% de los usuarios calificó que casi siempre existe calidad de servicio y un 26.1% refiere que siempre reciben un servicio de calidad, con relación a la satisfacción del paciente el 21.7% manifiesta estar casi siempre satisfecho y un 58.1% refiere estar satisfecho siempre. Se

calculo el Rho de Spearman entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo el cual fue de 0.722 con una sig. 0.000. Se calculó la correlación entre las dimensiones de la satisfacción con la calidad siendo para dimensión humana (0.613), dimensión técnico – científica (0.729) y dimensión de entorno (0.500) con una significancia de 0.000. También se calculó la correlación de las dimensiones de la calidad con la satisfacción siendo para elementos tangibles (0.662), capacidad de respuesta (0.623) y seguridad (0.454) siendo todas significativas. Se concluye mencionando que existe una correlación entre la calidad y satisfacción del usuario ⁽¹²⁾.

Fabara G. y cols (Ambato, Ecuador - 2020) en su trabajo llamado “Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato)” tuvo la finalidad de encontrar la asociación de la satisfacción y la calidad de atención de las personas que reciben atención de manera ambulatoria en dicho hospital.

El enfoque del estudio fue cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional. La muestra fue de 384 usuarios a los cuales se les aplico una encuesta SERVQUAL de 22 preguntas durante los últimos tres meses del año 2019. Los resultados indica asociatividad entre satisfacción y calidad de atención mediante uso del programa SPSS que es de 0,924, esto nos demuestra que hay una correlación fuerte y positiva. La correlación de Pearson es significativa mediante la prueba de T de Student (0,945; p-valor < 0,05) esto nos indica que la calidad y satisfacción guardan una asociación. A la conclusión que llegaron los autores es que el 80% de los usuarios ha obtenido un servicio de calidad, y que los factores como saneamiento del hospital, ambientes hospitalarios, señalización para guiarse y servicios recibidos son muy fundamentales para los usuarios para sentirse satisfechos ⁽¹³⁾.

Sisalema K. (Guayaquil, Ecuador – 2019) en su estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019” la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa.

El estudio fue no experimental, descriptivo y correlacional - transversal. La población estaba formada por 12 582 de los cuales se calculó una muestra de 200 usuarios a los cuales se les aplico 2 cuestionarios. Con relación a los resultados, la calidad de atención

fue calificada como regular en un 94.5%, 5% como alta y 0.5% como bajo. Respecto a las dimensiones de la calidad, fueron calificadas como regular la interacción, entorno, resultado, eficacia y equidad un 92, 91.5, 15, 64 y 50 por ciento respectivamente. Sin embargo, la satisfacción fue calificada como regular en un 82%, 17.5% como alta y 0.5% como insatisfecho. El Spearman para la calidad de atención y satisfacción del usuario nos dio un valor de 0.516 con un p valor de 0.000. Se calculo Spearman del acto médico con la interacción (0.482), entorno (0.400), resultado (0.429), eficacia (0.490) y equidad (0.439) con un p valor de 0.000. El Spearman de organización con la interacción (0.400) entorno (0.482), resultado (0.443), eficacia (0.447) y equidad (0.432). Por otro lado el Spearman para comodidad con interacción (0.429), entorno (0.468), resultado (0.406), eficacia (0.482) y equidad (0.132). El valor de Spearman del tiempo de espera con interacción (0.490), entorno (0.444), resultado (0.438), eficacia (0.421) y equidad (0.410). Se concluye evidenciando que existe una correlación positiva y moderada entre la calidad y satisfacción ⁽¹⁴⁾.

2.2.2. Antecedentes nacionales

Deudor J. y Cols (Lima - Perú, 2023) en su trabajo titulado "Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos de un Hospital de Lima, 2023" la cual tuvo la finalidad de correlacionar la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital de Lima.

El enfoque del estudio fue cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional, transversal. La muestra fue de 86 usuarios a los cuales se les aplico 2 cuestionarios, uno elaborado por Quijada y el SUCE previo consentimiento informado. Los resultados que se obtuvieron fueron, respecto a la variable de calidad el 91.9 % la califica como alto y el 8.1% como medio; sin embargo, respecto a la variable de satisfacción el 24.4% la califica como alto, el 55.8% como medio y el 19.8% como bajo. De acuerdo con las dimensiones de la calidad, la dimensión expectativa el 93% la califica como nivel alto, 5,8% un nivel medio y 1.2% un nivel bajo, respecto a la dimensión de percepciones el 88.4% como nivel alto, 10.5% un nivel medio y 1.2% un nivel bajo. De acuerdo con las dimensiones de la satisfacción del usuario se obtuvo que respecto a la calidad clínica el 12.8% lo calificó como un nivel alto, 55.8% un nivel medio y 31.4% un nivel bajo; respecto a la

calidad administrativa un 19.8% como nivel alto, 61.6% un nivel medio y 18.6% un nivel bajo. La asociación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario tuvo un Spearman de 0.255 y p valor de 0,018 indicando una relación directa positiva y leve. Se concluye mencionado que existe una relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, y que solo hay relación entre la dimensión percepciones de la calidad de atención con la satisfacción del usuario ⁽¹⁵⁾.

Távora V. (Piura, Perú – 2023) en su Trabajo titulado “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa de un hospital público de la Región Piura, 2022” la cual tuvo como objetivo hallar la correlación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. La muestra estaba formada por 51 usuarios a los cuales se les aplico 2 cuestionarios. Los resultados que se obtuvieron fueron, respecto a la calidad de atención un 86.3% la califico como deficiente, 13.7% como regular y ninguno la califico como bueno, sin embargo, respecto a la satisfacción, el 7.8% la califico como baja, el 74.5% como media y 17.6% como alta. En relación con las dimensiones de la calidad fueron calificadas como deficiente los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en un 60.8, 100, 92.2, 74.5 y 76.5 porciento respectivamente. Se determino la correlación de Spearman de cada dimensión de la calidad con la satisfacción donde se obtuvo que para elementos tangibles (0.695), fiabilidad (0.708), capacidad de respuesta (0.697), seguridad (0.716) y empatía (0.768). La correlación de Spearman entre la calidad de atención y satisfacción del usuario fue de 0.829 con una sig. = 0.000 lo cual indica que es significativa, positiva y alta. Se concluye mencionado que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que asisten a dicho hospital ⁽¹⁶⁾.

Quispe P. (Ica, Perú – 2023) en su estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de Ica, 2022” tuvo como finalidad halar la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente de consulta externa.

El estudio fue descriptivo, no experimental y correlacional. La población estaba conformada por personas que asistían a consulta externa el año 2022, se obtuvo una

muestra de 96 usuarios a los cuales se les aplico el cuestionario SERVPERF y uno modificado por Aguirre. Los resultados que se obtuvo respecto a la calidad de atención fue que el 39.6% la califica como medio, 38.5% como bajo y el 21.9 como alto; sin embargo, respecto a la satisfacción del usuario, el 44.8% la califica como medio, el 32.3% como bajo y el 22.9% como alto. Respecto a las dimensiones de la calidad de atención, calificaron como bajo a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles un 45.8, 60.4, 62.5, 62.5 y 56.3 por ciento respectivamente. En cuanto a las dimensiones de la satisfacción del usuario fue calificado como bajo a la dimensión humana, técnico científico y entorno en un 43.8, 55.2 y 49 por ciento respectivamente. La correlación entre la satisfacción y calidad nos dio un Spearman de 0.860 con una sig. de 0.000. Se determino el Spearman para la satisfacción con las dimensiones de la calidad siendo para fiabilidad (0.539), capacidad de respuesta (0.354), seguridad (0.715), empatía (0.557) y aspectos tangibles (0.670) siendo todas significativas. Se concluye mencionando que existe una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario ⁽¹⁷⁾.

Holguín R. (Moquegua, Perú – 2022) en su trabajo llamado “Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022” la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario.

El estudio fue no experimental con nivel correlacional. La población estaba conformada por 2854 usuarios de consulta externa y la muestra obtenida fue de 338 participantes a los cuales se les aplico 2 cuestionarios. Los resultados que se obtuvo fue respecto a la variable calidad, la cual un 23.1% la califico como regular, 60.7% como deficiente y 16.3% como eficiente. Respecto a la satisfacción del usuario un 16.6% la califico como regular, un 60.1% como deficiente y un 23.4% como eficiente. Respecto a las dimensiones de la calidad fue calificado como deficiente a la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía en un 57.4, 70.4, 60.4 y 57.5 por ciento respectivamente, sin embargo, sobre las dimensiones de la satisfacción fueron calificadas como deficiente a la confiabilidad, validez y lealtad en un 50, 60.1 y 60.1 por ciento respectivamente. El Spearman para la

calidad de atención y satisfacción del usuario es de 0.665 con una sig. igual a 0.000. Se calculo la correlación de Spearman para la satisfacción del usuario con las dimensiones de la calidad siendo para fiabilidad (0.482), seguridad (0.647), empatía (0.395) y elementos tangibles (0.651) todas con una sig. de 0.000. Se finaliza mencionando que existe una correlación positiva moderada entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa ⁽¹⁸⁾.

Arévalo R. (Lima, Perú – 2022) em su Trabajo llamado “Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú” el cual tuvo como finalidad determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la consulta externa del hospital nacional Daniel Alcides Carrión.

El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 100 usuarios a los cuales se les aplico el cuestionario SERVQUAL y un cuestionario para evaluar satisfacción del usuario. En cuanto a los resultados un 51% califico a la variable calidad como regular y un 39% como bueno. Respecto a las dimensiones de la calidad, las personas que calificaron como deficiente a los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía fueron 12, 26, 16, 23 y 37 porciento respectivamente. Respecto a la satisfacción el 39% la califico como medianamente satisfecho, 29% como satisfecho y 32% como insatisfecho. Según las dimensiones de la satisfacción, calificaron como insatisfecho a comunicación, actitud profesional, competencia técnica y percepción del paciente de su individualidad un 39, 26, 26 y 43% respectivamente. La correlación de Spearman entre la calidad de atención y satisfacción del usuario fue de 0.626 con un $p = 0.001$. Se calculo el Spearman de la satisfacción con las dimensiones de la calidad siendo para elementos tangibles (0.623), fiabilidad (0.613), capacidad de respuesta (0.611), seguridad (0.638) y empatía (0.646), siendo todas significativas. La conclusión fue que si existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la consulta externa en dicho hospital ⁽¹⁹⁾.

García M. (La libertad, Perú – 2020) en su estudio titulado “Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Distrital de Laredo,

2019” tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Distrital de Laredo.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal. La muestra estaba conformada por 160 usuarios a quienes se les aplicó 2 encuestas. Los resultados que se obtuvieron fueron, respecto a la calidad de servicio el 91.25% la calificó como regular, el 7.5% como malo y el 1.25% como bueno, respecto a la satisfacción el 62.5% la calificó como medianamente satisfecho, el 36.25% como insatisfecho y el 1.25% como satisfecho. El Spearman entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario fue de 0.301 con un p valor de 0.000. Las correlaciones entre la satisfacción con las dimensiones de la calidad nos salieron para confiabilidad (0.215), tangibilidad (0.197), seguridad (0.196), empatía (0.216) siendo todas significativas con un p valor de 0.000. El estudio concluye mencionando que existe una relación positiva baja y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario ⁽²⁰⁾.

Flores R. (Lima, Perú – 2020) en su trabajo llamado “Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Vitarte, 2019”, quien se propuso encontrar la asociación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital de Vitarte.

La investigación fue cuantitativa, correlacional y diseño no experimental y transversal. La población estaba conformada por 11068 atendidos en consulta externa de Medicina General, Cirugía General, Ginecología y obstetricia; una muestra de 490 usuarios a quienes se les aplicó 2 cuestionarios SERVQUAL y SUCE. En cuanto a los resultados se obtuvo que calificaron como regular a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles en 50.8, 53.1, 52.9, 51 y 52.7 por ciento respectivamente. La calidad médica y administrativa fueron calificadas como regular un 54.4 y 56.5 por ciento respectivamente. La calidad de atención fue calificada como regular un 53.5%. La correlación de Spearman entre la calidad y satisfacción fue de 0.754 con un valor de $p = 0,000$. Se calculó Spearman de la satisfacción del usuario con las dimensiones de la calidad teniendo así para fiabilidad (0.742), capacidad de respuesta (0.734), seguridad (0.755), empatía (0.747) y elementos tangibles (0.738). Se concluye mencionado que

hay una relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario ⁽²¹⁾.

Apaza M. y col (Arequipa, Perú – 2019) en su trabajo titulado “Calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2019” el cual tuvo como finalidad analizar la calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios.

El estudio fue correlacional, diseño no experimental y transversal. La población estaba conformada por 570 usuarios y se obtuvo una muestra de 230 a quienes se les aplicó 2 cuestionarios SERVQUAL y SERVPERF. Los resultados que se obtuvo fue respecto a la variable calidad, que el 43.5% la calificó como regular, 30.4% como pésimo y 26.1% como excelente, respecto a las dimensiones de la calidad, fue que calificaron como regular a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles un 80.9, 91.7, 95.7, 42.6 y 34.8 por ciento respectivamente. Respecto a la variable satisfacción, el 48.7% la calificó como regular, el 28.7% como baja y el 22.6% como alta. Se calculó la correlación de Pearson entre la variable calidad y satisfacción donde se obtuvo un valor de 0.604 con un p valor de 0.000. Se concluye mencionando que si existe una correlación positiva moderada y significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios ⁽²²⁾.

2.2.3. Antecedentes Locales

Quispe D. (Cusco, Perú – 2021) en su trabajo llamado “Calidad de atención y satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco” quien se propuso encontrar la relación de la calidad de atención y satisfacción del paciente.

La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental u observacional, descriptivo – correlacional y transversal. La población estaba constituida por 8000 usuarios y se obtuvo una muestra de 367 pacientes a los cuales se les aplicó 2 cuestionarios. En cuanto a los resultados, la calidad de atención fue calificada como media para un 48%, alta para un 34.3% y baja para un 17.7%. Sobre la variable de calidad se obtuvo una puntuación regular en cada una de sus dimensiones Técnica – Científica, Humana y

Entorno siendo 43.1, 41.4 y 42.2 por ciento respectivamente. Con relación a la satisfacción fue calificada como satisfecho para un 18.5%, poco satisfecho un 41.7% e insatisfecho un 39.8%. La correlación de Spearman entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente fue de 0.756 con una sig. igual a 0.000. Se calculó la correlación entre la satisfacción con las dimensiones de la calidad siendo para dimensión técnica científica (0.711), dimensión humana (0.741) y dimensión de entorno (0.729) siendo todas significativas. Se finaliza concluyendo que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, la cual es alta positiva y significativa ⁽²³⁾.

Quispe M. y cols (Cusco, Perú – 2021) en su trabajo llamado “Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes Cusco” quienes se propusieron encontrar la asociación de la calidad de atención con la fidelización de la persona en el área privada.

Es una investigación cuantitativa, descriptivo, no experimental y correlacional transversal. Se estudia a los a un grupo de 245 personas, se realizó el muestreo obteniéndose 151 personas a los que se les realizo 2 encuestas, SERVPERF y una que es argumentada en la teoría de Alcaide, durante los comienzos del mes de junio del año 2021. En cuanto a los resultados, el 46.5% de las personas califico a la calidad de atención como moderada, los elementos tangibles fue la dimensión con menor puntuación; por otro lado, 45,7% de las personas califico a la fidelización de la persona como moderada, siendo la experiencia del usuario la dimensión con menor aceptación. Posteriormente se calculó la correlación de la fidelización del usuario con cada una de las dimensiones de la calidad, teniendo así para elementos tangibles (0.596), empatía (0.683), capacidad de respuesta (0.708), seguridad (0.517) y fiabilidad 0.781). Se realizo Spearman para ambas variables obteniéndose 0.849. Se finaliza concluyendo que hay una asociación significativa, directa, positiva y fuerte de la calidad de atención con la fidelización del paciente en dicho nosocomio privado ⁽²⁴⁾.

2.3. Formulación de problemas

2.3.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024?

2.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco según sus dimensiones?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco según sus dimensiones?
- ¿Qué dimensiones de la calidad de servicio influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024?
- ¿Qué dimensiones de la satisfacción influyen en la calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024?
- ¿Mencionar los factores que influyen en la calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024?
- ¿Mencionar los factores que influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024?

2.4. Objetivos de investigación

2.4.1. Objetivo general

- Relacionar la calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.

2.4.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco según sus dimensiones.
- Describir el grado de satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco según sus dimensiones.

- Identificar las dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.
- Identificar las dimensiones de la satisfacción que influyen en la calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.
- Determinar los factores que influyen en la calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.
- Determinar los factores que influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.

2.5. Justificación de la investigación

Trascendencia: La calidad de atención es un tema muy comentado en varios lugares del mundo y por organismo internacionales, ya que esta constituye un pilar fundamental para lograr el desarrollo de una atención de calidad. Las atenciones de baja calidad generan en el mundo millones de muertes, pero en mayor proporción en países con regulares o pocos ingresos.

Ciencia: Actualmente, las investigaciones respecto a este tema siguen siendo de mucha importancia y de alta prioridad en nuestro país, y más que todo en nuestra región del Cusco, esto debido a que la falta de calidad en los servicios que ofrecen los hospitales genera descontento en la población y posteriormente una insatisfacción. Por ende, es importante realizar esta investigación en estos momentos debido a la demasiada afluencia de pacientes que está teniendo el Hospital Regional del Cusco.

Comunidad y salud pública: Este estudio es de interés público, ya que con esta investigación se pretende brindar a la sociedad o comunidad una atención de calidad, además que tanto los colaboradores como los pacientes puedan ostentar un buen nivel de vida, además identificar las deficiencias y buscar una mejora en pos del bienestar social. Se espera que este estudio sea un insumo para siguientes

investigaciones y que los gobiernos puedan generar políticas de salud e intervenir en la asignación de recursos para así mejorar cada vez el servicio al ciudadano.

Aporte al conocimiento: Con los resultados obtenidos de la investigación se pretende ampliar los conocimientos de estudiantes y en general de toda la población sobre como la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario y posteriormente elaborar un plan de mejora de la calidad de atención de los usuarios, enfocándonos en las dimensiones con menos puntaje, todo esto con el fin de buscar el beneficio para los usuarios y elevar el nivel de satisfacción de sus usuarios.

2.6. Limitaciones de la investigación

Una de las limitantes al que se enfrenta la investigación es con respecto a la fidelidad y veracidad de los datos recolectados mediante los cuestionarios, pues es subjetivo, y se evaluará mediante la “percepción” de las personas sobre el servicio.

A pesar de que la muestra de estudio sea uniforme y la interpretación de los resultados tenga mayor validez, no será posible extrapolar los hallazgos de nuestra investigación a otras áreas del hospital, ya que nuestra muestra solo abarca consultorio externo.

2.7. Aspectos éticos

Esta investigación se guía por los principios éticos del Informe Belmont ⁽²⁵⁾ puesto que, se realizará respetando los principios éticos básicos de respeto a la privacidad del individuo pues no se revelará la identificación de los pacientes, de beneficencia ya que al ser un estudio observacional no se pondrá en riesgo la salud de los pacientes y de justicia. También se respetará los principios de investigación que son mencionados en la declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial sobre “Principios éticos para la investigación médica en seres humanos” ratificado en la 64ª Asamblea General llevada a cabo en Fortaleza, Brasil ⁽²⁶⁾ ya que en todo momento se velará por la salud, bienestar y derechos de todos los participantes, toda la información obtenida se usará solo para fines del estudio.

Además, este estudio también se regirá por los principios de Nuremberg ya que la aplicación del cuestionario será con consentimiento informado del participante para responder el cuestionario, siendo realizado de manera anónima y no haciendo mal uso de los datos obtenidos, solo con el fin de realizar el presente estudio⁽²⁷⁾.

