TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS CENTRO DE SALUD CONO NORTE AYAVIRI 2024

TESIS PRESENTADA POR:

MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

JULIACA – PERÚ

2025

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS CENTRO DE SALUD CONO NORTE AYAVIRI 2024

TESIS PRESENTADA POR:

MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

APROBADA POR:

PRESIDENTE : _____
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

PRIMER MIEMBRO : _____
Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA

SEGUNDO MIEMBRO : _____
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ASESOR DE TESIS : _____
Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0859-2025-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 23 de diciembre del 2025

VISTOS:
El expediente N° 8041 presentado por el (la) Bachiller: **MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA** quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación de tesis, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".

CONSIDERANDO:
Que, el (a) Bachiller: **MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA** con número de **DNI 44091438** con número de matrícula **131190016** ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la Tesis Titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS CENTRO DE SALUD CONO NORTE AYAVIRI 2024** para optar el **GRADO** de: **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN** Mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;
Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Titulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**;
Que, mediante Resolución **N°175-2025 -USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACION y con Resolución N°841-2025-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (BORRADOR DE TESIS) Titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS CENTRO DE SALUD CONO NORTE AYAVIRI 2024** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58;**
Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Titulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN.**
Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 000554 de fecha: 16 de diciembre del 2025 se nomina jurados.
Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que *la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de actualidad y de alto valor científico*;
En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el artículo 76° del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:
ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR APTO para la sustentación presencial del **INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (borrador de tesis), TITULADO: **CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS CENTRO DE SALUD CONO NORTE AYAVIRI 2024** del (la) Bach: **MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA,** para optar el **GRADO** de: **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN** Mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD,** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	**: Dr. JESUS MAMANI MAMANI**
Primer miembro	**: Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA**
Segundo miembro	**: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**
Asesor	**: Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI**

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Fecha	**: Lunes, 29 de diciembre del 2025**
Hora	**: 02:00 p.m.**
Lugar	**: Aula N°206 Centro Comercial N° 03 UANCV-JULIACA**

ARTÍCULO CUARTO. - El Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Javier Rómulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0841-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 07 de agosto de 2025

VISTOS:

El Expediente N° **2024-01048** de fecha **31 de julio de 2025**, el (la) Bach. **MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA**, con DNI N° **44091438**, código de matrícula N° **131190016**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis); **INFORME N° 00659-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** del **04 de agosto de 2025**, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N°**2024-01048** el (la) Bach. **MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA**, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS CENTRO DE SALUD CONO NORTE AYAVIRI 2024** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58**, para optar el **GRADO** de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN,** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 00659-2024-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS CENTRO DE SALUD CONO NORTE AYAVIRI 2024** presentado por el (la) **Bach. MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como **ASESOR** al (a) **Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Registrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN
Dr. Javier Rómulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)

DISTRIBUCIÓN:
DIRECCIÓN EPG, INTERESADO.

Jr. Loreto N° 456 - (051) 329145 - Pag. Web:www.epg@uancv.edu.pe - Juliaca - Perú
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

EPG ESCUELA DE POSGRADO UANCV

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00175-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 30 de abril de 2025

VISTOS:

El Expediente N° **2024-015519** de fecha **16 de diciembre de 2024**, el (la) Bach. **MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA**, con DNI N° **44091438**, código de matrícula N° **131190016**, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; **INFORME N° 001317-2024-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** del **20 de diciembre de 2024,** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° **2024-015519** el (la) Bach. **MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA**, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCION RELACIONADO A LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS CENTRO DE SALUD CONO NORTE AYAVIRI 2024** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58**, para optar el **GRADO** de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN,** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la DIRECTIVA Nº 004-2019-UANCV-VRAD-OI; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 001317-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria Nº 30220, Ley de Creación de la UANCV Nº 23738 y Modificatoria Nº 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **CALIDAD DE ATENCION RELACIONADO A LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS CENTRO DE SALUD CONO NORTE AYAVIRI 2024** presentado por el (la) **Bach. MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA**, para optar el **GRADO** de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN,** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al (a) **Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI.**

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN
JULIACA

Dr. Jovac Romulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)

DISTRIBUCIÓN:
DIRECCIÓN EPG, INTERESADO,
ARCH. JBN/cqm.