Se contará con el permiso adecuado del hospital para poder realizar la aplicación de los cuestionarios en los servicios respectivos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

3.1. Marco teórico

3.1.1. *Experiencia del usuario*

En primer lugar, la noción alude a la forma en que el proceso de utilización de servicios de salud es experimentado por los usuarios y/o sus acompañantes, es decir, la vivencia del usuario mientras recibe atención e interactúa con sus pares. Siguiendo la definición otorgada por Abusaid (2007), esta experiencia sería “un viaje en el cual el usuario percibe los beneficios esenciales y el desempeño del servicio al encontrar, acercarse e irse de él y al interactuar con otros usuarios en el ambiente adecuado. Esta definición implica que la experiencia es más amplia que la satisfacción del usuario en el sentido en que se conecta con todas las partes de ese viaje. La satisfacción de usuarios es solo una de las muchas dimensiones del servicio experimentadas”⁽²⁸⁾.

La forma en que los sistemas de salud entregan sus servicios desde el modo en que un funcionario saluda en la ventanilla o la voz y actitud de un médico al explicar un diagnóstico produce una experiencia específica en quien busca ayuda, que puede incluso afectar positiva o negativamente su situación de salud (Chichirez y Purcărea, 2018). Como afirma la definición del Beryl Institute (2014), la experiencia del paciente es “la suma de todas las interacciones, modeladas por la cultura de una organización, que influyen en las percepciones del paciente a lo largo de un continuo de cuidados”⁽²⁸⁾.

3.1.2. *Satisfacción del usuario*

3.1.2.1. **Definición de la satisfacción del usuario**

La satisfacción es la evaluación del cliente de un producto o servicio en función de si cumplió o no las necesidades y expectativas del cliente. La satisfacción puede asociarse con sentimiento de placer, es un blanco móvil, dinámico que puede evolucionar con el tiempo, influida por una variedad de factores⁽²⁹⁾.

Según Valls, la tendencia más importante durante los últimos años fue el crecimiento de los servicios, así lo considera la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico). El servicio es la revolución general de la década, por lo que la estrategia del mundo globalizado es volcar la institución hacia las perspectivas y necesidades del cliente, tanto interno como externo, y así preparar las instituciones del sector público ⁽³⁰⁾.

El servicio es cualquier actuación que una parte puede ofrecer a otra como, por ejemplo: un proveedor a su cliente es esencialmente intangible sin transmisión de propiedad y puede estar relacionada su prestación con un producto físico o no (30).

Por ende, se puede entender al servicio como un producto con un significativo componente intangible, pero que incluso puede contener elementos tangibles y que facilitan la creación de productos físicos, en los cuales el factor humano, es decisivo, independientemente del grado de interacción cliente - proveedor ⁽³⁰⁾.

Un excelente servicio puede constituir un valor agregado y una fuente de diferenciación de los productos. Por lo que no se debe establecer diferencias en la gestión de productos tangibles y servicio, ya que un producto tangible constituye un servicio congelado, la cual se activa cuando el cliente lo usa ⁽³⁰⁾.

También, la satisfacción se refiere a la disposición psicológica que se desarrolla para enriquecer el ámbito intelectual, lo que genera una sensación de satisfacción frente a la consulta clínica y la calidad de la atención. Por otro lado, se considera que la satisfacción del usuario en relación con la calidad de los servicios de salud es un tema complejo que está influenciado por diversos factores, como la edad, el nivel educativo, la especialidad quirúrgica por la que el paciente es atendido y el sistema de seguridad social en salud. No obstante, la conciben como una evaluación actitudinal y de valor que el usuario forma como resultado de su experiencia e interacción con el servicio. Es relevante destacar que el trato amable al usuario genera expectativas significativas que se internalizan y, al mismo tiempo, generan una cadena de boca en boca en la comunidad donde el usuario se desenvuelve, lo que crea una imagen sostenible de la institución en relación con el servicio que proporciona ⁽³¹⁾.

3.1.2.2. Importancia de la satisfacción del usuario

La atención prestada a la satisfacción del usuario ha aumentado notablemente en las instituciones de salud pública en relación con los aspectos de calidad y evaluación de los servicios de salud. Desde hace más de una década, se reconoce como uno de los pilares fundamentales para la evaluación de la atención sanitaria. Además, es importante tener en cuenta que, ha existido un debate continuo sobre el concepto y las metodologías para su medición, lo que resalta la importancia de la perspectiva de los usuarios como elementos clave para mejorar la prestación de los servicios de salud y su organización. Por lo tanto, antes de tomar cualquier decisión, es esencial considerar que la satisfacción del usuario se refiere al resultado derivado de la percepción que los usuarios tienen del servicio recibido y las expectativas que tenían previamente. Estos dos elementos, por lo tanto, son fundamentales para configurar la calidad del servicio ⁽³²⁾.

La importancia de la satisfacción del usuario se ha vuelto crucial en todas las instituciones de salud. Es imprescindible reconocer que, para aumentar la satisfacción de los clientes, las organizaciones deben centrarse en mejorar la calidad de sus servicios. Esto se traduce en que los usuarios perciban un servicio que supere sus expectativas iniciales. Este logro se alcanza mediante una evaluación continua de los servicios de salud que se brindan ⁽³²⁾.

3.1.2.3. Satisfacción del usuario en establecimientos de salud

La satisfacción del paciente es un indicador esencial de la calidad en los servicios de salud, ya que se refleja cuando las expectativas del paciente son alcanzadas o superadas por los servicios que ha recibido. Estas expectativas están estrechamente relacionadas con las características de los procesos de atención, como las relaciones interpersonales, la minuciosidad, la duración y el contenido de la consulta médica, así como las acciones clínicas de revisión y diagnóstico, y las condiciones relacionadas con su accesibilidad ⁽¹⁾.

Además, la Satisfacción del Usuario Externo se refiere al grado en que la organización de salud cumple con las expectativas y percepciones del usuario en

relación con los servicios que ofrece. Esta constituye una dimensión subjetiva importante del proceso de calidad de la atención proporcionada por una institución. La satisfacción puede evaluarse a través de la percepción de los pacientes y sus familiares, lo que permite identificar los elementos de la atención que determinan su satisfacción o insatisfacción. La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el sistema de salud son temas de gran importancia tanto en el ámbito académico como en la gestión. Comprender las variables que influyen en este indicador ayudará a orientar las estrategias y acciones destinadas a mejorar el servicio. Por otro lado, es fundamental que la atención en salud se brinde con calidad, de manera adecuada y oportuna para toda la población. Sin embargo, existen diversas barreras que dificultan su realización eficiente y, en el proceso de mejora continua, la satisfacción del usuario ha sido y sigue siendo una de las piezas centrales para su evaluación ⁽³³⁾.

Tanto los servicios públicos y los servicios privados de la salud tienen una inquietud permanente por lograr la satisfacción del usuario, ya que esta constituye un objetivo y también un resultado en la atención de usuarios de las redes asistenciales de salud. La información brindada por los usuarios es de mucha utilidad para el conocimiento y diagnóstico más preciso de las expectativas y necesidades de la población y así una posterior toma de decisiones orientada a su satisfacción ⁽³⁴⁾.

La Satisfacción Usuaría es considerada un “indicador de calidad” de resultado y puede ser definido como el grado de cumplimiento de las expectativas del usuario en relación a los servicios que ofrece el Sistema de Salud. Aporta un diagnóstico de los problemas de calidad de la atención y de la gestión visualizados por el usuario, el que complementa el diagnóstico técnico del equipo de salud. Determinados autores definen la satisfacción usuaria como la “valoración del cumplimiento de metas que se expresan en servicios a las usuarias y usuarios”. En este sentido sería la expresión de los resultados finales de la intervención o acción desde salud ⁽³⁴⁾.

3.1.3. Calidad de servicio

3.1.3.1. Evolución del concepto de calidad

La calidad de la atención médica es desde épocas pasadas motivo de preocupación, se dice que surgió desde los primeros imperios esclavistas o con el surgimiento de la práctica médica. Es por ello que para comprender el concepto actual de la calidad de atención es necesario conocer todas las modificaciones que sufrió a lo largo de los años. Con la aparición del Código del Rey Hammurabi el año 1750 antes de nuestra era en Babilonia, la labor médica se vio reglamentada y regulada, por lo tanto, los médicos que tenían malos resultados en la terapéutica u operación eran castigados drásticamente ⁽³⁵⁾.

En el año 1912 en los EE. UU comenzó el año del "control de calidad de la atención médica" según Lembecke, o en 1914 según Moraes, luego de que el reporte de Abraham Flexner en el año 1910 revele con pruebas las pésimas condiciones de la calidad de servicios hospitalarios y docencia en dicho país, es por ello que se realizó mejoras en los hospitales, primordialmente en la acreditación hospitalaria y en la educación médica. El colegio americano de cirujanos, principalmente el Dr. Codman, llevaron a cabo las mejoras sobre el control de la atención médica en el año 1912, esto fue a raíz de que aparecieron los programas de acreditación o estandarización de los centros hospitalarios, la cual examinaba las características de las estructuras de los servicios ⁽³⁵⁾.

El control de la calidad de la atención médica se ha ido introduciendo en diferentes regiones del continente americano, especialmente en Canadá; con el tiempo se incorporó en México y Argentina en lo relacionado a la auditoria médica y en Colombia en lo relacionado a la acreditación de los hospitales ⁽³⁵⁾.

3.1.3.2. Definición de la calidad de servicio

En los últimos años, se ha observado que la calidad ha sido influenciada por diversos factores que han impulsado mejoras en los productos ofrecidos en todos los sectores de servicios, tanto públicos como privados. Esto se hace con el objetivo de satisfacer las expectativas del mercado nacional e internacional y de estar a la

vanguardia de las necesidades de la sociedad. Otros autores indican que, la calidad del servicio se define como el resultado de comparar las expectativas o deseos del consumidor con las percepciones del servicio recibido por parte del proveedor. De manera similar, se define que la calidad es el nivel predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado. Además, la calidad es la adecuación al uso, centrándose en el diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y midiendo el grado en que el producto se ajusta a dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). Es importante destacar que la calidad de diseño se refiere a las especificaciones que debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes ⁽³¹⁾.

Además, la calidad de la atención se fundamenta en las percepciones de las personas que reciben el servicio, es decir, en todas las acciones orientadas a mejorarla (Donabedian, 1993). Por lo tanto, se organizan personas y recursos para alcanzar los mejores resultados en términos de efectividad, eficiencia y satisfacción tanto de los profesionales como de los usuarios, así como el impacto social. En el ámbito de la salud, la calidad se entiende como la atención médica proporcionada por un profesional de la salud a un episodio de enfermedad claramente establecido en un paciente determinado. Esta atención se compone de dos aspectos: en primer lugar, la atención técnica, que implica la aplicación de la ciencia y la tecnología para resolver problemas de salud; y en segundo lugar, la relación interpersonal, que abarca la interacción social, cultural y económica entre el profesional de la salud y el paciente ⁽²⁾.

Albretch en la “Teoría de la gerencia del valor al cliente”, establece una serie de principios como: conocer al cliente de acuerdo a sus preferencias, analizar la opinión sobre la calidad del servicio, al costo y al producto de estos; analizar e investigar la percepción del cliente, luego realizar un análisis de toda la información obtenida, hacer propuestas y finalmente cerrar el ciclo. Es por ello que Albretch se enfoca en dar al cliente lo que este desea adquirir realmente. A fin de medir la calidad de servicio, establece siete puntos: atención, capacidad de respuesta, comunicación entendible, fluida y oportuna, accesibilidad para esclarecer dudas,

amabilidad en el trato y atención, credibilidad reflejada en hechos, y la comprensión de las expectativas y necesidades del cliente ⁽³⁶⁾.

3.1.3.3. Calidad de servicio en salud

El concepto de calidad en el ámbito de la salud ha sido objeto de diversos análisis tanto a nivel nacional como internacional, especialmente en cuanto a su abordaje. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad implica alcanzar el mejor resultado posible con el mínimo riesgo para el paciente, garantizando su satisfacción. Por lo tanto, esta noción comprende tanto, aspectos médicos como humanísticos, ya que está vinculada tanto a la efectividad del tratamiento como a la calidad del servicio ofrecido ⁽³²⁾.

Es importante hablar sobre la Seguridad del Paciente (SP) la cual hace referencia a un “conjunto de conocimientos, metodologías y estrategias para minimizar y/o prevenir los eventos adversos en la atención de salud”. Es fundamental comprender que la seguridad del paciente es una pieza clave para obtener una buena calidad de la atención en salud, ya que no puede haber una atención de calidad si no se garantiza una seguridad en el proceso de la atención, por ende, una atención libre de daños al paciente o segura es un objetivo clave de toda la atención sanitaria de calidad ⁽³⁷⁾.

Además, la evaluación de la calidad en los servicios ha sido objeto de investigación durante más de tres décadas, dado que se reconoce que la satisfacción está estrechamente ligada a las percepciones y expectativas de los usuarios. Por consiguiente, la noción de calidad trasciende lo puramente médico o tecnológico e incluye aspectos relacionados con la atención al paciente y el contacto humano ⁽³²⁾.

La calidad en los servicios de salud se puede definir como la respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y que implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad para con estos servicios. Está vinculada a la superioridad y la excelencia, entendiéndose además como el juicio subjetivo del usuario acerca de la supremacía de un servicio ⁽¹⁾.

Se ha definido a la frase calidad de atención en salud de muchas maneras, sin embargo, una de las más utilizadas es la que se publicó en el Reporte Cruzando el Abismo de la Calidad: “La calidad de la atención de salud es el grado en el cual la atención para individuos y poblaciones incrementa la posibilidad de alcanzar los mejores resultados en salud de acuerdo con el mejor conocimiento actual disponible. También establece que para lograr los mejores resultados la atención debe ser: segura, efectiva, eficiente, oportuna, equitativa y centrada en el paciente.” En el ámbito de la salud existe dificultad de obtener información sobre el cumplimiento de los estándares de calidad de atención en determinado establecimiento de salud por partes de los usuarios de dichos servicios, es por ello que el usuario dificulta al decidir donde atenderse porque esta situación le genera desconfianza e incertidumbre ⁽³⁷⁾.

La gestión de la calidad en el ámbito de la salud se relaciona estrechamente con aspectos como la infraestructura (ambientes confortables y limpios, equipamiento de seguridad), la provisión de información, la tecnología disponible y la capacitación del personal. No obstante, esta concepción trasciende tales aspectos, ya que también implica considerar otros elementos como el desarrollo económico, la identidad cultural, la gestión administrativa y el marco legal. En concordancia con ello, se plantea que la mejora en la percepción de la calidad se puede lograr mediante una gestión eficiente y efectiva de los procesos implicados. En otras palabras, un centro hospitalario dotado de tecnología de punta, suministros médicos adecuados, instalaciones apropiadas y un personal optimizado para la atención inmediata de los pacientes contribuiría a reducir los tiempos de espera, demostrando así un servicio de calidad conforme a la apreciación de los usuarios ⁽³¹⁾.

3.1.3.4. El sistema de salud y la calidad de atención

Hasta el día hoy, el Perú tiene un sistema de salud el cual se constituye por los subsistemas público y privado, estos dos son gobernados por el Ministerio de Salud y Susalud los supervisa. Estos tienen cuatro funciones principales los que son: rectoría, financiamiento, generación de recursos humanos y físicos, y prestación de

servicios. Los logros conseguidos y los retos del sistema de salud se ven reflejados en la calidad de la atención ⁽³⁷⁾.

El sistema de salud de Perú de acuerdo con la OMS Perú se ubica dentro de la mitad inferior del ranking de sistemas de salud. Lo cual indica que se deben de hacer cambios a fin de mejorar el desempeño ya que esta es desorganizada ⁽³⁷⁾.

Sobre financiamiento, el sistema de salud peruano ha tenido un incremento en el presupuesto público, sin embargo, este aún no es suficiente para mejorar este sector, y se puede observar que, a pesar de tener un incremento en el financiamiento en salud, sigue habiendo deficiencia en la calidad de atención es por ello que varios usuarios no buscan atención de salud ⁽³⁷⁾.

La prestación de servicios y recursos humanos, con la creación del SIS, se da un incremento en las plazas para más médicos en zonas de pobreza extrema y pobres con mayor población, y con esta medida se buscó incrementar el acceso a salud disminuyendo las barreras económicas, como resultado se obtuvo mayor número de atenciones, lo cual mostró una mejora en el sistema de salud, a pesar de ello en el Perú actualmente vive una crisis en cuanto a cobertura de recursos humanos en salud y a la distribución no equitativa del personal de salud en varias regiones del país ⁽³⁷⁾.

3.1.4. Satisfacción del usuario y calidad de servicio

Otros autores, sostienen que para determinar qué causa la satisfacción de un paciente, es esencial primero definir el término "satisfacción", se trata de "una actitud positiva individual del paciente hacia distintas dimensiones de los servicios de salud", entendiendo por actitud "una idea cargada de emoción que predispone para un conjunto de acciones". Esto implica que la satisfacción con un servicio de salud se convierte en un punto focal para determinar la calidad de dicho servicio. Esta relación era aceptada y difundida en los debates sobre la importancia de la satisfacción del usuario en los servicios de salud. Así, la satisfacción del usuario se convierte en un indicador clave de la calidad de los servicios de salud, destacando la estrecha relación entre ambos conceptos ⁽³⁸⁾.

En todo el mundo, países desarrollados como Dinamarca, Canadá y Holanda, que están a la vanguardia en tecnología y atención médica, han experimentado una evolución significativa en términos de salud y satisfacción del usuario. Han debido implementar numerosos cambios para alcanzar su alto nivel. En Ecuador, actualmente se han llevado a cabo importantes transformaciones en el servicio de salud, tanto en su aspecto interno como externo. Las unidades ambulatorias, los hospitales tradicionales y los nuevos complejos hospitalarios se han modernizado con tecnología de vanguardia para satisfacer las necesidades de salud de la nación. Además de estas actualizaciones en infraestructura, también se han realizado cambios y modernizaciones en los protocolos de atención profesional ⁽³⁸⁾.

3.1.5. Servicio de consultorio externo

Mediante la Resolución Ministerial N° 099-2014/MINSA se estandarizó la lista de servicios todas las UPSS (Unidades Productoras de Servicios de Salud), es por ello que mencionaremos el catálogo de servicio asociado al área de consultorio externo, por ello tendremos consulta ambulatoria por médico especialista en:

- medicina interna	- endocrinología	- dermatología
- medicina familiar	- medicina de rehabilitación	- nefrología
- cardiología	- neurología	- neumología
- gastroenterología	- reumatología	- psiquiatría
- hematología clínica	- enfermedades infecciosas y tropicales	- geriatría
- oncología	- anestesiología	- traumatología y ortopedia
- cirugía general	- oftalmología	- urología
- otorrinolaringología	- cirugía torácica y cardiovascular	- cirugía plástica
- cirugía de cabeza y cuello	- Neurocirugía	- cirugía pediátrica
- pediatría	- neonatología	- ginecología y obstetricia
- otras especialidades (especificar)		

3.1.6. Modelo SERVPERF

Croning & Taylor (1992) reexaminaron el modelo SERVQUAL con lo cual establecieron un enfoque en la conceptualización del modelo SERVPERF. Este modelo básicamente es la parte “percepción” del modelo SERVQUAL, es decir este modelo mide básicamente la calidad de servicio en términos de la percepción de los

usuarios o clientes. Para ello se hace uso de cinco dimensiones las cuales se especifican en la figura 1 ⁽³⁹⁾.

Figura 1
Modelo SERVPERF



Fuente: Forrelat M. (2014)

Según Parasuraman ⁽⁴⁰⁾ según su estudio detalla las dimensiones de la siguiente manera:

- **Fiabilidad:** Es realizar de manera segura y precisa el servicio ofrecido.
- **Empatía:** Se refiere a atención de forma personalizada que la entidad ofrece a sus usuarios o clientes.
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición a prestar un servicio rápido y a apoyar a los clientes.
- **Elementos tangibles:** facilidades físicas, equipamiento y apariencia personal.
- **Seguridad:** Es la capacidad de inspirar confianza por parte de los empleados.

Para llegar a dicha situación de calidad es fundamental plantear aquellos pilares sobre los cuales la calidad se sostiene: mediciones de los procesos, resultados y de la satisfacción de los pacientes y sus familias ⁽⁴¹⁾. El modelo SERVPERF nos permite medir el nivel de calidad de todas las instituciones que ofrezcan un servicio, donde se recopila opiniones y comentarios que los consumidores tienen sobre los servicios o productos de una institución y para que así posteriormente se plantee acciones que brinden beneficios tanto a los consumidores como a la institución ⁽⁴²⁾.

Por ello para tener una medida de la calidad de servicio en este contexto se plantea el uso de instrumentos estandarizados para medir dicha calidad, es así como se presentan dos opciones, a saber, el SERVQUAL el cual está constituido por dos encuestas compuestas de 22 ítems cada una, uno mide percepciones y las otras expectativas, mientras que el SERVPERF, solo evalúa percepciones, lo cual lo hace un instrumento más confiable dado que el entrevistado tarda menos en responder, además que no hay duplicación de ítem por lo que la interpretación y análisis es más sencilla, además el SERVPERF presenta una mayor consistencia ya que no presenta tanto cambio de varianzas como cuando se mide las expectativas en el SERVQUAL, aunque ambos presentan cierta deficiencia respecto de la dimensión de empatía ⁽⁴³⁾.

Tabla 1

Ficha del cuestionario SERVPERF

Ficha del cuestionario SERVPERF	
Nombre del Cuestionario	SERVice PERFormance
Variable a medir	Calidad de servicio
Ítems	22 ítems
Escala	Del 1 al 7, siendo 1 la respuesta peor valorada y 7 la mejor.
Alfa de Cronbach	0,9098

Fuente: Elaboración propia.

3.1.7. Cuestionario SUCE

Este cuestionario fue diseñado por un equipo que estaba conformado de 7 expertos, dentro de las cuales había profesionales médicos y de enfermería que laboraban en diferentes servicios del área de consulta externa del Hospital de Madrid, además se recibió ayuda por parte de profesionales que eran especialistas en investigación sociales. Las dimensiones que se planteaba examinar eran la comodidad del entorno, accesibilidad y la relación interpersonal del personal sanitario-paciente ⁽⁴⁴⁾.

El cuestionario de Satisfacción de los Usuarios de las Consultas Externas (SUCE) consta de unas doce preguntas, las cuales examinan factores asociados con la

satisfacción. En lo que respecta a cada pregunta, se le dio un puntaje en una escala ordinal desde 1 hasta 10, si salía el puntaje de 1 era una respuesta peor valorada y si salía 10 era la mejor. El cuestionario comprendía todas las facetas que se realizan para obtener una atención, la cual comprende desde que la persona pedía una cita, el momento en que se presentaba en el hospital y finalmente cuando recibía la atención ⁽⁴⁴⁾.

La validez de criterio concurrente respecto al criterio de referencia “satisfacción global con la atención recibidas en consultas externas” obtuvo un valor de Spearman de 0,85 (IC 95% 0,83-0,87) para el factor “Calidad Clínica” y 0,69 (IC 95% 0,64-0,72) para el factor “Calidad Administrativa”. Para evaluar la consistencia interna se obtuvo un valor alfa de Cronbach para el cuestionario de 0,90 ⁽⁴⁴⁾.

Las dimensiones se detallan de la siguiente manera:

Calidad Clínica	Calidad Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> • Claridad de la información • Información que da el médico • Trato personal médico • Intimidación de la consulta • Duración de la consulta • Trato personal enfermería 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad trámites de admisión • Comodidad de la sala de espera • Tiempo de espera en consulta • Demora cita • Señalización de las consultas • Facilidad trámites para recita

La encuesta SUCE nos ayuda a conseguir una medida de la satisfacción, cabe mencionar que este cuestionario tiene en cuenta el proceso asistencial y no asistencial de las atenciones realizadas, debido a que comprende todas las facetas de la atención, desde que el usuario pide un cupo o cita para su atención en consulta hasta el momento que se presentaba y recibía la atención ⁽⁴⁴⁾.

El cuestionario SUCE ha demostrado tener una alta consistencia interna, una buena estructura factorial y una buena capacidad predictiva. El primer factor, llamado “Calidad Clínica”, abarca aspectos relacionados propiamente como es la atención amable, información detallada y la garantía de la privacidad; profesionalismo por parte

del especialista y la atención recibida durante la consulta con el personal de salud. Y el otro factor, llamado “Calidad Administrativa” incluía aspectos de organización y estructura como rapidez en cualquier trámite, tiempo de espera y la comodidad de las instalaciones ⁽⁴⁴⁾.

Tabla 2
Ficha del cuestionario SUCE

Ficha del cuestionario SUCE	
Nombre del Cuestionario	Satisfacción de los Usuarios de las Consultas Externas
Variable a medir	Nivel de satisfacción
Ítems	12 ítems
Escala	Del 1 al 10, siendo 1 la respuesta peor valorada y 10 la mejor.
Alfa de Cronbach	0,90

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Definición de términos básicos

Satisfacción del usuario: “El grado por el cual el individuo considera el servicio o producto de salud o la manera por la cual este es ejecutado por el proveedor como siendo útil, efectivo o que trae beneficio.” ⁽⁴⁵⁾

Calidad de la Atención: “Los niveles basados en normas de calidad que caracterizan a los servicios o cuidados de salud proporcionados”. ⁽⁴⁵⁾

Área de atención: “Zona habilitada para la atención de pacientes en un establecimiento hospitalario”. ⁽⁴⁵⁾

Consultorio médico: “Restringido a consultorio físico: incluye salas de recepción, sala de exámenes, salas de tratamiento, consultorio, laboratorios, etc. La sala o salas en que el médico y su equipo prestan cuidados de salud; incluye todas las dependencias de un consultorio médico”. ⁽⁴⁵⁾

Hospitales públicos: “Hospitales controlados por los diferentes tipos de gobierno, puede ser de una ciudad, un condado, un distrito, un estado, federal o nacional”. ⁽⁴⁵⁾

Paciente: “Individuos que participan en el sistema de atención de salud con el fin de recibir procedimientos terapéuticos, de diagnóstico, o preventivos.” ⁽⁴⁵⁾

3.3. Hipótesis de la investigación

3.3.1. Hipótesis general

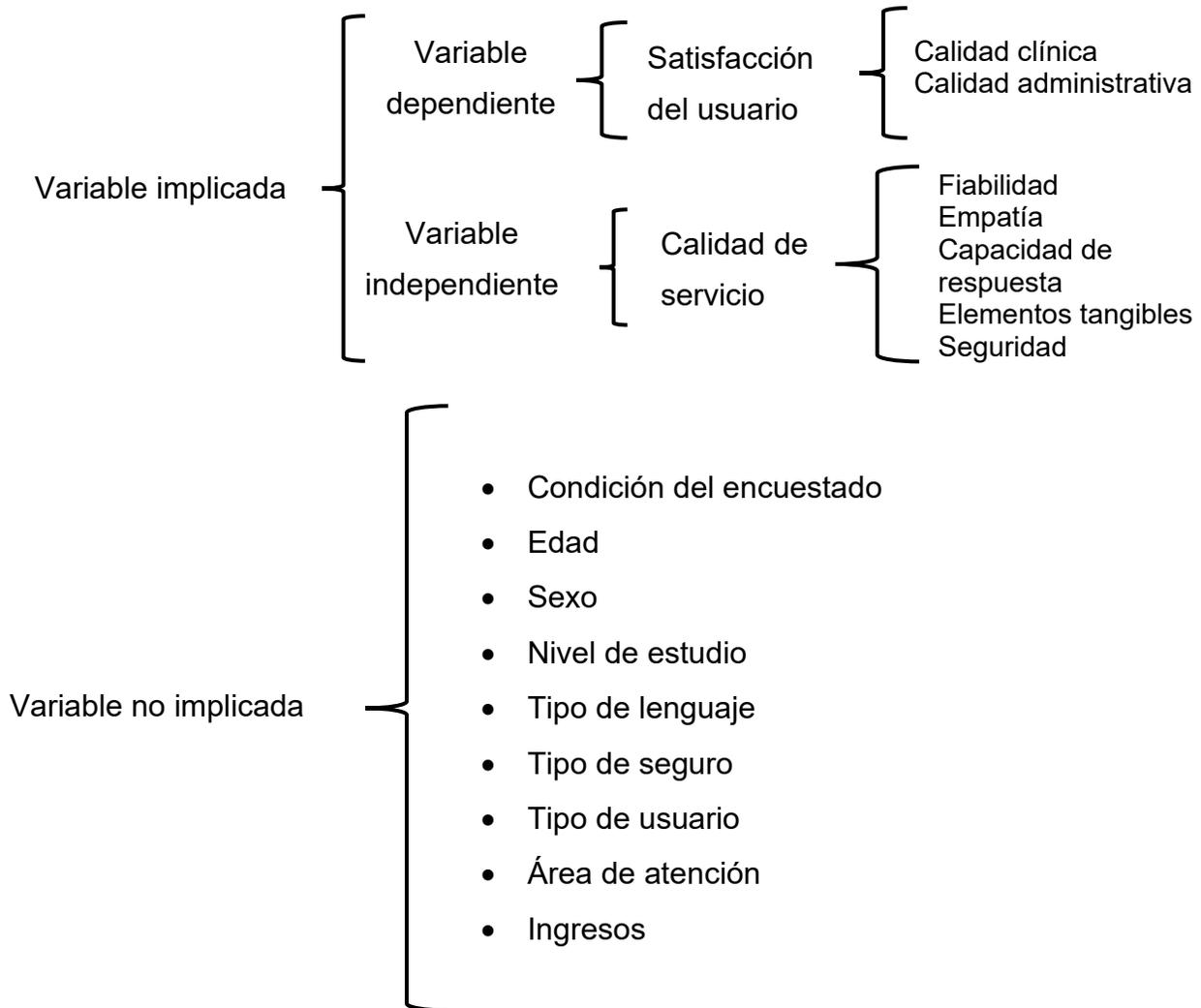
- Hay relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.

3.3.2. Hipótesis específicas

- Existe una buena calidad de atención del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco según sus dimensiones.
- Existe una buena satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco según sus dimensiones.
- Se encontrará dimensiones de la calidad de atención que influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.
- Se encontrará dimensiones de la satisfacción que influyen en la calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.
- Habrá factores que influyen en la calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.
- Habrá factores que influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.

3.4. Variables

Las variables por estudiar en el presente estudio son:



3.5. Definiciones operacionales

Tabla 3
Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	NATURALEZA DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN	EXPRESIÓN FINAL DE LA VARIABLE	ÍTEM	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE
Satisfacción del usuario	El grado por el cual el individuo considera el servicio o producto de salud o la manera por la cual este es ejecutado por el proveedor como siendo útil, efectivo o que trae beneficio. (45)	Cuantitativa	Calidad Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Facilidad trámites de admisión Comodidad de la sala de espera Tiempo de espera en consulta Demora cita Señalización de las consultas Facilidad trámites para recita 	Ordinal	El instrumento para medir el grado de satisfacción será el cuestionario SUCE/ /recolectar información a través del cuestionario en cada ámbito de estudio de manera directa con los usuarios de Consulta Externa a través de la escala de Likert del 1 al 10, donde 1 es la respuesta peor valorada y 10 la mejor valorada.	<ol style="list-style-type: none"> El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital. Los trámites que tuvo que hacer en Admisión. El tiempo de espera en consultas La comodidad de la sala de espera. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse. 	1 al 6	El grado de satisfacción del usuario es aquel que en este caso, el paciente considera en función al servicio que recibe y éste se puede medir a través de tres dimensiones, humana, técnico-científico y entorno.
			Calidad Clínica	<ul style="list-style-type: none"> Claridad de la información teniendo en cuenta su idioma Información que da el médico Trato personal médico Intimidad de la consulta Duración de la consulta Trato personal enfermería 	Ordinal		<ol style="list-style-type: none"> El trato por parte del personal médico. El cuidado con su intimidad durante la consulta. La duración de la consulta. La información clínica recibida sobre su problema de salud, teniendo en cuenta su idioma La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas, teniendo en cuenta su idioma. El trato por parte del personal de enfermería 	7 al 12	

Tabla 4
Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	NATURALEZA DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN	EXPRESIÓN FINAL DE LA VARIABLE	ÍTEM	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE
Calidad de servicio	"Los niveles basados en normas de calidad que caracterizan a los servicios o cuidados de salud proporcionados". (45)	Cuantitativa	Elementos tangibles	Facilidades físicas Equipamiento Apariencia personal	Ordinal	Cuestionario SERVPERF/recolectar información a través del cuestionario en cada ámbito de estudio de manera directa con los usuarios de Consulta Externa a través de la escala de Likert del 1 al 7, donde 1 es la respuesta peor valorada y 7 la mejor valorada.	1. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? 2. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes? 3. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? 4. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	1. al 4.	La calidad de servicio se alcanza en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. Se recolectado en función a sus dimensiones para obtener una información completa de la variable en función a la percepción de los usuarios en consulta externa.
			Fiabilidad	Capacidad de realizar el servicio prometido de forma fiable y precisa	Ordinal		5. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y en su idioma, sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? 6. ¿El médico le atendió en el horario programado? 7. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? 8. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención? 9. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	5. al 9.	
			Capacidad de respuesta	Disposición a ayudar a los clientes Prestar un servicio rápido.	Ordinal		10. ¿La atención en la caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida? 11. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida? 12. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? 13. ¿La atención en farmacia fue rápida?	10. al 13.	
			Seguridad	Conocimiento Cortesía de los empleados Capacidad para inspirar confianza	Ordinal		14. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio? 15. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? 16. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? 17. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	14. al 17.	
			Empatía	Atención individualizada que la entidad ofrece a sus usuarios o clientes. Atención en el idioma del paciente	Ordinal		18. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? 19. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud? 20. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención? 21. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? 22. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	18. al 22.	

Tabla 5
Operacionalización de las variables intervinientes

VARIABLES INTEVINIENTES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	NATURALEZA DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN	EXPRESIÓN FINAL DE LA VARIABLE	ÍTEM	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE
Condición del encuestado	Condición de la persona interrogada en ese momento. (45)	Cualitativa	NA	-Usuario (a) -Acompañante	Nominal	Cuestionario SERVPERF/recolectar información a través del cuestionario en cada ámbito de estudio de manera directa con los usuarios de Consulta Externa	-Usuario (a) -Acompañante	a.	La persona encuestada consigna el estado actual en el que se encuentra al momento de la aplicación del cuestionario.
Procedencia	Origen, principio de donde nace o se deriva algo. (45)	Cualitativa	NA	- Por referencia - Por cupo	Nominal		- Por referencia - Por cupo	b.	La persona encuestada consigna de qué forma se ha aproximado al centro de salud.
Edad	Tiempo que ha vivido una persona. (45)	Cuantitativa	NA	Años cumplidos	De razón		Edad: _____	c.	La edad es el tiempo de vida que la persona expresa en años y es calculada desde el año de nacimiento consignada en el DNI.
Sexo	Condición orgánica, masculina o femenina. (45)	Cualitativa	NA	-Varón -Mujer	Nominal		-Masculino -Femenino	d.	Identificación del sexo de cada encuestado.
Nivel de estudio	Caudal de conocimientos adquiridos. (45)	Cualitativa	NA	Grado académico adquirido	Ordinal		-Analfabeto -Primaria -Secundaria -Superior Técnico -Superior Universitario	e.	Grado de instrucción con el que se identifica de manera adecuada el encuestado.
Tipo de lenguaje	Un medio, verbal o no verbal, de comunicar ideas o sentimientos. (45)	Cualitativa	NA	-Español -Quechua -Aimara -Otro	Nominal		-Español -Quechua -Aimara -Otro	f.	Es el lenguaje que habla el encuestado actualmente
Tipo de seguro	Contrato por el cual una compañía de seguros se obliga, mediante una cantidad estipulada, a entregar al contratante o al beneficiario un capital o renta en caso de muerte o por transcurso del plazo convenido. (45)	Cualitativa	NA	-Público -Privado	Nominal		-SIS -SOAT -Ninguno -Otro	g.	Seguro de vida con el que cuenta actualmente la persona encuestada, ya sea, privada o pública.

Tipo de usuario	Condición de una persona cuando adquiere un servicio. (45)	Cualitativa	NA	-Nuevo -Continuador	Nominal
Área de atención	Zona habilitada para la atención de pacientes en un establecimiento hospitalario. (45)	Cualitativa	NA	Área dentro del hospital	Nominal
Ingresos	Rentas o ingresos provenientes de proyectos, trabajo o inversión de capital, incluye ingresos de salarios, mercancías. (45)	Cuantitativa	NA	Nivel de ingresos	De razón

-Nuevo -Continuador	h.	Tipo de usuario con el que identifica el encuestado al momento de responder la encuesta.
-Área de Medicina Interna -Área de quirúrgicas -Área Gineco - Obstetricia -Área de Pediatría y Neonatología	i.	Lugar en donde fue atendido el usuario dentro del establecimiento de salud, posiblemente pasando por múltiples áreas.
En promedio cuál es su ingreso mensual: - Menos de 1025 - Mas de 1025	j.	Consignación del nivel de ingresos que presenta el paciente del servicio de consulta externa.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de investigación

El estudio tuvo un enfoque **cuantitativo**. Según Hernández et al., ⁽⁴⁶⁾ lo define como “un estudio que recolecta datos, para que posteriormente sea analizado a través de porcentajes y números, mediante una medición numérica para establecer patrones de comportamientos y comprobar teorías”.

El presente estudio midió las variables de satisfacción del usuario y calidad de servicio mediante términos numéricos y con tratamiento estadísticos, comprobando las hipótesis planteadas.

El alcance de la presente investigación fue **correlacional**. Según Hernández et al., ⁽⁴⁶⁾ “los estudios de alcance correlacional asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población y tienen como finalidad el conocer la relación o el grado de asociación que exista entre dos o más variables”.

Por tal motivo, este estudio pretendió determinar la asociación entre la satisfacción del usuario y calidad de servicio en consulta externa, y así evaluar el grado de asociación de estas. Por lo que, primero se hizo una medición de cada de estas, procediendo a cuantificarlas, analizarlas y finalmente se estableció la vinculación entre ambas.

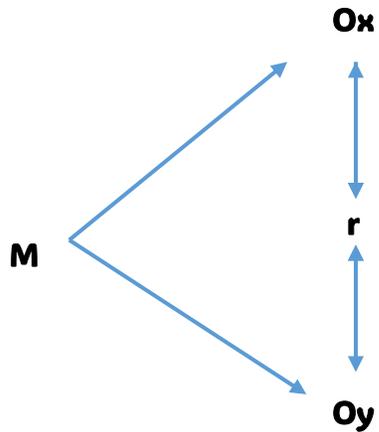
4.2. Diseño de la investigación

El presente estudio fue **no experimental**. Según Hernández et al., ⁽⁴⁶⁾ lo define como “Aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables; se trata de estudios en los que no se hace variar de manera intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, llegando únicamente a observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”.

En el presente estudio se pretendió captar la información requerida sin intervenir directamente ni producir cambios intencionales en las variables estudiadas, para así posteriormente estimar la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco.

Figura 2

Diseño de investigación



Donde:

M = Muestra

O_x = Variable 1: Calidad de servicio

O_y = Variable 2: Satisfacción del usuario

r = Relación entre las variables

El estudio contó con un diseño **transversal**, pues según Hernández et al., ⁽⁴⁶⁾, “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, Su característica fundamental es que todas las mediciones se hacen en una sola ocasión, por lo que no existen períodos de seguimiento.”