Jr. Loreto N° 454 - ☎ (051) 329145 - Pag. Web:www.epg@uancv.edu.pe - Juliaca - Perú
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA

CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS CENTRO DE S...

Trabajos de Maestria para Repositorio 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::13016:591366358

Fecha de entrega
15 may 2026, 21:51 GMT-5

Fecha de descarga
16 may 2026, 0:32 GMT-5

Nombre del archivo
T036_44091438_M.docx

Tamaño del archivo
17.8 MB

153 páginas

21.373 palabras

117.686 caracteres

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

7%	Fuentes de Internet
5%	Publicaciones
10%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO	
CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS CENTRO DE SALUD CONO NORTE AYAVIRI 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44091438
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-1724-5300
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	GLADYS MARUJA TORRES CONDORI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02360070
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5861-0392
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-9857-8231
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02401506
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4252-5265

Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586
Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	**Dirección:** CENTRO DE SALUD CONO NORTE AYAVIRI **País:** Perú **Departamento:** Puno **Provincia:** Melgar **Distrito:** Ayaviri -14.88270, -70.58769 https://maps.app.goo.gl/6xEVSs3cPLm8Qwgr9 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024 - 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias de la salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00 Ciencias del cuidado de la salud y servicios (administración de hospitales, financiamiento) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01

UNIVERSIDAD NACIONAL TÉCNICA CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSTGRADO
M.Sc. Julio C. Chuctaya Zuza
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA, identificado con DNI Nro. 44091438 en mi condición de egresado de:

☐ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad**

☒ **Programa de Maestría o Doctorado**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación,** ☐ **Trabajo Académico** denominada:

CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS CENTRO DE SALUD CONO NORTE AYAVIRI 2024

Asesorado por: Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 30 de MARZO del 2026



Firma del Asesor (Obligatoria)

Firma (Obligatoria)

Huella

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DEDICATORIA

A mi preciada familia por su apoyo desde siempre, me alentaron a seguir mis sueños y metas.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

AGRADECIMIENTO

A todos los que han hecho posible la realización de este trabajo.

A los maestros de la Escuela de Posgrado por brindarme sus los conocimientos para ser una mejor profesional.

A todos los que han hecho posible la realización del presente trabajo.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
ÍNDICE GENERAL v
ÍNDICE DE TABLAS ix
ÍNDICE DE FIGURAS x
RESUMEN xii
ABSTRACT xiii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1
1.2.1 Problema general 6
1.3 JUSTIFICACIÓN 7
1.3.1 Justificación teórica 7
1.3.2 Justificación practica 7
1.3.3 Justificación metodológica 8
1.4 OBJETIVOS 8
1.4.1 Objetivo general 8
1.5 HIPÓTESIS 9
1.5.1 Hipótesis general 9
1.5.2 Hipótesis específicas 9
1.6 VARIABLES 10
1.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 12

2.1.1 A nivel internacional 12

2.1.3 A nivel regional 17

2.2. MARCO TEÓRICO 20

2.3. MARCO CONCEPTUAL 50

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN 53

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN 53

3.3. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN 54

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA 54

3.5. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN 56

3.5.1 Técnicas 56

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS 57

3.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 58

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 59

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 61

4.2 CONCLUSIONES 95

4.3 RECOMENDACIONES 97

4.4 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 99

A N E X O S 105

ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS 106

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA 116

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO 118

ANEXO 4: INSTRUMENTOS 119

ANEXO 5: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO JUICIO DE EXPERTOS 126

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO JUICIO DE EXPERTOS 127

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO JUICIO DE EXPERTOS 128

ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN 129

..... 131

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Desempeño relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024.... 54

Tabla 2. Competencia relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024.... 58

Tabla 3. Eficacia relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024..... 61

Tabla 4. Orden relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024..... 64

Tabla 5. Señalización relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024.... 68

Tabla 6. Comodidad relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024.. 71

Tabla 7. Confianza relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024.. 74

Tabla 8. Amabilidad relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024.. 78

Tabla 9. Empatia relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024..... 81

Tabla 10. Satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024. 84

Tabla 12. Calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024..... 87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Desempeño relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024.... 55