La recolección de datos se realizó en un tiempo determinado, las encuestas fueron realizadas en el hospital, en un determinado tiempo según se encuentren los usuarios disponibles para responderlas.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

La población “es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones, es necesario conocer con claridad las características de la población, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales” según Hernández ⁽⁴⁶⁾. El presente estudio tuvo como población a pacientes de 18 años a 65 años, siendo todos aquellos que acudan a consulta externa del Hospital Regional del Cusco en el mes de marzo y abril del año 2024.

4.3.2. Criterios de inclusión y exclusión

Se tiene los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- Criterios de inclusión
 - Personas que tengan entre 18 y 65 años durante el periodo de realización de la encuesta y que brinde su aprobación para ello.
 - Usuarios que se encuentren en el periodo de estudio.
 - Paciente que sean < 18 años se hará la encuesta al familiar.
- Criterios de exclusión
 - No pertenecer a la lista de atenciones.
 - Pacientes que presenten limitaciones auditivas o visuales.
 - Usuarios que no deseen participar en el estudio.

4.3.3. Muestra: Tamaño de muestra y método de muestreo

La muestra según Hernández et al., ⁽⁴⁶⁾ “es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo, además debe delimitarse y definirse con precisión”. Siendo el muestreo probabilístico pues, se eligió al azar a los miembros de la población, teniendo la misma oportunidad para formar parte de la muestra de estudio.

Se utilizó como base de cálculo del tamaño de la muestra, al estudio que es no experimental, transversal, correlacional de alcance descriptivo publicado por Arévalo R. (Lima, Perú – 2022) en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario

de consulta externa en un hospital público del Perú”, en la cual se obtuvo un resultado que el 32% de los usuarios se encontraron muy insatisfechos; una vez que se obtuvo los datos se introdujo al programa Epi Info versión 7.2.5.0:

- Tamaño de población: 12 225
- Nivel de confianza: 90%
- Frecuencia aceptada: 32%
- Margen de error: 5%
- Efecto de diseño: 1.0
- Clusters: 1

Figura 3
Muestra según Epiinfo

Confidence Level	Cluster Size	Total Sample
80%	141	141
90%	231	231
95%	325	325
97%	397	397
99%	551	551
99.9%	875	875
99.99%	1190	1190

Fuente: Programa EPIINFO.

De acuerdo con el cálculo de tamaño de muestra realizado se realizó 231 muestras. Agregándole el factor pérdida que es el 10% de la muestra calculada tendríamos una muestra total de 254 muestras.

4.4. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

La técnica por utilizar fue la encuesta, siendo un procesamiento para recopilar información mediante cuestionarios previamente diseñado en base a las dimensiones e indicadores de las variables de estudio, en este caso, para la calidad de servicio y también para la satisfacción de usuario ⁽⁴⁶⁾.

El instrumento fue el cuestionario, el cual fue utilizado para obtener información para la investigación; se hizo el uso de dos cuestionarios, el SERVPERF, cual consta de 22 ítems mediante cinco dimensiones (Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía) para medir la calidad de servicio con puntaje que va desde el 1 al 7, siendo su alfa de Cronbach 0,90 y el cuestionario SUCE, que consta de 12 ítems con 2 dimensiones (Atención administrativa y Atención asistencial) medido en escala Likert con puntaje de 1 al 10, siendo su alfa de Cronbach de 0,87 para medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Regional y Hospital Antonio Lorena del Cusco.

En cuanto al procedimiento de recolección de datos, se comenzó con solicitar al hospital, por mesa de partes, el permiso para poder aplicar los cuestionarios en el área de consulta externa de dicho hospital, aprobado ello, se comenzó con aplicar los cuestionarios a los usuarios en el tiempo que lleve hasta cubrir la muestra hallada, luego se ordenaron los cuestionarios viendo si fueron respondidos de manera correcta. Por consiguiente, se realizará el vaciado de los datos recolectados al programa MS Excel para que posteriormente sea procesado mediante el programa estadístico SPSS y brindarle el tratamiento que requiera.

4.5. Plan de análisis de datos

Los datos recopilados fueron procesados por el programa MS Excel, posteriormente se utilizará el programa SPSS para obtener datos estadísticos en base a los resultados obtenidos por las encuestas, mediante ello se pudo obtener resultados de cada variable. Se aplicó la prueba Rho de Spearman para hallar la correlación entre dos variables. Los resultados se presentarán mediante estadísticos descriptivos, como tablas de frecuencia y gráficamente mediante gráficos de barras. Para el análisis multivariado se va a hacer un

análisis para medir la asociación en la cual se utilizará el Odds ratio en la cual el valor de $OR > 1$ significa que la variable es de riesgo $OR = 1$ significa que no hay asociación y $OR < 1$ que la variable puede resultar ser una variable protectora.

CAPÍTULO VI. RESULTADOS, DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

5.1. Resultados y Discusión

5.1.1. Resultados

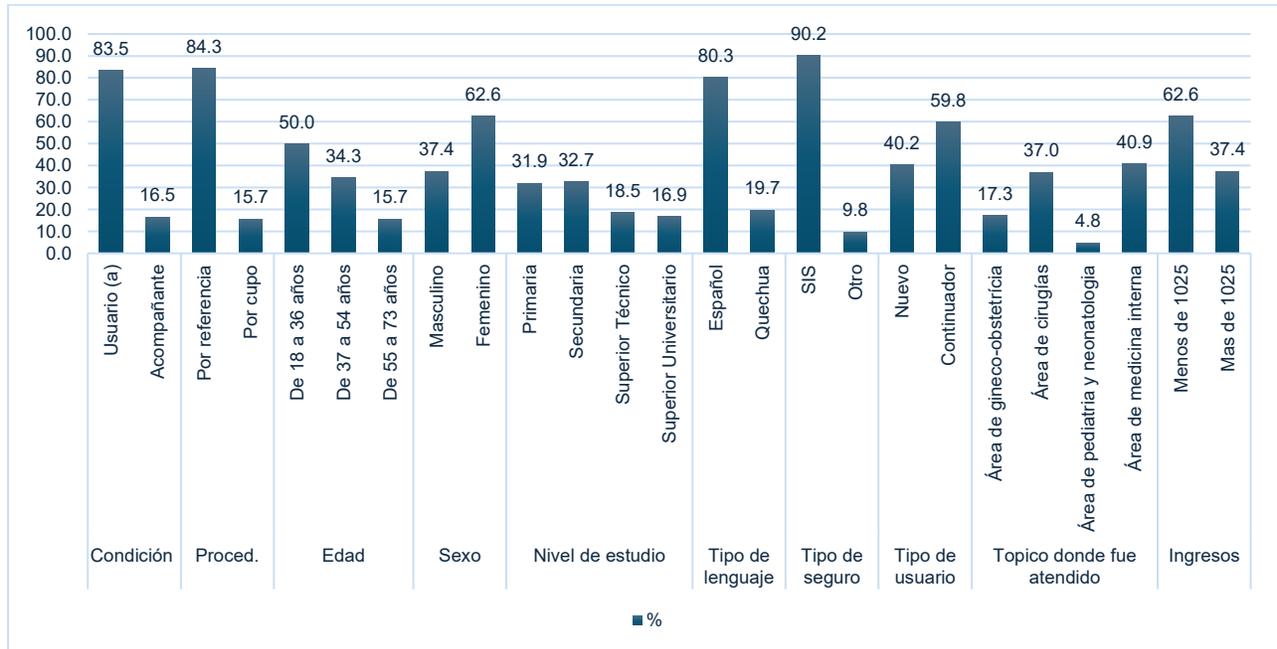
5.1.1.1. Características generales de los entrevistados

Tabla 6

Características generales de los entrevistados

Factores	Ítems	f	%
Condición del encuestado	Usuario (a)	212	83.5
	Acompañante	42	16.5
Procedencia	Por referencia	214	84.3
	Por cupo	40	15.7
Edad	De 18 a 36 años	127	50.0
	De 37 a 54 años	87	34.3
	De 55 a 73 años	40	15.7
Sexo	Masculino	95	37.4
	Femenino	159	62.6
Nivel de estudio	Primaria	81	31.9
	Secundaria	83	32.7
	Superior Técnico	47	18.5
	Superior Universitario	43	16.9
Tipo de lenguaje	Español	204	80.3
	Quechua	50	19.7
Tipo de seguro	SIS	229	90.2
	Otro	25	9.8
Tipo de usuario	Nuevo	102	40.2
	Continuador	152	59.8
Tópico donde fue atendido	Área de gineco-obstetricia	44	17.3
	Área de cirugías	94	37.0
	Área de pediatría y neonatología	12	4.8
	Área de medicina interna	104	40.9
Ingresos	Menos de 1025	159	62.6
	Mas de 1025	95	37.4

Figura 4
Características generales de los entrevistados



La encuesta aplicada a los usuarios de consulta externa del Hospital Regional del Cusco incluyó a 254 individuos, destacando que la mayoría (83.8%) eran usuarios directos del servicio, mientras que el 16.5% correspondió a acompañantes. En cuanto a la procedencia, el 84.3% de los encuestados fueron referidos y el resto (15.7%) accedió por cupo disponible. La distribución por edad mostró una mayor representación de personas de 18 a 36 años, quienes constituyeron el 50% de la muestra. Respecto al género, las mujeres fueron predominantes, representando el 62.6% del total.

El nivel de estudio varió, pero las categorías de educación primaria y secundaria fueron las más comunes, cada una con aproximadamente un tercio de los encuestados. La mayoría de los entrevistados hablaba español (80.3%), y el Sistema Integral de Salud (SIS) fue el seguro más frecuente, cubriendo al 90.2% de los participantes. Los datos sobre el tipo de usuario revelaron que el 59.8% eran continuadores de servicios, mientras que los nuevos usuarios formaban el 40.2%. En términos de los servicios utilizados, la medicina interna fue la más frecuentada con un 40.9%, seguida por las áreas de cirugías y gineco-obstetricia.

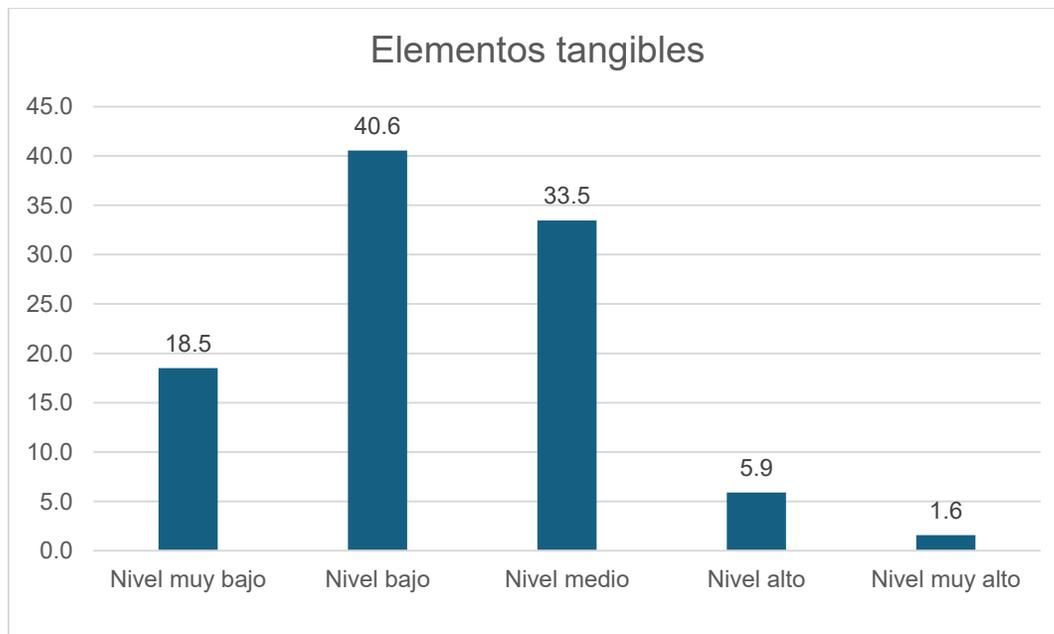
En cuanto al primer objetivo específico se debe describir el nivel de calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco según sus dimensiones.

5.1.1.2. Resultados generales

Tabla 7
Dimensión elementos tangibles

Elementos tangibles	<i>f</i>	%
Nivel muy bajo	47	18.5
Nivel bajo	103	40.6
Nivel medio	85	33.5
Nivel alto	15	5.9
Nivel muy alto	4	1.6
Total	254	100.0

Figura 5
Dimensión elementos tangibles



Los datos muestran que la mayoría de los usuarios (40.6%) perciben un nivel bajo en los elementos tangibles, que incluyen infraestructura, equipamiento y señalización en el interior del hospital. Un 33.5% de los usuarios calificaron estos elementos como de nivel medio,

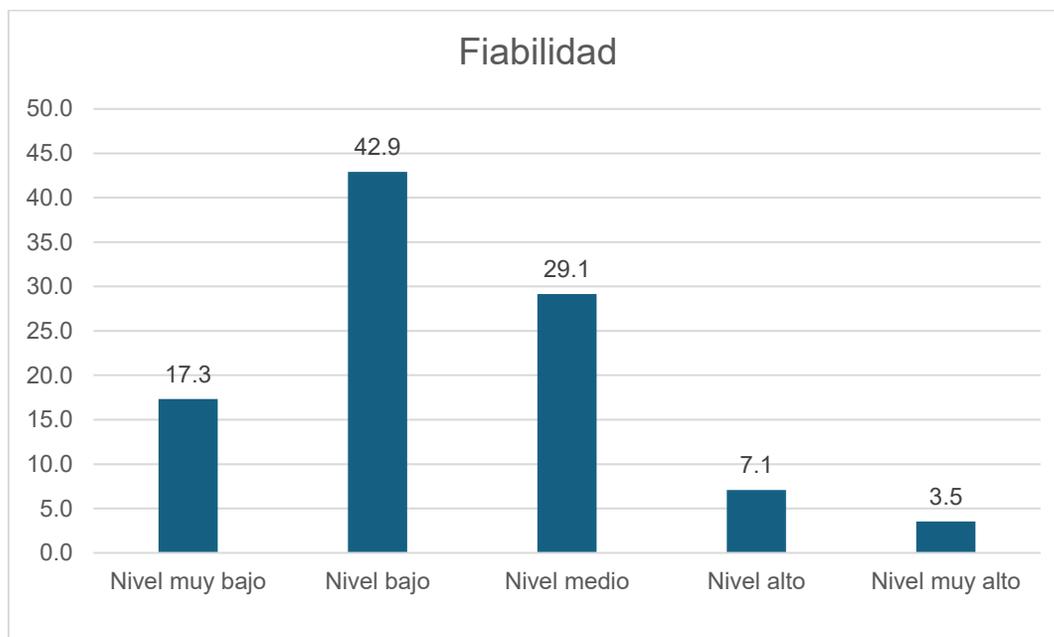
mientras que un 18.5% los valoró como muy bajo. Por otro lado, solo un 5.9% de los encuestados percibió un nivel alto y un pequeño 1.6% un nivel muy alto.

La percepción de un nivel bajo o muy bajo por casi el 60% de los usuarios indica potenciales deficiencias en la infraestructura física, la disponibilidad de equipamiento médico y ausencia de señalización dentro del hospital. Este hallazgo es crucial para la administración del hospital, ya que la calidad de los elementos tangibles puede influir directamente en la confianza y satisfacción del usuario. Mejorar estos aspectos podría no solo aumentar la satisfacción del usuario, sino también potenciar la percepción de profesionalismo y seguridad en la atención recibida.

Tabla 8
Dimensión fiabilidad

Fiabilidad	f	%
Nivel muy bajo	44	17.3
Nivel bajo	109	42.9
Nivel medio	74	29.1
Nivel alto	18	7.1
Nivel muy alto	9	3.5
Total	254	100.0

Figura 6
Dimensión fiabilidad



En la dimensión de fiabilidad, evaluada en el contexto del primer objetivo específico de identificar las dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la satisfacción del usuario, se analizaron las respuestas de los 254 encuestados. Los datos indican que una proporción significativa de los usuarios, un 42.9%, percibió un nivel bajo de fiabilidad en los servicios ofrecidos por el Hospital Regional del Cusco. Además, el 17.3% de los usuarios calificaron la fiabilidad como muy baja. Por otro lado, un 29.1% consideró que la fiabilidad es de nivel medio, y solo un pequeño porcentaje de los encuestados percibió un nivel alto (7.1%) o muy alto (3.5%) en esta dimensión.

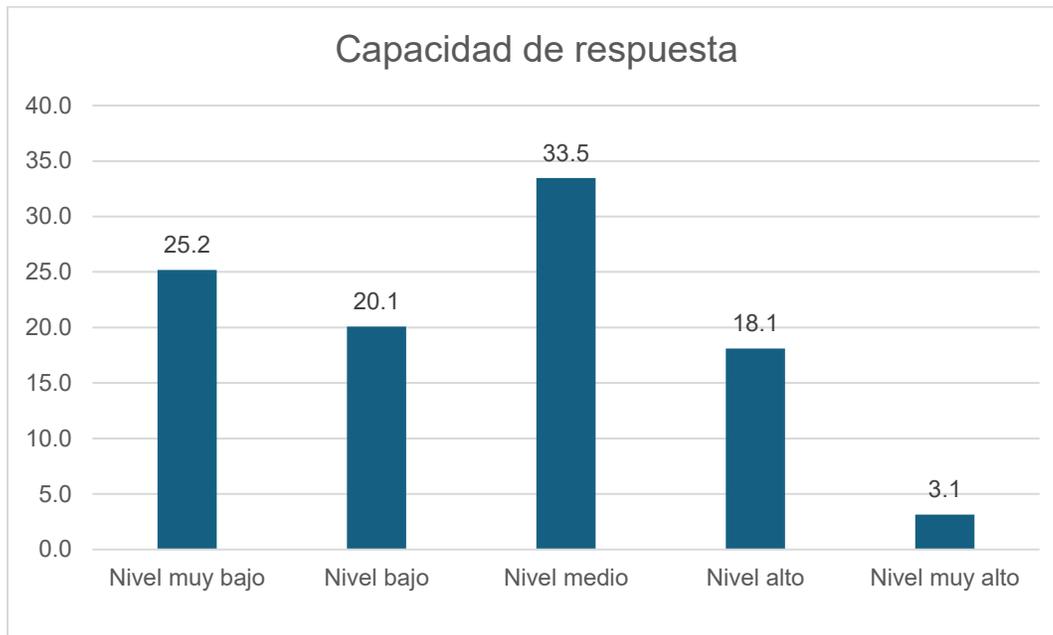
Los resultados sugieren que hay un desafío en la capacidad del hospital para ofrecer servicios de manera fiable y precisa. La mayoría de los usuarios han expresado niveles bajos de satisfacción respecto a la fiabilidad, lo que podría reflejar inconsistencias en la calidad del servicio, errores en la atención o problemas en el cumplimiento de los compromisos establecidos con los pacientes. Esto es preocupante, ya que la fiabilidad es un componente fundamental para la confianza y la seguridad percibida por los usuarios.

Un nivel alto de fiabilidad implica que el hospital cumple con lo prometido y maneja las expectativas de los usuarios de manera efectiva.

Tabla 9
Dimensión capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	f	%
Nivel muy bajo	64	25.2
Nivel bajo	51	20.1
Nivel medio	85	33.5
Nivel alto	46	18.1
Nivel muy alto	8	3.1
Total	254	100.0

Figura 7
Dimensión capacidad de respuesta



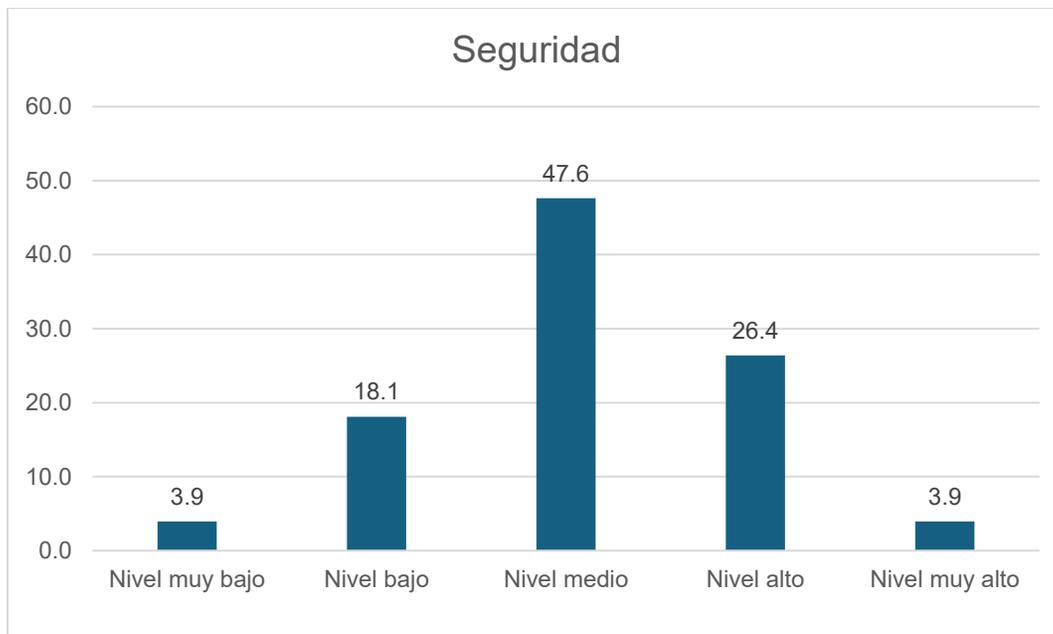
En lo que respecta a la dimensión de capacidad de respuesta, evaluada para comprender cómo se percibe la disposición y eficacia en el servicio prestado por el Hospital Regional del Cusco, se analizaron las respuestas de los 254 encuestados. La mayoría de los usuarios, el 33.5%, calificaron la capacidad de respuesta como de nivel medio. Sin embargo, un 25.2% consideró que era muy bajo, mientras que el 20.1% la vio como baja. En un tono más positivo, el 18.1% de los encuestados percibió un nivel alto de capacidad de respuesta y un pequeño 3.1% lo calificó como muy alto.

Los resultados indican que, aunque una cantidad considerable de los usuarios encuentra adecuada la capacidad de respuesta del hospital, una proporción alarmante percibe deficiencias en esta área. La combinación de un 47% de usuarios que califican la capacidad de respuesta como baja o muy baja es indicativa de posibles retrasos o falta de eficiencia en la atención brindada. La capacidad de respuesta es un elemento crítico en la percepción de calidad del servicio, ya que una respuesta rápida y efectiva puede significar la diferencia en la satisfacción del usuario, especialmente en un entorno médico donde los tiempos de espera y la agilidad del personal son fundamentales

Tabla 10
Dimensión seguridad

Seguridad	f	%
Nivel muy bajo	10	3.9
Nivel bajo	46	18.1
Nivel medio	121	47.6
Nivel alto	67	26.4
Nivel muy alto	10	3.9
Total	254	100.0

Figura 8
Dimensión seguridad



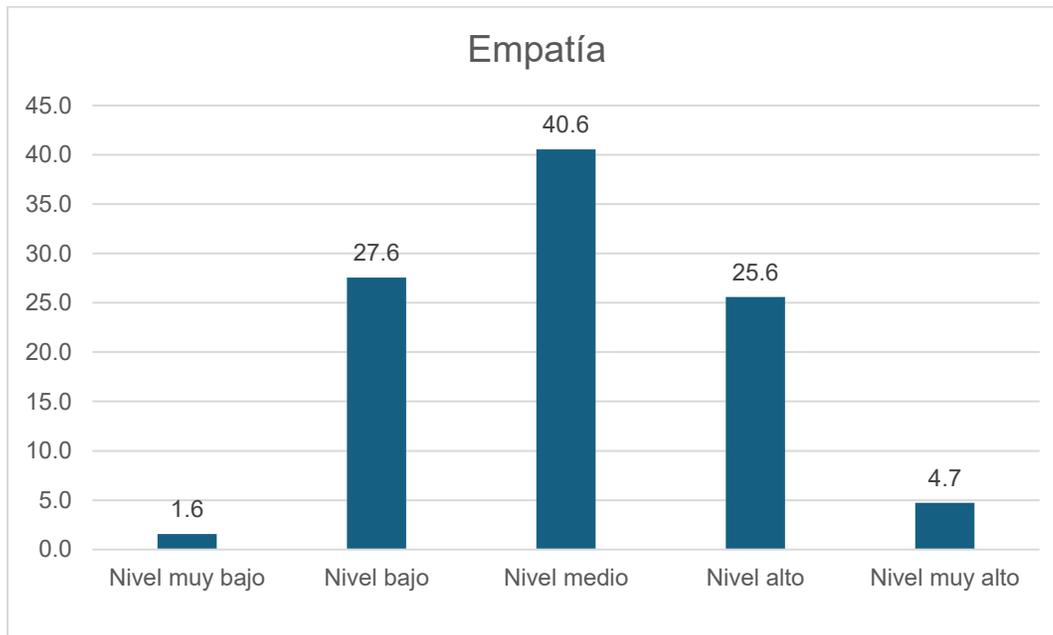
En cuanto a la dimensión de seguridad, evaluada para determinar cómo los usuarios perciben la seguridad en los servicios ofrecidos por el Hospital Regional del Cusco, los datos recogidos de 254 encuestados muestran que la mayoría, el 47.6%, calificó la seguridad como de nivel medio. Por otro lado, un 26.4% de los usuarios percibió un nivel alto de seguridad y un 3.9% lo calificó como muy alto. Sin embargo, un 18.1% consideró que la seguridad era baja y un 3.9% la valoró como muy baja.

Los resultados sugieren que, aunque más de la mitad de los usuarios consideran que el hospital maneja adecuadamente aspectos de seguridad, todavía existe una proporción considerable de usuarios que tienen percepciones negativas en esta área. La seguridad, que incluye la protección de la privacidad, la cortesía y competencia del personal y la fiabilidad de los tratamientos, es fundamental para garantizar la confianza del paciente en el sistema de salud. Un 22% de los usuarios que ven la seguridad como baja o muy baja es un indicativo de que hay aspectos críticos que necesitan ser mejorados. Esto podría estar relacionado con la capacitación del personal, la calidad de la información proporcionada a los pacientes o la implementación de protocolos clínicos seguros.

Tabla 11
Dimensión empatía

Empatía	f	%
Nivel muy bajo	4	1.6
Nivel bajo	70	27.6
Nivel medio	103	40.6
Nivel alto	65	25.6
Nivel muy alto	12	4.7
Total	254	100.0

Figura 9
Dimensión empatía



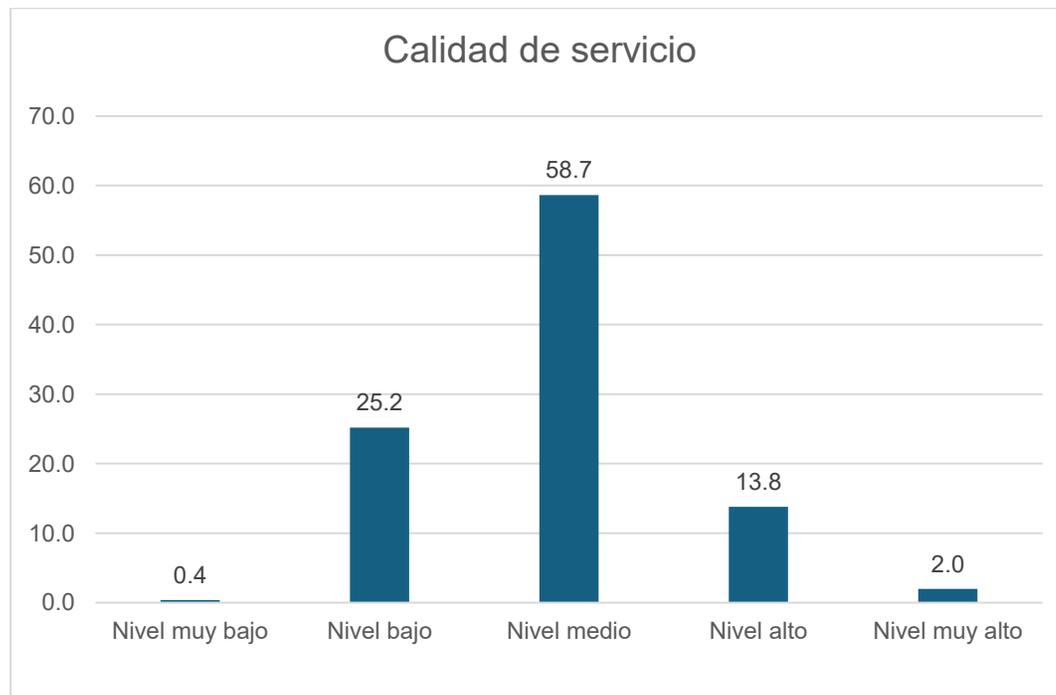
La evaluación de la dimensión de empatía en el Hospital Regional del Cusco mostró que la mayoría, un 40.6%, percibió un nivel medio de empatía. Este aspecto es vital en la atención médica, ya que refleja la calidad del trato humano y la capacidad de los proveedores de salud para conectarse de manera personalizada con los pacientes. Además, un 25.6% de los usuarios calificó la empatía como alta y un 4.7% como muy alta. Sin embargo, un significativo 27.6% de los encuestados consideró que la empatía era baja, y un pequeño 1.6% la valoró como muy baja.

Los datos indican que, si bien existe un nivel adecuado de empatía en general, con un 30.3% de usuarios experimentando altos niveles de atención, la presencia de un 29.2% de usuarios que la califican de baja a muy baja es preocupante. La empatía es crucial en el entorno de la salud, ya que afecta directamente la satisfacción del paciente y su percepción del cuidado recibido. El hecho de que cerca de un tercio de los usuarios sienta una falta de empatía sugiere que hay un área importante de mejora para el hospital. Capacitar al personal para mejorar la comunicación y la atención adecuada puede ayudar a fortalecer esta dimensión, mejorando la experiencia del paciente y, por ende, su satisfacción general con el servicio.

Tabla 12
Variable calidad de servicio

Calidad de servicio	f	%
Nivel muy bajo	1	0.4
Nivel bajo	64	25.2
Nivel medio	149	58.7
Nivel alto	35	13.8
Nivel muy alto	5	2.0
Total	254	100.0

Figura 10
Variable calidad de servicio



Los resultados indican que la mayoría, un 58.7%, percibe la calidad de servicio como media. Además, un 25.2% de los usuarios calificó la calidad de servicio como baja. Por otro lado, un 13.8% de los encuestados consideró que la calidad de servicio es alta, mientras que solo un 2.0% la valoró como muy alta y solo el 0.4% percibió un nivel muy bajo.

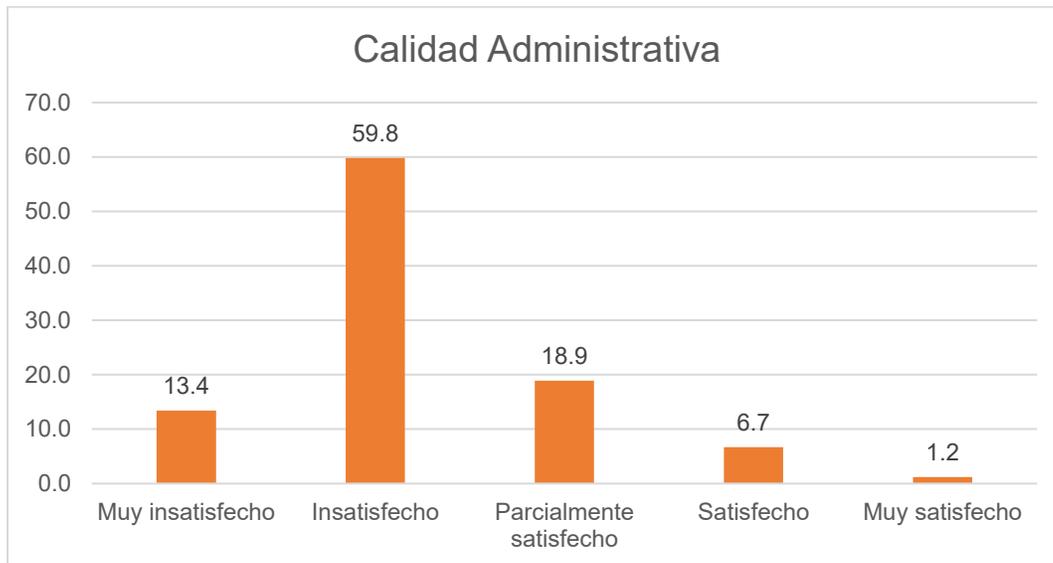
Los hallazgos sugieren que hay una percepción predominante de insatisfacción con respecto a la calidad del servicio proporcionado por el Hospital Regional del Cusco. Con más de dos tercios de los usuarios calificando la calidad del servicio como media o baja, es evidente que existen áreas significativas que requieren atención y mejora urgente. Esta percepción puede estar influenciada por varios factores como la eficiencia del servicio, la competencia del personal, la calidad de las instalaciones y la rapidez en la prestación de servicios. Una calidad de servicio percibida como deficiente puede afectar negativamente la reputación del hospital y la confianza de los pacientes en la institución.

En cuanto al segundo objetivo específico se debe describir el grado de satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco según sus dimensiones.

Tabla 13
Dimensión calidad administrativa

Calidad Administrativa	f	%
Muy insatisfecho	34	13.4
Insatisfecho	152	59.8
Parcialmente satisfecho	48	18.9
Satisfecho	17	6.7
Muy satisfecho	3	1.2
Total	254	100.0

Figura 11
Dimensión calidad administrativa



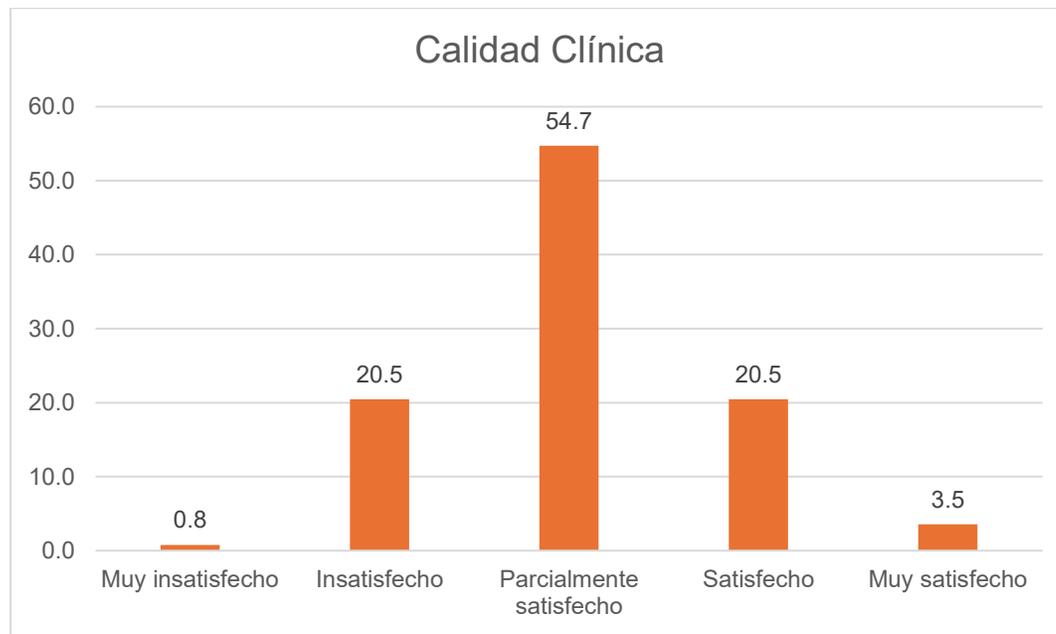
Los porcentajes en la tabla indican que la mayoría de las personas encuestadas expresaron niveles de insatisfacción con la calidad administrativa, ya que el 59.8% se indicó estar insatisfecho y el 13.4% muy insatisfecho. Además, un 18.9% indicó estar parcialmente satisfecho, mientras que solo un pequeño porcentaje expresó algún grado de satisfacción, con un 6.7% satisfecho y un 1.2% muy satisfecho.

Los hallazgos indican una clara tendencia hacia la insatisfacción en lo que respecta a la calidad administrativa en el Hospital Regional del Cusco. Con más del 73.2% de los usuarios expresando niveles de insatisfacción, es evidente que existen importantes deficiencias en los procesos administrativos que requieren atención urgente. La calidad administrativa abarca aspectos cruciales como la eficiencia en el manejo de citas, la claridad en la información proporcionada, y la gestión de trámites y documentación, todos los cuales son fundamentales para la experiencia general del paciente.

Tabla 14
Dimensión calidad clínica

Calidad Clínica	f	%
Muy insatisfecho	2	0.8
Insatisfecho	52	20.5
Parcialmente satisfecho	139	54.7
Satisfecho	52	20.5
Muy satisfecho	9	3.5
Total	254	100.0

Figura 12
Dimensión calidad clínica



En la dimensión de calidad clínica, solo un pequeño porcentaje, el 0.8%, expresó sentirse muy insatisfecho, mientras que el 20.5% se mostró insatisfecho. La mayoría, representada

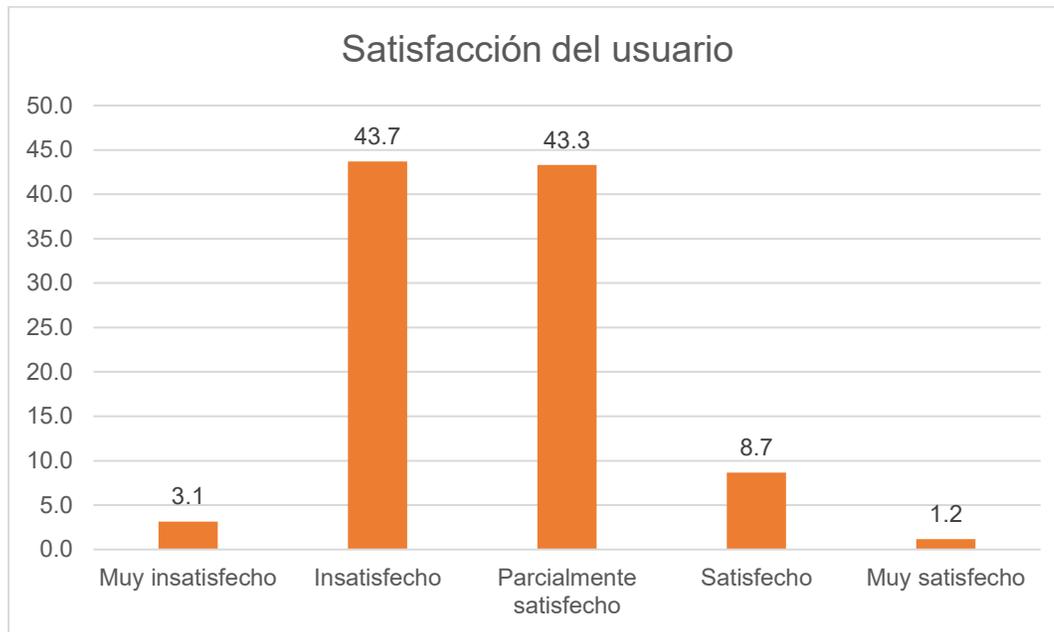
por el 54.7% entre parcialmente satisfechos y el 20.5% satisfechos, expresó algún grado de satisfacción con la calidad clínica. Solo un pequeño porcentaje del 3.5% manifestó sentirse muy satisfecho.