Figura 2. Competencia relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024.... 59

Figura 3. Eficacia relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024..... 62

Figura 4. Orden relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024..... 65

Figura 5. Señalización relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024.... 69

Figura 6. Comodidad relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024.... 72

Figura 7. Confianza relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024.. 74

Figura 8. Amabilidad relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024.. 78

Figura 9. Empatia relacionado a la satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024..... 82

Figura 10. Satisfaccion de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024. 85

Figura 11. Calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024..... 88

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

RESUMEN

Objetivo: Analizar la calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024. **Método:** Es de diseño no experimental de tipo básico nivel correlacional, con una muestra de 249 usuarios externos que recibieron atención en el establecimiento, se emplearon dos instrumentos tipo cuestionario para evaluar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios. **Resultados:** En la dimensión técnico-científica, el 45,8% calificó el desempeño del personal de salud como adecuado (p=0,000), mientras que la competencia y la eficacia fueron consideradas regulares por el 43,0% y 49,4%, respectivamente (p=0,000). Respecto a la dimensión funcional-entorno, el 45,4% de los usuarios señaló que el orden en el establecimiento es adecuado, el 44,6% consideró adecuada la señalización y el 45,8% indicó lo mismo en relación con la comodidad, encontrándose asociación estadísticamente significativa en todos los casos (p=0,000). En la dimensión interpersonal-humana, el 45,8% de los usuarios manifestó que la confianza en el personal de salud es adecuada, el 42,6% percibió amabilidad, y solo el 36,5% consideró adecuada la empatía durante la atención. En cuanto al nivel global de satisfacción, se evidenció que el 66,3% se encontró satisfecho, el 25,3% medianamente satisfecho y el 8,4% insatisfecho con la atención recibida en consultas externas. **Conclusión:** Se halló una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Cono Norte Ayaviri. Asimismo, todas las dimensiones evaluadas mostraron asociación significativa (p<0,05), aceptándose la hipótesis planteada.

Palabras clave: Calidad, atención, satisfacción, usuarios externos.

ABSTRACT

Objective: To analyse the quality of care related to user satisfaction in outpatient consultations at the Cono Norte Ayaviri 2024 Health Centre. **Method**: This is a basic correlational, non-experimental design with a sample of 249 outpatients who received care at the facility. Two questionnaire-type instruments were used to assess the quality of care and user satisfaction. **Results**: In the technical-scientific dimension, 45.8% rated the performance of health personnel as adequate (p=0.000), while competence and effectiveness were considered fair by 43.0% and 49.4%, respectively (p=0.000). Regarding the functional-environment dimension, 45.4% of users indicated that the order in the establishment is adequate, 44.6% considered the signage to be adequate, and 45.8% indicated the same in relation to comfort, with a statistically significant association in all cases (p=0.000). In the interpersonal-human dimension, 45.8% of users stated that trust in healthcare personnel was adequate, 42.6% perceived friendliness, and only 36.5% considered empathy during care to be adequate. In terms of overall satisfaction, 66.3% were satisfied, 25.3% were moderately satisfied, and 8.4% were dissatisfied with the care received in outpatient consultations. **Conclusion**: A statistically significant relationship was found between the quality of care and the satisfaction of users of the Cono Norte Ayaviri Health Centre. Likewise, all the dimensions evaluated showed a significant association ($p<0.05$), accepting the hypothesis proposed.

Keywords: Organizational climate, satisfaction, external users.

INTRODUCCIÓN

La calidad se manifiesta no solo en la eficacia técnica de los servicios brindados, además de esto el trato humano, la oportunidad en la atención, la accesibilidad y la capacidad de respuesta, se convierte en un indicador clave, para la percepción del paciente y permite identificar aspectos que requieren mejoras. La calidad de atención en los servicios de salud constituye uno de los principales indicadores de desempeño institucional y un eje estratégico en la gestión sanitaria contemporánea. En el ámbito de las consultas externas, donde se concentra un alto volumen de atenciones ambulatorias y el primer contacto formal entre el usuario y el sistema de salud, la percepción de calidad adquiere especial relevancia debido a su impacto directo en la satisfacción del usuario, la adherencia al tratamiento y la continuidad del cuidado. (Molina, 2021)