Estos resultados sugieren que, aunque hay una percepción moderada de satisfacción con la calidad clínica, sigue existiendo una proporción considerable de usuarios insatisfechos que podrían estar experimentando deficiencias en varios aspectos de la atención médica. La calidad clínica implica la precisión del diagnóstico, la efectividad del tratamiento, la competencia del personal médico y la atención personalizada. La insatisfacción del 20.5% de los usuarios podría estar relacionada con expectativas no cumplidas en estos aspectos críticos.

Tabla 15
Variable satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario	f	%
Muy insatisfecho	8	3.1
Insatisfecho	111	43.7
Parcialmente satisfecho	110	43.3
Satisfecho	22	8.7
Muy satisfecho	3	1.2
Total	254	100.0

Figura 13
Variable satisfacción del usuario



En la variable de satisfacción del usuario, el 3.1%, expresó sentirse muy insatisfecho, mientras que un 43.7% se mostró insatisfecho. Una proporción similar, representada por el 43.3%, indicó estar parcialmente satisfecho. Un número significativamente menor, el 8.7%, manifestó estar satisfecho, y solo un pequeño porcentaje del 1.2% expresó sentirse muy satisfecho.

Estos datos indican que, aunque casi la mitad de los usuarios no están completamente insatisfechos, existe una considerable fracción de usuarios que no se sienten satisfechos con los servicios prestados, lo que refleja áreas importantes para la mejora. El hecho de que el 43.7% de los usuarios expresen algún nivel de insatisfacción apunta a la necesidad de una revisión exhaustiva y mejora en múltiples aspectos del servicio hospitalario, desde la atención clínica hasta los servicios administrativos.

Como tercer objetivo específico se debe identificar las dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco.

Tabla 16
Variable satisfacción del usuario

Dimensiones de Calidad de servicio		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	0,534**
		Sig.	0.000
		N	254
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0,501**
		Sig.	0.000
	N	254	
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,519**
		Sig.	0.000
		N	254
	Seguridad	Coefficiente de correlación	0,493**
		Sig.	0.000
		N	254
	Empatía	Coefficiente de correlación	0,534**
		Sig.	0.000
		N	254

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

En el análisis realizado para identificar la influencia de diversas dimensiones de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario del Hospital Regional del Cusco, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados indicaron los siguientes valores para cada dimensión evaluada, acompañados por una significancia estadística (Sig.) de 0.000, lo que demuestra que los resultados son altamente significativos:

- Elementos tangibles y Empatía registraron un coeficiente de 0.534. Esto se clasifica como una correlación positiva moderada, lo que indica una relación notablemente fuerte. Esto sugiere que mejoras en estas áreas probablemente tendrán un impacto positivo significativo en la satisfacción del usuario.
- Capacidad de respuesta obtuvo un coeficiente de 0.519, que también se interpreta como una correlación positiva moderada. Este valor sugiere una influencia considerable de la rapidez y efectividad del servicio en la percepción de satisfacción del usuario.
- Fiabilidad mostró un coeficiente de 0.501, ubicándose igualmente en el rango de correlación positiva moderada. Esto implica que la consistencia y confiabilidad del servicio prestado son importantes para la satisfacción del usuario.
- Seguridad alcanzó un coeficiente de 0.493, que muestra una correlación positiva moderada, indicando que la percepción de seguridad en la atención es crucial para la satisfacción del paciente.

Cada uno de estos coeficientes, junto con su significancia estadística de 0.000, refuerza la idea de que hay una relación directa y significativa entre estas dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Esto subraya la importancia de enfocar los esfuerzos de mejora en estos aspectos específicos para aumentar la satisfacción general de los usuarios del hospital.

Como cuarto objetivo específico se debe identificar las dimensiones de la satisfacción que influyen en la calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco.

Tabla 17
Variable satisfacción del usuario

Dimensiones de Satisfacción del usuario		Calidad de servicio
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación
		0,524**
	Calidad Administrativa	Sig.
		0.000
		N
		254
		Coeficiente de correlación
		0,544**
	Calidad Clínica	Sig.
		0.000
		N
		254

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

En el análisis para el cuarto objetivo específico, se estudió cómo distintas dimensiones de la satisfacción del usuario influyen en la percepción de la calidad de servicio en el Hospital Regional del Cusco. Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Calidad Administrativa: El coeficiente de correlación es 0.524, con una significancia de 0.000 en una muestra de 254 observaciones. Este valor indica una correlación positiva moderada según la interpretación del coeficiente de Spearman. Esto sugiere que la forma en que los usuarios perciben los aspectos administrativos del hospital tiene una influencia significativa y positiva en su valoración general de la calidad de servicio.
- Calidad Clínica: El coeficiente de correlación es 0.544, con una significancia de 0.000 en una muestra de 254 observaciones. Este resultado también se clasifica como una correlación positiva moderada. Implica que la percepción de la calidad

clínica, que incluye la efectividad de los tratamientos y la competencia del personal médico, juega un papel crucial en cómo los usuarios valoran la calidad de servicio del hospital en su conjunto.

Estos hallazgos refuerzan la noción de que tanto la calidad administrativa como la clínica son determinantes importantes de la percepción general de la calidad de servicio entre los usuarios del hospital. El hecho de que ambos coeficientes muestren correlaciones positivas moderadas destaca la importancia de estos factores en la satisfacción global del usuario.

Con respecto al quinto objetivo específico, se debe identificar los factores que influyen en la calidad del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco.

Se tiene la cantidad de usuarios que percibieron la calidad de servicio del Hospital Regional del Cusco.

Tabla 18
Percepción de calidad de servicio

	<i>f</i>	<i>%</i>
Calidad adecuada	155	61.0
Calidad inadecuada	99	39.0
Total	254	100.0

Posteriormente se realizó una regresión de todos los factores sociodemográficos para descartar aquellos factores que no tenían ninguna influencia sobre la calidad de servicio:

Tabla 19
Evaluación de factores sociodemográficos

Variable	Categoría	Código	Modelo 1 Calidad	Modelo 2 Calidad
Condición del encuestado	Usuario (a)	condi_encu	-1.181***	-1.356***
			-0.424	-0.37
Procedencia	Por referencia	proce	-0.586	
			-0.523	
Edad	De 18 a 36 años	edad3_1	0.224	
			-0.499	
	De 37 a 54 años	edad3_2	1.008**	0.872***
			-0.482	-0.293
Nivel de estudio	Secundaria	educ_2	0.492	
			-0.424	
	Superior Técnico	educ_3	0.860*	0.726**
			-0.49	-0.349
	Superior Universitario	educ_4	1.512***	1.673***
			-0.551	-0.383
Sexo	Masculino	sex	-0.355	
			-0.307	
Tipo de seguro	SIS	seguro	0.794	
			-0.646	
Tipo de usuario	Nuevo	usuario	0.482	
			-0.299	
Tipo de lenguaje	Español	lenguaje	-0.368	
			-0.424	
Tópico donde fue atendido	Área de cirugías	topi_2	0.658	
			-0.485	
	Área de pediatría y neonatología	topi_3	0.886	
			-0.87	
	Área de medicina interna	topi_4	0.873*	
			-0.482	
Ingresos	Menos de 1025	ingre	-0.461	
			-0.322	
		_cons	-0.967	-0.117
			-0.929	-0.359
N			254	254

Nota. *** 0.005 ** 0.05 *0.1

El preanálisis de los factores sociodemográficos mostrados en la Tabla 19 utiliza coeficientes de regresión para evaluar la influencia de distintas variables en la percepción de la calidad de servicio en el Hospital Regional del Cusco. Los resultados son claros en identificar cuáles factores tienen un impacto significativo y cuáles no. A continuación, se proporciona una síntesis de los hallazgos más relevantes:

Condiciones del encuestado (condi_encu): La influencia más significativa negativamente en la calidad de servicio, con coeficientes de -1.181 y -1.356 y significancias *** en ambos modelos. Esto indica que las condiciones adversas durante el encuentro reducen fuertemente la percepción positiva de la calidad de servicio.

Edad (edad3_2, de 37 a 54 años): Muestra una influencia positiva significativa en la percepción de la calidad de servicio, con coeficientes de 1.008 y 0.872 y significancias ** y *** respectivamente, lo que sugiere que los usuarios en este rango de edad perciben una calidad de servicio más alta.

Nivel de Estudio: Los niveles educativos más altos, tanto técnico como universitario (educ_3 y educ_4), muestran una influencia positiva considerable con significancias de * y ***. Esto implica que un mayor nivel de educación está asociado con una mejor percepción de la calidad del servicio.

A continuación, se observa el modelo Logit, considerando los factores en relación a la calidad de servicio.

Tabla 20
Factores que influyen en la calidad de servicio

		Código	Odds Ratio	Std. Err.	z	P>z	[95% Conf.	Interval]
Condición del encuestado	Usuario (a)	condi_encu	0.2576283	0.0954083	-3.66	0	0.124671	0.5323801
Edad	De 37 a 54 años	edad3_2	2.39249	0.701199	2.98	0.003	1.34703	4.249356
Nivel de estudio	Superior Técnico	educ_3	2.066245	0.7205333	2.08	0.037	1.043167	4.092698
	Superior Universitario	educ_4	5.328524	2.042592	4.36	0	2.513706	11.29534
	Constante	_cons	0.8895419	0.3191419	-0.33	0.744	0.4403317	1.79702

Uno de los hallazgos más significativos fue el impacto negativo de las condiciones del usuario en la percepción de calidad de servicio. Con un Odds Ratio de 0.2576, este factor indica que condiciones adversas durante el encuentro reducen considerablemente la probabilidad de percibir una alta calidad de servicio, siendo estadísticamente significativo con un p-valor de 0.000.

En cuanto a la edad, los usuarios de 37 a 54 años son aproximadamente 2.4 veces más propensos a percibir una alta calidad de servicio comparado con otros grupos de edad, como lo demuestra un Odds Ratio de 2.3925 y un p-valor de 0.003, lo que resalta la importancia de considerar las necesidades específicas de este grupo demográfico.

Además, el nivel educativo mostró una influencia considerable en la percepción de calidad. Los usuarios con educación técnica superior y universitaria tienen significativamente más probabilidades de reportar una alta calidad en los servicios recibidos, con Odds Ratios de 2.0662 y 5.3285, respectivamente. Estos resultados son estadísticamente significativos y sugieren que el nivel de educación influye en cómo los usuarios evalúan la calidad del servicio, lo que subraya la necesidad de adaptar las comunicaciones y servicios a diferentes niveles educativos para mejorar la satisfacción general.

Con respecto al sexto objetivo específico, se debe identificar los factores que influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco.

Se tiene la cantidad de usuarios que percibieron satisfacción e insatisfacción del Hospital Regional del Cusco.

Tabla 21
Percepción de satisfacción del usuario

	<i>f</i>	<i>%</i>
Insatisfechos	90	35.4
Satisfechos	164	64.6
Total	254	100.0

Se realizó una regresión de los factores sociodemográficos para descartar aquellos factores que no tenían ninguna influencia sobre la satisfacción del usuario:

Tabla 22
Evaluación de factores sociodemográficos

Variable	Categoría	Código	Modelo 1	Modelo 2
			Satisfacción	Satisfacción
Condición del encuestado	Usuario (a)	condi_encu	-1.153**	-1.096**
Procedencia	Por referencia	proce	-0.509	-0.427
			-0.679	
Edad	De 37 a 54 años	edad3_2	0.655*	
			-0.339	
Nivel de estudio	Secundaria	educ_2	0.926**	0.744**
			-0.388	-0.328
Sexo	Masculino	sex	1.242**	1.111***
			-0.484	-0.408
Tipo de seguro	SIS	seguro	1.583***	1.367***
			-0.562	-0.45
Tipo de usuario	Nuevo	usuario	-0.151	
			-0.309	
Tipo de lenguaje	Español	lenguaje	1.567**	0.884*
			-0.679	-0.476
Tópico donde fue atendido	Área de cirugías	topi_2	0.561*	0.568**
			-0.303	-0.288
			-0.408	
Ingresos	Menos de 1025	topi_3	-0.596	
			-0.408	
Ingresos	Menos de 1025	topi_4	-0.027	
			-0.45	
			-0.4	
Ingresos	Menos de 1025	topi_4	-0.928	
			-0.101	
Ingresos	Menos de 1025	topi_4	-0.445	
			-0.48	
Ingresos	Menos de 1025	topi_4	-0.338	
			-0.48	
Ingresos	Menos de 1025	topi_4	0.408	-0.191
			-0.929	-0.654
N			254	254

Nota. *** 0.005 ** 0.05 *0.1

Se evaluó la significancia de cada factor y su relación con la satisfacción del usuario. A continuación se detallan los resultados más relevantes del análisis:

Condición del Encuestado , este factor mostró un impacto negativo considerable con coeficientes de -1.153 y -1.096 y significancias de **, indicando que las condiciones desfavorables del encuentro están significativamente asociadas con una baja satisfacción del usuario.

Nivel de Estudio, donde secundaria tiene coeficientes de 0.926 y 0.744 con **, demostrando que un nivel de educación secundaria influye positivamente en la satisfacción. Luego, Superior Técnico y Universitario, mostraron niveles mostraron influencias positivas significativas, con coeficientes de 1.242 y 1.583 respectivamente, y significancias de ** y ***, sugiriendo que cuanto más alto es el nivel educativo, mayor es la satisfacción percibida del servicio.

Tipo de Seguro (SIS): Mostró un efecto significativamente positivo en la satisfacción, con coeficientes de 1.567 y 0.884 y significancias de ** y *, respectivamente. Esto indica que los usuarios con este tipo de seguro perciben una calidad de servicio superior.

Tipo de Usuario (Nuevo): Los usuarios nuevos reportaron una mayor satisfacción comparado con los usuarios continuos, con coeficientes positivos de 0.561 y 0.568 y significancias de * y **.

Tabla 23
Factores que influyen en la satisfacción del usuario

Factores		Satisfacción	Odds Ratio	Std. Err.	z	P>z	[95% Conf.	Interval]
Condición del encuestado	Usuario (a)	condi_encu	0.3342377	0.1428448	-2.56	0.01	0.1446349	0.7723918
	Secundaria	educ_2	2.104063	0.6910304	2.26	0.024	1.105354	4.005125
Nivel de estudio	Superior Técnico	educ_3	3.035889	1.23773	2.72	0.006	1.365373	6.750257
	Superior Universitario	educ_4	3.923801	1.767353	3.04	0.002	1.622968	9.486458
Tipo de seguro	SIS	seguro	2.419831	1.152253	1.86	0.063	0.9516293	6.153219
Tipo de usuario	Nuevo	usuario	1.765505	0.5084592	1.97	0.048	1.003982	3.104645
		Constante	0.8264029	0.540866	-0.29	0.771	0.2291371	2.980493

Las condiciones del encuestado en el hospital tienen un impacto notablemente negativo en la satisfacción del usuario, con un odds ratio de 0.3342, lo que sugiere que condiciones desfavorables hay probabilidad de insatisfacción, demostrando significancia estadística ($p = 0.01$).

En cuanto al nivel educativo, los resultados muestran que aquellos con educación secundaria, técnica superior y universitaria tienen probabilidades significativamente mayores de estar satisfechos. Específicamente, los usuarios con educación secundaria tienen más del doble de probabilidades de estar satisfechos en comparación con niveles educativos inferiores (odds ratio de 2.1041, $p = 0.024$). Los usuarios con formación técnica superior y universitaria presentan incluso mayores probabilidades de satisfacción, con odds ratios de 3.0359 ($p = 0.006$) y 3.9238 ($p = 0.002$), respectivamente.

Además, el tipo de seguro también juega un papel relevante; los usuarios con seguro SIS tienen más del doble de probabilidades de reportar una alta satisfacción (odds ratio de 2.4198), aunque este resultado roza la significancia estadística ($p = 0.063$).

Los usuarios nuevos en el sistema también mostraron una mayor satisfacción en comparación con los usuarios continuos, con un odds ratio de 1.7655 y una significancia estadística marginal ($p = 0.048$).

Como objetivo general se debe observar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco.

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,593**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	254

En el estudio realizado para evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la consulta externa del Hospital Regional del Cusco, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para medir la asociación entre estas dos variables. Los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación de 0.593, con una significancia bilateral de 0.000 en una muestra de 254 observaciones. Según la interpretación del coeficiente de Spearman, este valor indica una correlación positiva moderada, lo que señala una asociación significativa y fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Este resultado indica que existe una conexión clara y directa entre cómo los usuarios perciben la calidad de la atención y su nivel de satisfacción general con el servicio proporcionado por el hospital. Un coeficiente de correlación de 0.593 no solo muestra que hay una relación positiva, sino que también subraya la importancia de mantener altos estándares de calidad en la atención para asegurar la satisfacción del usuario.

La calidad de la atención, reflejada en la competencia del personal, la eficacia de los tratamientos, y la eficiencia del servicio, es crucial para la percepción positiva de los usuarios. Estos hallazgos sugieren que mejoras en la calidad de la atención pueden llevar a un aumento correspondiente en la satisfacción del usuario, lo que es vital para el éxito a largo plazo del hospital en términos de retención de pacientes y reputación.

Para potenciar aún más la satisfacción del usuario, el hospital debe considerar iniciativas como la capacitación continua del personal, la mejora de los procesos administrativos y

clínicos, y la implementación de tecnologías que agilicen y mejoren la experiencia del usuario. Estas acciones no solo mejorarán la calidad de la atención proporcionada, sino que también fortalecerán la satisfacción y la lealtad del usuario hacia la institución.

5.1.2. Discusión

En el presente estudio, se buscó la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la consulta externa del Hospital Regional del Cusco, para ello se estudió la teoría de Pezo (2020) donde menciona que la satisfacción con un servicio de salud se convierte en un punto focal para determinar la calidad de dicho servicio. Los resultados indican una relación significativa y positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.593 y un valor de significancia ($p= 0.000$), lo cual sugiere una asociación moderada y estadísticamente significativa. Este hallazgo presenta una convergencia con los antecedentes a nivel internacional y nacional, que han demostrado una fuerte relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Sisalema K. (20219) en su estudio sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, hallaron una correlación de Spearman de 0.516, evidenciando una relación positiva moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción. Similarmente, Fabara G. y cols (2020) reportaron una correlación de 0.924 en su evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa en el Hospital General Docente Ambato, confirmando una asociación fuerte y positiva entre estas variables. También, estos resultados tienen relación con el estudio de Flores R. (2020), el cual utilizó cuestionarios similares a la presente investigación, quien identificó que la relación de la calidad de servicio y satisfacción del cliente tuvo un Spearman de 0.754 con un valor de $p=0.000$ la cual evidencia una correlación significativa, directa y alto; por otro lado Arévalo R. (2022) también encontró en su estudio un Spearman de 0.626 con un valor de $p=0,001$, lo cual pone en evidencia una asociación significativa y directa.

En el presente estudio se encontró que respecto al nivel de calidad, que un 2.0% la califica como muy alto, 13.8% como alto, 58.7% como medio, 25.2% como bajo, 0.4% como muy bajo. Estos resultados son similares a los encontrados por Flores R. (2020) donde el 53.4% califico a la calidad como regular y en el trabajo de Apaza M (2019) donde el 43.5% lo

califica como regular, 30.4% como pésimo y un 26.1% como excelente. Esto difiere de la investigación realizada por Fabara G. (2020) donde el porcentaje de personas que estuvieron de acuerdo con la atención brindada fue de 80% un porcentaje muy alto con respecto a nuestra investigación, esto podría explicarse a que en este estudio se realizó en un Hospital del Ecuador, donde probablemente cuente con mejores condiciones de infraestructura, equipamiento y personal.

En el presente estudio, la mayoría de los usuarios (40.6%) percibieron un nivel bajo en los elementos tangibles, que incluyen la infraestructura, el equipamiento y la apariencia del personal. Este hallazgo sugiere deficiencias significativas en estos aspectos, lo cual es crítico para la percepción general de calidad. Estudios como el de Quispe P. (2023) en un hospital de Ica, también resaltaron la importancia de los elementos tangibles, donde el 56.3% de los usuarios calificó estos aspectos como bajo, lo que influye negativamente en su satisfacción global. Por otro lado, en el estudio de Holguín R. (2022) también se encontró que el 60.4% de los usuarios calificó como deficiente esta dimensión, poniendo en evidencia que los hospitales públicos del Perú tienen pésimas condiciones en infraestructura y equipamiento.

Seguidamente la fiabilidad tuvo una calificación de 42.9% como bajo y 17.3% como muy bajo, es acá donde se evaluó la disponibilidad de citas, tiempo de espera y la atención ordenada, estos hallazgos son similares al estudio de Quispe P. (2023) donde se encontró que el 45.8% calificó como bajo a la dimensión de fiabilidad. Estos resultados son similares a los encontrados por Holguín R. (2022) donde la fiabilidad fue calificada como deficiente para un 57.4% de usuarios. Estos resultados difieren del estudio de Arévalo R. (2023) donde solo el 26% calificó a la fiabilidad como deficiente, la cual podría deberse a que este estudio solo tuvo una muestra de 100 usuarios.

Respecto a la seguridad un 47.6% la calificó como regular, un 30.3% como alto y muy alto, 22% como bajo y muy bajo. Estudios como el de Arévalo R. (2022) también encuentran valores casi similares a nuestro estudio, donde el 23% califican como deficiente a la seguridad, lo cual resalta la importancia de realizar un examen físico completo, protección de la privacidad. Esto también se evidencia en el estudio de Flores R. (2020) donde el 52.9% calificó a la seguridad como regular.

Se planteo describir el grado de satisfacción del usuario según sus dimensiones. En nuestro estudio se encontró respecto a la satisfacción que un 3.1% la califica como muy insatisfecho, 43.7% como insatisfecho, 43.3% como parcialmente satisfecho, 8.7% como satisfecho y 1.2% como insatisfecho. Estos resultados son similares a los encontrados por Quispe P. (2023) donde el 44.8% se encuentra satisfecho en promedio y un 32.3% se encuentra insatisfecho. En el estudio de García M. (2020) donde el 62.5% la califica como regular, 36.25% como insatisfecho y 1.25% como satisfecho. Estos resultados difieren del estudio de Campos J. (2023) donde se encontró que un 44.9% se considera satisfecho, 11.9% insatisfecho y 43.2% medianamente satisfecho, esto podría deberse que dicho estudio se con una muestra inferior a la de nuestro estudio.

Dentro de la satisfacción, respecto a la dimensión de calidad administrativa se calculo que el 59.8% la califico como insatisfecho, 13.4% como muy insatisfecho y un 18.9% como parcialmente satisfecho. En el estudio de Flores R. (2020) se encontró valores diferentes con respecto a esta dimensión ya que solo un 34.9% lo califica como baja y 56.5% como regular. La investigación de Deudor J. (2023) también encontró resultados diferentes al presente estudio mencionando que un 61.6% la califico como media y un 18.6% como baja, estos resultados podrían deberse a la muestra del estudio que solo fue de 86 usuarios.

En relación con la dimensión de calidad Clinica se hayo que el 54.7% se encontraba parcialmente satisfecho, 20.5% insatisfecho, 20.5% satisfecho. Este hallazgo es consistente con estudios previos como el de Flores R. (2020), que demostraron que la calidad clínica fue para un 54.5% como media y 38.2% como baja. Por otro lado, en el estudio de Deudor J. (2023) el cual menciona que 55.8% la califico como media, un 31.4% como baja.

Por otro lado, se planteó identificar si las dimensiones de la calidad de servicio influyen en la satisfacción del usuario. Por ello, se determinó el coeficiente de Rho de Spearman para cada dimensión siendo así para elementos tangibles (0.534), fiabilidad (0.501), capacidad de respuesta (0.519), seguridad (0.493), empatía (0.534) acompañados por una significancia de 0.000, existiendo así una correlación significativa y moderada. Resultados similares se encontró en el estudio de Quispe P. (2023) donde se obtuvo que para fiabilidad

(0.539), capacidad de respuesta (0.354), seguridad (0.715), empatía (0.557) y aspectos tangibles (0.670), evidenciándose así que hay fuertes correlaciones con la satisfacción del usuario, similar a nuestros hallazgos donde estas dimensiones también mostraron una fuerte influencia en la satisfacción. En el estudio de Arévalo R. (2022) se encontró que para elementos tangibles (0.623), fiabilidad (0.613), capacidad de respuesta (0.611), seguridad (0.638) y empatía (0.646), evidenciándose así una relación entre la satisfacción y las dimensiones de la calidad. Este patrón sugiere que independientemente del contexto geográfico o del tipo de institución, las dimensiones fundamentales de la calidad del servicio tienden a ser determinantes cruciales en la percepción de los usuarios.

La empatía mostró una de las correlaciones más altas con la satisfacción del usuario (0.534), lo que indica que la atención personalizada y el trato humano son cruciales para la satisfacción del paciente. Este hallazgo está en consonancia con el estudio de Arévalo R. (2022), que destacó la importancia de la empatía en la percepción de la calidad del área de consulta externa con una correlación de 0.646 y con el estudio de Flores R. (2020) el cual también tuvo una correlación para empatía de 0.747 siendo la más alta que las otras dimensiones. Estos resultados difieren del estudio de Holguín R. (2022) el cual tuvo una correlación muy baja para empatía con un valor de 0.395 lo cual podría deberse a que utilizó cuestionarios distintos a los de nosotros.

La seguridad mostró una de las correlaciones más bajas con un valor de 0.493 similar al estudio de García M. (2020) los cuales también tuvieron una correlación baja para seguridad con 0.196. Se confirma la importancia de cada dimensión de la calidad de servicio en la percepción de satisfacción del usuario. El estudio de Flores R. (2020) se mostró que la correlación más alta respecto a seguridad teniendo un valor de 0.755. Estos resultados resaltan la necesidad de una mejora continua en la calidad de atención ofrecida por los servicios de salud, enfocándose en las áreas identificadas como críticas por los usuarios. Entonces, implementar estrategias que mejoren estos aspectos no solo aumentará la satisfacción del usuario, sino que también fortalecerá la confianza hacia el Hospital Regional del Cusco.

La evidencia obtenida en este estudio sugiere que para mejorar la satisfacción del usuario en el Hospital Regional del Cusco, es fundamental enfocarse en mejorar las diversas

dimensiones de la calidad del servicio, pues según Chuquicusma, T y cols (2020), indica que la gestión de la calidad en el ámbito de la salud se relaciona estrechamente con aspectos como la infraestructura (ambientes confortables y limpios, equipamiento de seguridad), la provisión de información, la tecnología disponible y la capacitación del personal. Entonces, las mejoras en la infraestructura, la fiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía pueden llevar a una mayor satisfacción del usuario, lo que a su vez puede contribuir a una mejor percepción general del hospital y a una mayor fidelización de los pacientes. Este modelo SERVPERF es aplicable y relevante en contextos hospitalarios como el evaluado, indicando un contexto para evaluar la calidad de atención y su impacto en la satisfacción del usuario.

Además, la calidad administrativa mostró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.524 con la calidad del servicio, con una significancia estadística ($p=0.000$). Este resultado indica una correlación positiva moderada, sugiriendo que la forma en que los usuarios perciben los aspectos administrativos tiene influencia significativa y positiva en su valoración general de la calidad de servicio. También, la calidad clínica tuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.544, también con una significancia estadística ($p=0.000$). Este valor indica una correlación positiva moderada a fuerte, lo que sugiere que la percepción de los usuarios sobre la efectividad y la precisión de los tratamientos médicos, así como la competencia del personal de salud, es crucial para su valoración de la calidad del servicio. Esto se compara con el estudio de Sisalema K. (2019) el cual calculo la correlación de las dimensiones de la satisfacción con las dimensiones de la calidad siendo el valor de Spearman en la mayor parte de los casos moderado y significativo, esto sugiere que si existe correlación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario con la calidad de servicio.

Estos resultados sugieren que el hospital debe enfocarse en mejorar la eficiencia y efectividad de sus procesos administrativos, así como en asegurar la precisión y efectividad de los tratamientos médicos. La implementación de estrategias basadas en el modelo SERVPERF, que se centra en las percepciones del usuario sobre la calidad del servicio, puede ser una herramienta eficaz para evaluar y mejorar estas dimensiones críticas . Además, los estudios anteriores refuerzan la noción de que una atención enfocada en la

satisfacción del usuario, tanto en aspectos administrativos como clínicos, es esencial para mejorar la calidad general del servicio de salud.

5.2. Conclusiones

- **Primera:** Se concluye que, existe una relación significativa resultados con un coeficiente de correlación de 0.593, con una significancia de 0.000. Por lo tanto, este valor indica una correlación positiva moderada, lo que señala una asociación significativa y fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.
- **Segunda:** Se concluye que, en cuanto a la calidad de servicio, los resultados indican que la mayoría, un 58.7%, percibe la calidad de servicio como media. Además, un 25.2% de los usuarios calificó la calidad de servicio como baja. Por otro lado, un 13.8% de los encuestados consideró que la calidad de servicio es alta, mientras que solo un 2.0% la valoró como muy alta y solo el 0.4% percibió un nivel muy bajo. Las dimensiones peor valoradas fueron elementos tangibles y fiabilidad, siendo calificadas como bajas para un 40.6 y 42.9 % respectivamente.
- **Tercera:** Se concluye que, respecto al grado de satisfacción, el 3.1%, expresó sentirse muy insatisfecho, mientras que un 43.7% se mostró insatisfecho. Una proporción similar, representada por el 43.3%, indicó estar parcialmente satisfecha. Un número significativamente menor, el 8.7%, manifestó estar satisfecho, y solo un pequeño porcentaje del 1.2% expresó sentirse muy satisfecho. Dentro de las dimensiones la peor valorada fue la calidad administrativa con un 59.8 % de insatisfechos.
- **Cuarta:** Se concluye que, todas las dimensiones de la calidad de servicio influyen de manera significativa en la satisfacción del usuario, con un valor p de 0.000 para cada una. Además, se indica una relación positiva y directa.
- **Quinta:** Se concluye que, todas las dimensiones de satisfacción del usuario influyen de manera significativa en la calidad de servicio, con un valor p de 0.000 para cada una. Además, se indica una relación positiva y directa.
- **Sexta:** Los factores que influyen en la calidad de servicio en consulta externa son la condición del encuestado (usuario), la edad (de 37 a 54 años) y el nivel de estudio (superior técnico y superior universitario) con un valor significativo.

- **Séptima:** Los factores que influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa son la condición del encuestado (usuario), el nivel de estudio (secundaria, superior técnico y superior universitario) y tipo de usuario (nuevo) con un valor significativo.

5.3. Sugerencias

- **Primera:** Se sugiere al área Gestión de Calidad del Hospital Regional del Cusco implementar iniciativas que mejoren los aspectos críticos de la calidad de servicio, especialmente en aquellos puntos donde se ha identificado una percepción baja. Estas mejoras pueden incluir la estandarización de procesos, formación continua del personal, y mejora en la comunicación con los usuarios.
- **Segunda:** Dada la percepción generalmente baja de la calidad de servicio se sugiere al Hospital Regional del Cusco realizar auditorías regulares de los servicios proporcionados, enfocarse en la mejora continua y la innovación en la prestación de servicios, así como en la infraestructura y el ambiente hospitalario.
- **Tercera:** Para abordar los niveles significativos de insatisfacción, el hospital Regional del Cusco debe disponer un grupo de personas encargadas de dirigir los canales efectivos de retroalimentación para que en ella se permita a los usuarios expresar sus preocupaciones y sugerencias, facilitando así ajustes oportunos en los servicios y atención.
- **Cuarta:** Es crucial que el área de Gestión de Calidad del Hospital Regional del Cusco desarrolle programas de calidad que se enfoquen en todas las dimensiones identificadas, asegurando que cada aspecto de la calidad de servicio se optimice para mejorar la satisfacción general del usuario.
- **Quinta:** Se sugiere a las autoridades del Hospital Regional del Cusco realizar la personalización de sus servicios de acuerdo con la edad y el nivel educativo de los usuarios para garantizar que las necesidades específicas de estos grupos sean atendidas eficientemente.
- **Sexta:** Se sugiere al Hospital Regional del Cusco realizar reuniones y charlas en las cuales se aconseje mejorar la formación de su personal para tratar efectivamente con los usuarios de diferentes niveles educativos y condiciones aseguradoras, y

prestar atención especial a los nuevos usuarios para fomentar una experiencia positiva inicial que pueda incrementar su satisfacción y fidelidad hacia el hospital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. De la Cerna R, Santayana N, Corilla A, Valladolid C, Llancari W, Urrunaga D. Satisfacción del usuario en consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2022. Acta Médica Peruana. 2023; 40(2): p. 128-134.
2. Mero L, Zambrano M, Bravo M. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Revista Espacios. 2021; 42(2): p. 117-124.
3. Banco Mundial. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. [Online]; 2018. Acceso 16 de Enero de 2024. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>.
4. OMS. Servicios sanitarios de calidad. [Online]; 2020. Acceso 20 de Enero de 2024. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
5. OCDE/The World Bank. Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020. En. Paris; 2020. p. 10-11.
6. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Panorama Social de America Latina y el Caribe 2023. En. Santiago: CEPAL; 2023. p. 220.
7. Carhuancho I, Nolazco F, Guerrero M, Silva D. Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. Revista Venezolana de Gerencia. 2021; 26(5): p. 693-707.

8. Dirección General de Personal de la Salud. Observatorio de Recursos Humanos en Salud del Perú. [Online]; 2024. Acceso 21 de Enero de 2024. Disponible en: <https://digep.minsa.gob.pe/>.
9. Cabrejo J. Plataforma del Estado Peruano. [Online]; 2022. Acceso 22 de Enero de 2024. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5275588/4741067-gestion-de-la-calidad-en-salud-dr-jose-cabrejo-minsa.pdf>.
10. La Contraloría general de la República. Operativo de control: "Por una salud de calidad". [Online]; 2018. Acceso 23 de Enero de 2024. Disponible en: <https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO POR UNA SALUD DE CALIDAD.pdf>.
11. Hospital Regional Cusco. Plan táctico de la oficina de gestión de la calidad del Hospital Regional Cusco. [Online].; 2022. Acceso 25 de Enero de 2024. Disponible en: <https://hrcusco.gob.pe/wp-content/uploads/2022/03/OC-PLAN-TACTICO-2022.pdf>.
12. Letamendi D. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un Hospital básico del distrito 24D01, Ecuador - 2023 [Tesis-Posgrado] , [Santa Elena]: Universidad Cesar Vallejo; 2023.
13. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT. 2020; 5(6-1): p. 4-23.
14. Sisalema K. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019 [Tesis-Postgrado] , [Guayaquil]: Universidad Cesar Vallejo; 2019.

15. Deudor J. Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos de un Hospital de Lima, 2023. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2023; 7(5): p. 8281-8293.
16. Tavera V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de consulta externa de un hospital público de la Región Piura, 2022 [Tesis-Postgrado] , [Piura]: Universidad Cesar Vallejo; 2023.
17. Quispe P. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital de Ica, 2022 [Tesis-Postgrado] , [Ica]: Universidad Cesar Vallejo; 2023.
18. Holguin R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa de un establecimiento hospitalario de la región Moquegua, 2022 [Tesis-Postgrado] , [Moquegua]: Universidad Cesar Vallejo; 2022.
19. Arévalo R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. Gaceta Científica. 2022; 8(4).
20. Garcia M. Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Distrital de Laredo, 2019 [Tesis-Postgrado] , [La Libertad]: Universidad Cesar Vallejo; 2020.
21. Flores R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Vitarte, 2019 [Tesis-Postgrado] , [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2020.
22. Apaza M, Chahuayo J. Calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2019 [Tesis] , [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019.
23. Quispe D. Calidad de Atención y Satisfacción del paciente que acude a un hospital público de Cusco [Tesis-Posgrado] , [Cusco]: Universidad Cesar Vallejo; 2021.

24. Tupac N, Quispe M, Alomia D, Geraldo L. Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes-Cusco. 2021; 9(4).
25. Ryan K, Brady J, Cooke R, Height D, Jonsen AKP. Informe Belmont. Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación. [Online]; 1974. Acceso 25 de Enero de 2024. Disponible en: https://ori.hhs.gov/education/products/mass_cphs/training_staff/RCRspan/RCRBelmontReport.htm.
26. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. [Online]; 1964. Acceso 27 de Enero de 2024. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>.
27. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Códigos internacionales de ética de la investigación: Código de Nuremberg. [Online]; 1947. Acceso 27 de Enero de 2024. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/16806>.
28. Montenegro C, Bravo P, Dois A, Rodríguez C. Experiencia usuaria en salud hacia un modelo de atención que escucha a los usuarios. En. Chile: Centro de Políticas Públicas; 2021. p. 3-4.
29. Zárraga L, Molina V, Corona E. La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática. 2018; 7(18): p. 46-65.
30. Valls W, Román V, Chica C, Salgado G. La calidad del servicio. En. Ecuador: Editorial Mar abierto; 2017. p. 16-18.

31. Chuquicusma T, Luján P, Sánchez M, Montalban Y, Silva R, Rosas C. Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. Revista de la Universidad del Zulia. 2020; 11(31): p. 39-51.
32. Guadalupe F, Suárez G, Guerrero G, Yanca C. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro, 2018. Ciencia Digital. 2019; 3(3): p. 162-177.
33. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la Pandemia COVID-19. Revista Médica Panacea. 2020; 9(3): p. 165-170.
34. Donoso N, Díaz M, Peralta J. Medicion Nacional de Satisfaccion Usuaría en la red pública de Salud de Chile. [Online], Chile; 2009. Acceso 29 de Enero de 2024. Disponible en: <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2016/03/32.pdf>.
35. Ramos B. Control de calidad de la atención de salud. En. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2011. p. 41-42.
36. Vargas M, Aldana L. Calidad y servicio, conceptos y herramientas. Segunda ed. Bogotá: Ecoe Ediciones; 2011.
37. Lazo O, Santivañez A. Atención de salud con calidad. En. Lima: REP SAC; 2018. p. 146-148.
38. Pezo C, Montalván J, Guerrero G, Yanca C. Satisfacción del usuario frente a la atención del personal de enfermería. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. 2020;(40): p. 1-23.
39. Rodrigues L, Hussain A, Aktharsha U, Nair G. Service Quality Measurement, issues and prespectives: Anchor Academic Publishing; 2013.

40. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*. 1988; 64(1): p. 12-40.
41. Forrelat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. 2014; 30(2): p. 179-183.
42. Ramos E, Mogollón F, Santur L, Cherre I. El modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de servicio de una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*. 2020; 12(2): p. 417-423.
43. Sierra García L, Orta Pérez M, Moreno García FJ. Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría. *Revista de Contabilidad*. 2017; 20(2): p. 167-175.
44. Granado S, Rodríguez C, Olmedo M, Chacón A, Vigil D, Rodríguez P. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *Rev Esp Salud Pública*. 2007; 81(6).
45. Descriptores en Ciencias de la Salud: DeCS [Internet]. Sao Paulo (SP): BIREME/ OPS/ OMS. [Online]; 2017. Acceso 30 de Enero de 2024. Disponible en: <http://decs.bvsalud.org/E/homepagee.htm>.
46. Hernandez R, Fernández C, Baptista MdP. Metodología de la investigación. Quinta ed. México: Mc Graw Hill; 2014.