Del establecimiento Cono Norte Ayaviri, ubicado en la provincia de Melgar, región Puno, cumple un rol fundamental en la atención en una amplia población. Al evaluar no solo permite valorar el desempeño de los servicios prestados, sino también conocer el nivel de satisfacción, lo cual resulta vital para orientar acciones que mejoren la eficiencia, equidad y calidez en la atención. Este trabajo tiene como propósito aportar información útil para la mejora continua de los servicios, sino también una estrategia para fidelizar a los usuarios y fortalecer la imagen institucional. Evaluar y comprender la experiencia del usuario permite identificar áreas de mejora, reducir brechas en la atención y promover una cultura de excelencia. (Rojas, 2022)

En el **capítulo I** se presenta los aspectos generales como es el planteamiento del problema, justificación, objetivos, hipótesis, variables y su respectiva operacionalización; **capítulo II** se desarrolla un marco teórico y conceptual que fundamenta la investigación. **Capítulo III** está la metodología del estudio y el **capítulo IV**, se exponen los resultados, la discusión, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los sistemas de salud contemporáneos, la calidad de atención constituye un componente esencial para garantizar resultados sanitarios efectivos y una adecuada experiencia del usuario. En el ámbito de las consultas externas, consideradas la principal puerta de entrada al sistema sanitario, la calidad del servicio impacta directamente en la percepción institucional, la adherencia terapéutica y la continuidad del cuidado. Sin embargo, a pesar de los avances normativos y técnicos, persisten deficiencias relacionadas con tiempos de espera prolongados, limitaciones en la comunicación médico–paciente, insuficiencia de recursos, procesos administrativos ineficientes y condiciones inadecuadas de infraestructura, factores que inciden negativamente en la satisfacción del usuario. En los centros de salud de primer nivel, es un elemento esencial para el acceso, oportuno y humanizado a los servicios de salud. Estos establecimientos cumplen un rol estratégico en la prevención, promoción y atención básica de enfermedades. Sin embargo, en muchos casos, los usuarios externos aquellos que acuden por atención ambulatoria sin requerir hospitalización manifiestan insatisfacción

respecto a diversos aspectos de la atención recibida, el trato del personal, la disponibilidad de medicamentos, la continuidad del cuidado y la claridad de información. (Herrera, 2024)

Esta situación genera preocupación, ya que una percepción negativa por parte del usuario no solo afecta su adherencia al tratamiento y su confianza en el sistema, sino que también puede derivar en la búsqueda de atención en otros niveles, sobrecargando los servicios de mayor complejidad y generando un uso ineficiente de los recursos. A pesar de los esfuerzos institucionales por mejorar la calidad, persisten brechas importantes entre lo que se ofrece y lo que esperan los usuarios, especialmente en contextos rurales o con limitaciones estructurales. (Torre, 2019)

En este sentido, este análisis permitirá identificar debilidades en la gestión del servicio, así como proponer estrategias para elevar la calidad percibida, fortalecer el vínculo entre usuarios y prestadores, y promover una atención más efectiva, eficiente y centrada en la persona.

1.1.1. Descripción del problema

A nivel internacional

La calidad de atención ha sido reconocida como un factor determinante para mejorar el acceso y promover sistemas de salud centrados en las personas. Sin embargo, en muchos países tanto desarrollados como en vías de desarrollo persisten deficiencias que

afectan directamente la experiencia del usuario externo, es decir, aquellas personas que reciben atención ambulatoria sin necesidad de hospitalización. Estudios globales han evidenciado que los usuarios frecuentemente reportan insatisfacción con aspectos clave del servicio, como los tiempos prolongados, la falta de empatía y la limitada comunicación entre paciente y profesional. Estos factores no solo deterioran la relación entre usuarios y proveedores de salud, sino que también impactan negativamente en la adherencia al tratamiento, la continuidad del cuidado y la percepción de legitimidad del sistema de salud. (Urquiaga, 2024)