ANEXOS

ANEXO 1.- Matriz de consistencia

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, 2024” PRESENTADO POR: CRISTIAN MAQUERHUA PEREYRA						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA	RECOLECCIÓN DE DATOS Y PLAN DE ANÁLISIS
<p>PG: ¿Cuál es la relación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024?</p> <p>PE1: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco según sus dimensiones?</p> <p>PE2: ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco según sus dimensiones?</p> <p>PE3: ¿Qué dimensiones de la calidad de servicio influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024?</p> <p>PE4: ¿Que dimensiones de la satisfacción influyen en la calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024?</p> <p>PE5: ¿Mencionar los factores que influyen en la calidad de servicio del usuario en consulta</p>	<p>OG: Relacionar la calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024</p> <p>OE1: Describir el nivel de calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco según sus dimensiones.</p> <p>OE2: Describir el grado de satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco según sus dimensiones.</p> <p>OE3: Identificar las dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.</p> <p>OE4: Identificar las dimensiones de la satisfacción que influyen en la calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.</p> <p>OE5: Determinar los factores que influyen en la calidad de del</p>	<p>HG: Hay relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.</p> <p>HE1: Existe una buena calidad de atención del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco según sus dimensiones.</p> <p>HE2: Existe una buena satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco según sus dimensiones.</p> <p>HE3: Se encontrará dimensiones de la calidad de atención que influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.</p> <p>HE4: Se encontrará dimensiones de la satisfacción que influyen en la calidad de servicio del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.</p> <p>HE5: Habrá factores que influyen en la calidad de servicio del usuario en consulta externa del</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía <p>Grado de satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad administrativa • Calidad administrativa 	<p>Nivel de elementos tangibles</p> <p>Nivel de fiabilidad</p> <p>Nivel de capacidad de respuesta</p> <p>Nivel de seguridad</p> <p>Nivel de empatía</p> <p>Nivel de calidad administrativa</p> <p>Nivel de calidad administrativa</p>	<p>Tipo: Cuantitativo, correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, Transversal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario SERVPERF Cuestionario SUCE</p> <p>Población: 12 225 usuarios del Hospital Regional Cusco.</p> <p>Muestra: La muestra es 254 la cual se aplicara en el Hospital Regional del Cusco.</p>	<p>Los datos recopilados serán procesados por el programa MS Excel, posteriormente se utilizará el programa SPSS para obtener datos estadísticos en base a los resultados obtenidos por las encuestas, mediante ello se podrá obtener resultados de cada variable Se aplicará la prueba R de Spearman para hallar la correlación entre dos variables. Los resultados se presentarán mediante estadísticos descriptivos, como tablas de frecuencia y gráficamente mediante gráficos de barras. Para el análisis multivariado se va a hacer un análisis para medir la asociación en la cual se utilizará el Odds ratio en la cual el valor de OR > 1 significa que la variable es de riesgo OR = 1 significa que no hay asociación y OR < 1 que la variable puede resultar ser una variable protectora</p>
			Condición del encuestado	-Usuario (a) -Acompañante		
			Procedencia	-Por referencia -Por cupo		
			Edad	Años cumplidos		
			Sexo	-Varón -Mujer		
			Nivel de estudio	Grado académico adquirido		
			Tipo de lenguaje	-Español -Quechua -Aimara -Otro		
			Tipo de seguro	-Público -Privado		
			Tipo de usuario	-Nuevo -Continuador		
			Área de atención	Área dentro del hospital		

<p>externa del Hospital Regional del Cusco, 2024? PE6: ¿Mencionar los factores que influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024?</p>	<p>usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024. OE6: Determinar los factores que influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.</p>	<p>Hospital Regional del Cusco, 2024. HE6: Habrá factores que influyen en la satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024.</p>	<p>Ingresos</p>	<p>Nivel de ingresos</p>		
---	---	--	------------------------	--------------------------	--	--

ANEXO 2.- Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



				Nº Encuesta:	
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO					
Fecha:		Hora de Inicio:		Hora Final:	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Ud. puede retirarse en cualquier momento de la encuesta, si lo desea. Agradeceremos su participación.					
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:					
a. Condición del encuestado	Usuario (a)	1	b. Procedencia	Por referencia	1
	Acompañante	2		Por cupo	2
c. Edad del encuestado en años				d. Sexo	Masculino
					Femenino
e. Nivel de estudio	Analfabeto				1
	Primaria				2
	Secundaria				3
	Superior Técnico				4
	Superior Universitario				5
f. Tipo de lenguaje	Español	1	g. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	Quechua	2		SOAT	2
	Aimara	3		Ninguno	3
	Otro	4		Otro	4
h. Tipo de usuario	Nuevo				1
	Continuador				2
i. Tópico o área donde fue atendido	Área de gineco-obstetricia				1
	Área de cirurgias				2
	Área de pediatría y neonatología				3
	Área de medicina interna				4
j. Ingresos	Menos de 1025				1
	Mas de 1025				2

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL CUSCO

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere **1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.**

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
02	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
03	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
04	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							
05	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
06	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
07	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
08	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
09	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
10	P	¿La atención en la caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
11	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
12	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
13	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
14	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
15	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
16	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
17	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
18	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
19	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
20	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
21	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
22	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL CUSCO

Marque con una "X" en el número que aproximadamente refleja cuán satisfecho está con el contenido de cada enunciado. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas y que el cuestionario es absolutamente anónimo; por tanto, conteste honestamente cada enunciado acorde a la siguiente escala numérica: **Considere 1 como la MENOR calificación y 10 como la MAYOR calificación**

N°	Descripción	Escala de valoración									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
01	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.										
02	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.										
03	Los trámites que tuvo que hacer en Admisión.										
04	El tiempo de espera en consultas										
05	La comodidad de la sala de espera.										
06	El trato por parte del personal de enfermería										
07	El trato por parte del personal médico.										
08	El cuidado con su intimidad durante la consulta.										
09	La duración de la consulta.										
10	La información clínica recibida sobre su problema de salud, teniendo en cuenta su idioma										
11	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas, teniendo en cuenta su idioma.										
12	La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.										

ANEXO 3.- Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se le comunica que el objetivo del presente estudio es **DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO**, el presente estudio está conducido por MAQUERHUA PEREYRA, CRISTIAN estudiante de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Si accede participar en este estudio, deberá responder dos cuestionarios mediante la entrevista, que tomará como promedio 10 minutos. Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación. Las entrevistas serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera de su identificación, ello solo será posible si da su consentimiento. Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Si sintiera incomodidad, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento a la investigadora y abstenerse de responder. Gracias por su participación.

Yo, _____ DNI _____ doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. He recibido información en forma verbal y escrita, sobre el estudio mencionado y he comprendido la información y las explicaciones alcanzadas por el investigador. He tenido la oportunidad de preguntar y hacer preguntas. Al firmar este consentimiento estoy de acuerdo con que mis datos personales, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando. Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí. Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando haya concluido. Para esto puedo comunicarme al celular 965118407. Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación:

.....

Firma del participante

.....

Fecha

ANEXO 4.- Cuadernillo de validación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO

SOLICITUD

Estimado(a) doctor(a): _____

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación de la ficha de recolección de datos, que se aplicará para el desarrollo del trabajo denominado:

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA
EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO”, cuyo objetivo es analizar la
relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario en el
servicio de consulta externa del Hospital Regional Cusco**

Acudo a usted, debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
FICHA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS



"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO"

En las siguientes preguntas usted evalúa el cuestionario para poder validarlo.

En las respuestas de tipo Likert, por favor marque con una X la respuesta escogida de entre las cinco opciones que se presentan en los casilleros, siendo:

1. Muy desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

1. ¿Considera Ud. que las preguntas del instrumento, miden lo que pretenden medir?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. ¿Considera Ud. que la cantidad de preguntas registradas en esta versión son suficiente para tener comprensión de la materia de estudio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. ¿Considera Ud. que las preguntas contenidas en este instrumento, son una muestra representativa del universo materia de estudio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. ¿Considera Ud. que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendremos también datos similares?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. ¿Considera Ud. que, los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. ¿Considera Ud. que todos y cada una de las preguntas contenidas en este instrumento tienen los mismos objetivos?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugares a diversas interpretaciones?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o suprimirse?

Identificación del experto:

Nombre y Apellido	Johan Choque Velasquez
Filiación: (Ocupación, grado académico y lugar de trabajo)	Médico Neurociruján con publicación en revistas científicas Hospital Regional Cusco.
Fecha de validación (Día, mes, año)	29/03/24
Firma y sello	 Johan Choque Velasquez NEURO CIRUJANO CIAP 44213



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
FICHA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS



"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO"

En las siguientes preguntas usted evalúa el cuestionario para poder validarlo.

En las respuestas de tipo Likert, por favor marque con una X la respuesta escogida de entre las cinco opciones que se presentan en los casilleros, siendo:

1. Muy desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

1. ¿Considera Ud. que las preguntas del instrumento, miden lo que pretenden medir?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. ¿Considera Ud. que la cantidad de preguntas registradas en esta versión son suficiente para tener comprensión de la materia de estudio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. ¿Considera Ud. que las preguntas contenidas en este instrumento, son una muestra representativa del universo materia de estudio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. ¿Considera Ud. que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendremos también datos similares?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. ¿Considera Ud. que, los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. ¿Considera Ud. que todos y cada una de las preguntas contenidas en este instrumento tienen los mismos objetivos?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

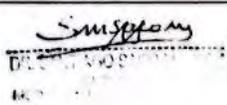
10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o suprimirse?

.....

.....

.....

Identificación del experto:

Nombre y Apellido	Santiago Saco Ronder
Filiación: (Ocupación, grado académico y lugar de trabajo)	Médico Internista Doctor en Medicina Maestro en Salud Pública.
Fecha de validación (Día, mes, año)	01/03/24
Firma y sello	



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
FICHA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS



"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO"

En las siguientes preguntas usted evalúa el cuestionario para poder validarlo.

En las respuestas de tipo Likert, por favor marque con una X la respuesta escogida de entre las cinco opciones que se presentan en los casilleros, siendo:

1. Muy desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

1. ¿Considera Ud. que las preguntas del instrumento, miden lo que pretenden medir?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. ¿Considera Ud. que la cantidad de preguntas registradas en esta versión son suficiente para tener comprensión de la materia de estudio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. ¿Considera Ud. que las preguntas contenidas en este instrumento, son una muestra representativa del universo materia de estudio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. ¿Considera Ud. que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendremos también datos similares?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. ¿Considera Ud. que, los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. ¿Considera Ud. que todos y cada una de las preguntas contenidas en este instrumento tienen los mismos objetivos?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o suprimirse?

Identificación del experto:

Nombre y Apellido	Dante Sequiendo Vellosante
Filiación: (Ocupación, grado académico y lugar de trabajo)	- Médico Cirujano - Mgter. en Salud Ocupacional
Fecha de validación (Día, mes, año)	
Firma y sello	 GOBIERNO REGIONAL TUCUMÁN MINISTERIO DE SALUD Dr. Dante Sequiendo Vellosante C.M.P. 4557 / M.P.A. 00142



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

FICHA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS



"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO"

En las siguientes preguntas usted evalúa el cuestionario para poder validarlo.

En las respuestas de tipo Likert, por favor marque con una X la respuesta escogida de entre las cinco opciones que se presentan en los casilleros, siendo:

1. Muy desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

1. ¿Considera Ud. que las preguntas del instrumento, miden lo que pretenden medir?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

2. ¿Considera Ud. que la cantidad de preguntas registradas en esta versión son suficiente para tener comprensión de la materia de estudio?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

3. ¿Considera Ud. que las preguntas contenidas en este instrumento, son una muestra representativa del universo materia de estudio?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

4. ¿Considera Ud. que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendremos también datos similares?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

5. ¿Considera Ud. que, los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

6. ¿Considera Ud. que todos y cada una de las preguntas contenidas en este instrumento tienen los mismos objetivos?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugares a diversas interpretaciones?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

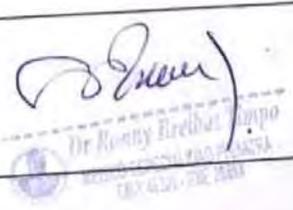
10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o suprimirse?

.....

.....

.....

Identificación del experto:

Nombre y Apellido	Romy Zuehlke Pompo.
Filiación: (Ocupación, grado académico y lugar de trabajo)	→ Médico Psiquiatra. → ESSAUD. → Bachiller.
Fecha de validación (Día, mes, año)	19/08/2022.
Firma y sello	



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

FICHA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS



"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO"

En las siguientes preguntas usted evalúa el cuestionario para poder validarlo.

En las respuestas de tipo Likert, por favor marque con una X la respuesta escogida de entre las cinco opciones que se presentan en los casilleros, siendo:

1. Muy desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

1. ¿Considera Ud. que las preguntas del instrumento, miden lo que pretenden medir?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

2. ¿Considera Ud. que la cantidad de preguntas registradas en esta versión son suficiente para tener comprensión de la materia de estudio?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

3. ¿Considera Ud. que las preguntas contenidas en este instrumento, son una muestra representativa del universo materia de estudio?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

4. ¿Considera Ud. que, si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendremos también datos similares?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

5. ¿Considera Ud. que, los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

6. ¿Considera Ud. que todos y cada una de las preguntas contenidas en este instrumento tienen los mismos objetivos?

1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
---	---	---	---	-------------------------------------

7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugares a diversas interpretaciones?

1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
---	---	---	---	-------------------------------------

8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?

1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
---	---	---	---	-------------------------------------

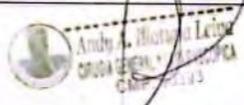
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?

1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
---	---	---	---	-------------------------------------

10. ¿Qué aspectos habría que modificar o que aspectos tendrían que incrementarse o suprimirse?

Ninguno

Identificación del experto:

Nombre y Apellido	<i>Ardy D. Martínez Leiva.</i>
Filiación: (Ocupación, grado académico y lugar de trabajo)	<i>Medicina General Hospital Regional Asu.</i>
Fecha de validación (Día, mes, año)	<i>12/03/2021</i>
Firma y sello	

ANEXO 5.- Validación del instrumento de investigación

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Se utilizó el método de “Distancia del punto del punto medio”

1. **PROCEDIMIENTO:** Se construyó una tabla donde colocamos los puntajes por ítems y sus respectivos promedios. Brindados por cuatro especialistas en el tema.

NUMERO DE ÍTEM	CALIFICACIÓN DE EXPERTOS					PROMEDIO
	A	B	C	D	E	
1	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4.8
6	4	5	5	5	5	4.8
7	5	5	5	4	5	4.8
8	5	4	5	5	5	4.8
9	5	5	5	5	5	5

Determinación de la distancia del punto múltiple (DPP):

$$DPP = \sqrt{(x - y_1)^2 + (x - y_2)^2 + \dots + (x - y_9)^2}$$

Donde:

X = valor máximo en la escala concedido para cada ítem

Y = promedio para cada ítem

Resultado: DPP = 0.4

Determinando la distancia máxima (D máx.) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero (0), con la ecuación:

$$D(max) = \sqrt{(x_1 - 1)^2 + (x_2 - 1)^2 + \dots + (x_n - 1)^2}$$

Donde:

X = valor máximo en la escala concedido para cada ítem.

Y= 1

$$D (\text{máx.}) = \sqrt{144}$$

$$D (\text{máx.}) = 12$$

D (máx.) se dividió entre el valor máximo de la escala: $D (\text{máx.}) / 5$

Resultado: $12/5 = 2.4$

Con este último valor hallado se construyó una escala valorativa a partir de cero, hasta llegar al valor D máx.; dividiéndose en intervalos iguales entre sí, denominados de la siguiente manera:



El valor del punto DPP nos indicara en que región de la escala se encuentra la valoración de nuestro instrumento

Conclusión:

El valor de la distancia del punto múltiple (DPP) para nuestro instrumento fue de 0.4 ubicándose en la categoría de “Adecuación total”, considerándose, así como validado permitiendo su aplicación

ANEXO 6.- Confiabilidad de instrumentos

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de cada variable de estudio, se determinó el coeficiente del Alfa de Cronbach, considerando las 22 preguntas del cuestionario con todas las observaciones de la muestra total, siendo un total de 254.

En la siguiente tabla, se observa que el coeficiente es 0.90 para el cuestionario SERVPERF para verificar la calidad de servicio, concluyendo que la confiabilidad es excelente.

Cuestionario SERVPERF de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos	Observaciones
0,90	22	254

En la siguiente tabla, se observa que el coeficiente es 0.870 para el cuestionario SUCE para la evaluación de satisfacción del usuario, concluyendo que el instrumento tiene una confiabilidad bueno.

Cuestionario SUCE para satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos	Observaciones
0,870	12	254

ANEXO 7.- Baremación

Para la interpretación de resultados se realizó la baremación de los datos de la siguiente manera:

Tabla 24
Baremo de Calidad de servicio

Nivel	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Nivel muy bajo	22 – 48.4	4 – 8.8	5 - 11	4 – 8.8	4 – 8.8	5 - 11
Nivel bajo	48.5- 74.8	8.9 – 13.6	11.1 - 17	8.9 – 13.6	8.9 – 13.6	11.1 - 17
Nivel medio	74.9 – 101.2	13.7 – 18.4	17.1 - 23	13.7 – 18.4	13.7 – 18.4	17.1 - 23
Nivel alto	101.3 - 127.6	18.5 – 23.2	23.1 - 29	18.5 – 23.2	18.5 – 23.2	23.1 - 29
Nivel muy alto	127.7 - 154	23.3 - 28	29.1 - 35	23.3 - 28	23.3 - 28	29.1 - 35
Mínimo	22	4	5	4	4	5
Máximo	154	28	35	28	28	35

Tabla 25
Baremo de Satisfacción del usuario

Nivel	Satisfacción del usuario	Calidad Administrativa	Calidad Clínica
Muy insatisfecho	12 - 33.6	6 - 16.8	6 - 16.8
Insatisfecho	33.7 - 55.2	16.9 - 27.6	16.9 - 27.6
Parcialmente satisfecho	55.3 - 76.8	27.7 - 38.4	27.7 - 38.4
Satisfecho	76.9 - 98.4	38.5 - 49.2	38.5 - 49.2
Muy satisfecho	98.5 - 120	49.3 - 60	49.3 - 60
Mínimo	12	6	6
Máximo	120	60	60

ANEXO 8.- Autorización del Hospital Regional del Cusco



Cusco, 08 de Abril del 2024

PROVEIDO N° 0081 - 2024-GR CUSCO/GERESA-HRC-DE-OCDI.

Visto, el Expediente N°005123b seguido por el **Br.: Cristian MAQUERHUA PEREYRA** estudiante de la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, solicita: Autorización para aplicación de instrumento de Investigación, para optar el Título Profesional de Médico Cirujano.

El presente Proyecto de Investigación, "**ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DE DOS HOSPITALES DEL CUSCO, FEBRERO 2024**" conforme al informe emitido por el Jefe del Área de Investigación de la Oficina de Capacitación Docencia e Investigación, la Petición formulada por el citado se encuentra apto para realizar la correspondiente investigación, por las características de investigación es de estudio; cuantitativo – correlacional – de diseño transversal – analítico; se aplicara dos tipos de encuestas denominadas "SERVPERF" y "SUCE" a Usuarios atendidos en el Servicio de Consultorios Externos del Hospital Regional del Cusco.

En tal sentido, esta dirección **AUTORIZA** la Aplicación de Instrumento de Investigación para lo cual se le brinde las facilidades correspondientes, **exhortando** al investigador que todo material de la aplicación del instrumento es a cuenta del interesado y no genere gastos al Hospital.

RECOMENDACIÓN:

Presentación de la presente autorización, debidamente identificado con su DNI correspondiente.
Se adjunta Recibo N°0063819.

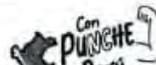
Atentamente



Gobierno Regional Cusco
Gerencia Regional de Salud
Hospital Regional del Cusco
[Signature]
Med. Carlos Enrique Guzmán Valdivia
Director Ejecutivo
CMI 48301 RNE 31900

Gobierno Regional Cusco
Gerencia Regional de Salud
Hospital Regional del Cusco
[Signature]
Abg. Rufino Arturo Salazar Sánchez
JEFE DE LA UNIDAD DE CAPACITACIÓN

c.c Archivo
RASS/cav



BICENTENARIO
PERO
2024