A pesar de las recomendaciones de organismos internacionales como la OMS, que promueven la atención centrada como estándar de calidad, muchos centros de salud enfrentan desafíos estructurales, logísticos y de gestión que impiden ofrecer servicios que satisfagan plenamente las expectativas de los usuarios. Estas brechas se agudizan en contextos de alta demanda, limitados recursos económicos y escaso personal capacitado, afectando principalmente a poblaciones vulnerables o en zonas rurales. Por ello, abordar este problema desde una perspectiva integral, con énfasis en la voz del usuario, se vuelve prioritario para garantizar servicios de salud más eficaces, accesibles y humanizados a nivel mundial. (Garcia A. , 2023)

A nivel nacional

En el Perú, continúan siendo uno de los principales desafíos del sistema sanitario, especialmente en el primer nivel de atención, que es el más cercano a la población y el encargado de resolver dificultades de salud comunes. A pesar de los esfuerzos institucionales por mejorar la cobertura y la infraestructura. Estas situaciones afectan directamente la percepción y generan desconfianza, lo que en muchos casos conduce a la automedicación, abandono del tratamiento o búsqueda de atención en establecimientos privados, lo que incrementa la inequidad en el acceso a la salud. (Campos, 2023)

Además, existen marcadas diferencias entre zonas urbanas y rurales, donde la escasez de recursos humanos, y la alta demanda de servicios agudizan las deficiencias en la atención. Esta realidad se ve reflejada en diversos estudios nacionales que revelan niveles moderados a bajos de satisfacción del usuario, especialmente en poblaciones con menores ingresos y limitado acceso a servicios especializados. (Eduarte, 2021)

A pesar de contar con normativas y planes estratégicos como el Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS), que promueve un enfoque centrado en la persona, en la práctica persisten brechas importantes entre la atención esperada por el usuario y la que realmente se brinda. Esta situación evidencia la necesidad urgente de evaluar de manera

sistemática, como base para mejorar los procesos, fortalecer la gestión en los centros de salud y garantizar un servicio más humanizado. (Boada, 2020)

A nivel regional y local

En Puno, una de las zonas altoandinas más extensas y con mayores índices de pobreza del país, la calidad de atención representa un desafío persistente para las autoridades sanitarias. A pesar de la implementación de políticas nacionales. Entre los principales problemas identificados en los centros de salud de Puno se encuentran la escasez de personal médico y de enfermería, la limitada disponibilidad de medicamentos e insumos básicos, las demoras en la atención, y deficiencias en la infraestructura física. Asimismo, es frecuente que los usuarios perciban un trato poco empático o impersonal, falta de información clara sobre su diagnóstico o tratamiento, y una comunicación deficiente por parte del personal de salud. Estas deficiencias impactan negativamente en la percepción de calidad, lo cual puede derivar en una baja adherencia a los tratamientos, pérdida de confianza, y una mayor demanda en establecimientos de niveles superiores, contribuyendo a la saturación de los hospitales y al uso ineficiente de los recursos. (Leon, 2023)

Además, factores socioculturales y geográficos propios de la región como el idioma, las condiciones climáticas extremas y la dispersión poblacional agravan las dificultades para acceder a una atención oportuna

y humanizada. Aunque existen lineamientos como el MAIS que promueven un enfoque centrado en la persona, su implementación efectiva sigue siendo limitada en muchos establecimientos de la región. Por todo ello, resulta fundamental identificar las principales brechas existentes y proponer acciones que permitan mejorar la experiencia, garantizar una atención con enfoque intercultural y fortalecer el sistema de salud regional. (Tapia & Rios, 2020)

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

PG. ¿De qué manera la calidad de atención está relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024?

1.2.2 Problemas específicos

PE1. ¿Cuáles son los indicadores de la dimensión técnico científico relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte?

PE2. ¿Cuáles son los indicadores de la dimensión funcional entorno relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte?

PE3. ¿Cuáles son los indicadores de la dimensión interpersonal humana relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte?

PE4. ¿Cuál es el resultado de satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte?

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación teórica

Teóricamente, la calidad de atención se aborda desde diversas perspectivas, como la propuesta por Donabedian, que la define en tres dimensiones: estructura, proceso y resultado. Asimismo, evalúa la experiencia del paciente con sus expectativas, la atención recibida y el trato humano. Desde el enfoque del MAIS, se reconoce la importancia de brindar servicios centrados en la persona, con pertinencia cultural, equidad y accesibilidad, lo cual requiere entender y evaluar continuamente la percepción del usuario. Esta investigación se justifica teóricamente porque contribuye a enriquecer el análisis de estos conceptos desde el contexto local, permitiendo identificar cómo se manifiestan las brechas entre teoría y práctica en los servicios de salud de primer nivel.

1.3.2 Justificación practica

En los centros de salud de primer nivel, especialmente en regiones con alta vulnerabilidad social, como Puno, no solo mejora los indicadores sanitarios, sino que fortalece la confianza. Además, los resultados pueden servir como base para implementar estrategias orientadas a optimizar los procesos de atención, capacitar al personal de salud en atención humanizada, reducir tiempos de espera y garantizar la disponibilidad de

insumos. En este sentido, la investigación tiene un valor práctico directo al generar evidencia útil para mejorar la atención y aumentar la satisfacción.

1.3.3 Justificación metodológica

Metodológicamente, permite aplicar herramientas cuantitativas y/o cualitativas que posibilitan una evaluación objetiva y sistemática de la calidad percibida y la satisfacción de la población. A través del uso de encuestas, entrevistas, indicadores de calidad y análisis estadísticos, se puede obtener información fiable, comparable y aplicable a distintos contextos del sistema de salud. Además, el diseño metodológico permite recoger la voz del usuario, lo cual enriquece el análisis y aporta una perspectiva centrada en el paciente. Esta aproximación facilita la formulación de propuestas de mejora sostenibles y contextualizadas.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

OG. Analizar la calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024.

Objetivos específicos

OE1. Describir los indicadores de la dimensión técnico científico relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte

OE2. Describir los indicadores de la dimensión funcional entorno relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte.

OE3. Describir los indicadores de la dimensión interpersonal humana relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte.

OE4. Evaluar la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

HG. La calidad de atención está relacionado significativamente a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024.

1.5.2 Hipótesis específicas

HE1. Los indicadores de la dimensión técnico científico relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte son: El desempeño, la competencia y la eficacia.

HE2. Los indicadores de la dimensión funcional entorno relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte son: Orden, señalización y comodidad.

HE3. Los indicadores de la dimensión interpersonal humana relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte son: La confianza, amabilidad y la empatía

HE4. El resultado de satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte es satisfecho.

1.6 VARIABLES

Variable1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción

1.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Variable 1 1. Calidad de atención	1.1 Técnico científico	1.1.1 Desempeño	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)
		1.1.2 Competencia	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)
		1.1.3 Eficacia	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)
	1.2 Funcional entorno	1.2.1 Orden	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)
		1.2.2 Señalización	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)
		1.2.3 Comodidad	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)
	1.3 Interpersonal humana	1.3.1 Confianza	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)
		1.3.2 Amabilidad	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)
		1.3.3 Empatía	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)
Variable 2 2. Satisfacción		2.1 Resultados	a. Satisfecho = (+) (>60% de satisfacción). b. Medianamente satisfecho (40-60% de satisfacción) c. Insatisfecho = (-) (>60% de satisfacción)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 A nivel internacional

En el artículo que publica (Vásquez, 2020) **sobre Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica, Bogotá** tiene como **Objetivo:** Determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios. **Material y métodos:** Estudio descriptivo, transversal. La población fue 395 pacientes. Se usó la encuesta SERVPREF. **Resultados:** Fueron 66% femeninos, 34% masculinos. Los pacientes manifestaron estar satisfechos con las consultas con los médicos de familia en un 65 %, con el personal no médico en un 59 %, de componentes tangibles en un 82 %, con los tiempos de espera para las pruebas de laboratorio, los exámenes médicos, las citas médicas y las derivaciones en un 49 %. La unidad médica tiene una tasa de satisfacción total de los pacientes superior al sesenta por ciento por el tratamiento recibido. El número de años de estudios completados en una institución académica difiere del nivel de satisfacción declarado. **Conclusiones:** En general, más del sesenta por ciento están satisfechos con el tratamiento que recibieron en la Unidad Médica.

En su artículo de (Mora, 2025) **sobre Gestión de la calidad de la atención en salud, Venezuela. Objetivo:** Describir la gestión de la Calidad de la Atención en Salud. **Materiales y métodos:** Es de tipo cualitativa, con 60 usuarios internos y externos. **Resultados:** La atención debe prestarse mediante un servicio de alta calidad y cortés que infunda la confianza en los usuarios externos tengan la seguridad de recibir un buen trato. **Conclusión** Como resultado de ello, se utilizarán la observación directa y cuestionarios para saber la satisfacción de los usuarios.

En el artículo que publica (Sotomayor, 2021) **sobre la satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica México. Objetivo:** Determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios. **Material y métodos:** Es descriptivo, transversal. Con 395 pacientes atendidos. **Resultados:** De los 395 pacientes, 66 % eran mujeres y 34 % eran hombres. El 65 % están satisfechos con la consulta con el médico. En enfermería fue del 74 %. El 59 % expresó su satisfacción con la atención prestada por personal no sanitario. El 82 % se mostró satisfecho con las características tangibles. El 65 % mostró satisfecho con la accesibilidad y la organización. Más del 60% tuvieron una impresión general positiva del tratamiento que recibieron en la Unidad Médica. El número de años de estudio completados en una institución académica difiere del nivel de satisfacción

declarado. **Conclusiones:** La satisfacción percibida con la atención es mayor a 60%.

En el artículo que publica (Perez, 2025) **sobre Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias España. Objetivo:** Analizar la tendencia de indicadores de opinión y satisfacción del sistema nacional de salud español de 2005 a 2017 **Métodos:** Se uso auto regresión de Prais Winsten. **Resultados:** Con tendencia a la baja en las opiniones sobre las mejoras en la atención primaria, especializada y la hospitalización. El cambio porcentual anual (APC) del primero fue de 1,898 y el IC 95 % fue de -0,954 a 4,751. Con tendencia al alza en el nivel de satisfacción con la información y el seguimiento pro. No se observaron cambios en el nivel de satisfacción con las profesiones médicas y de enfermería. Los patrones de las variables examinadas en las comunidades autónomas no mostraron variaciones significativas entre sí. **Conclusiones:** Se observó que las opiniones de quienes participaban tendían a ir en una mala dirección.

En el artículo que publica (Suárez, 2023) **sobre Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III Habana. Objetivo:** Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el C.S. CAI III Habana. **Métodos:** Cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. Muestra de 370 habitantes. **Resultados** con un grado moderado de satisfacción, con un 48 % de los encuestados expresando expectativas y un 48 % expresando percepciones. **Conclusiones:** Según

el modelo SERVQUAL, el nivel de satisfacción con la calidad de la atención prestada en el Centro de Salud CAI III es moderado.

2.1.2 A nivel nacional

En el artículo que publica (Ramos, 2020) **sobre satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo Perú. Objetivo:** Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de consulta externa. **Métodos:** Observacional, descriptivo, de corte transversal. La muestra de 292 pacientes. **Resultados:** con edades de 36 y los 45 años, y el 57 % eran mujeres. En la misma línea, el 36 % con secundaria completa y el 63% tienen un tratamiento continuo. Con una puntuación de satisfacción global del 60,3 %. Los valores se determinaron por los aspectos de seguridad y empatía, con índices de satisfacción del 86,8 % y el 80,3 %. En las características tangibles fue la que suscitó mayor descontento, con un 57,1 % de consumidores insatisfechos.

En la tesis de (Arce, 2023) **sobre Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social en Lima. Objetivo:** Establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario. **Metodología**: Analítico de corte transversal con una muestra de 400 pacientes del área de Emergencia. **Resultados:** Las características que incluyen capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, empatía y elementos concretos, fueron aceptadas por

el 49,25 %, el 67 %, el 72,25 %, el 54,25 % y el 55,75 %. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, el 50,25 % están de acuerdo. Sin embargo, el coeficiente de Spearman determinó que la relación con las variables era de 0,8590, y el valor p era de 0,05, lo que se considera estadísticamente significativo..

En la tesis de (Herrera J. , 2024) **sobre Calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio del usuario del seguro integral de salud Hospital Sergio Bernales Perú. Objetivos**: Determinar la relación entre la calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud. **Materiales y métodos**: Es descriptivo, transversal, no experimental, correlacional con 179 usuarios. **Resultados:** La mayoría de las personas (31,3 %) tenían entre 18 y 28 años, mientras que el 57 % de los encuestados eran mujeres. Además, el 44,1 % de la población entrevistada tenía un título técnico superior. **Conclusiones:** La calidad de la atención se evalúan son directamente proporcionales entre sí; en otras palabras, existe una relación considerable entre ambos factores.

En la tesis de (Melo, 2023) **sobre calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. Objetivo:** Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de salud percibida en pacientes con hemodiálisis. **Material y Método:** cuantitativo, diseño no experimental, tipo descriptivo y correlacional transversal. **Resultados:** La edad media de los sesenta pacientes era de 56,6 ± 15,4 años. Por otro lado, el 58,3 %

declararon sentir un grado moderado de insatisfacción con el tratamiento recibido; concretamente, mencionaron la seguridad y la accesibilidad como aspectos que debían mejorarse.

En la tesis de (Tapia J. , 2024) **sobre Modelo de gestión pública para la satisfacción de usuarios en centros de salud. Objetivo** evaluar la efectividad de un modelo de gestión en instituciones de salud pública. **Metodología** cuantitativa, se analizaron los datos de 125 evaluaciones de personal administrativo y sanitario. Los **resultado**s las normas examinadas recibieron una puntuación media superior a cuatro en una escala del uno al cinco, con desviaciones estándar mínimas, lo que demuestra que el modelo de gestión se percibe de forma favorable y coherente.

2.1.3 A nivel regional

En la tesis de (Cahuana, 2023) **sobre La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región de Puno.** Con **metodología** correlacional y no experimental, descriptiva y correlacional. Se uso una encuesta y el método analítico correlacional y descriptivo. **Objetivo** es evaluar el grado de correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes. Se llevó a cabo mediante un cuestionario con 382 pacientes. **resultados** el r = 0,816** es estadísticamente significativo. Donde experimentarán un mayor grado de satisfacción si la calidad del tratamiento que reciben es alta. En consecuencia, se llegó a la conclusión de que las dos variables están

significativamente relacionadas entre sí. En conclusión, los valores alfa de Cronbach para la satisfacción del cliente y la calidad del servicio oscilan entre 0,61 y 0,80, lo que indica que existe una fuerte asociación entre estos dos factores en términos de consistencia: el 49 % de los encuestados afirmó estar insatisfecho, seguido por un 24 % que declaró estar muy satisfecho..

En la tesis de (Calisaya & Anibal, 2024) **sobre nivel de calidad de atención al usuario del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno. Objetivo** fue determinar la calidad de atención al usuario del servicio de consulta externa en el Hospital. **Metodología**: diseño observacional, de tipo descriptivo, cuantitativo de corte transversal y la muestra de 382 usuarios, se usó el instrumento SERVQUAL. **Resultado:** La gran mayoría de los usuarios eran mujeres (63,1 %), tenían estudios universitarios (49,2 %), tenían entre 26 y 35 años (33,5 %), estaban asegurados por el SIS (87,4 %), acudían a consultas periódicas (58,4 %) y eran usuarios directos del servicio ambulatorio (53,9 %). El 78 % (18,7 %) de los 382 pacientes que recibieron terapia calificaron la calidad general del tratamiento como aceptable.

En la tesis de (Venancio, 2024) **sobre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en un Hospital de Juliaca. Objetivo**: Determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de cirugía y medicina. **Métodos**: Estudio cuantitativo, no experimental, correlacional y

transversal; La muestra estuvo compuesta por 148 pacientes. **Resultados:** La correlación de Spearman de 0,311, que se considera un efecto de correlación positiva baja, fue seguido por un valor p igual a 0,000, que es <0,05. Esto indica que hubo una correlación significativa baja entre las variables. **Conclusión**: Hemos determinado que H0 es falsa y hemos aceptado H1.

En la tesis de (Mego & Aliaga, 2023) **sobre Calidad de atención y satisfacción del usuario con acceso al Seguro Integral de Salud post pandemia por Covid-19. Objetivo:** Determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendidos en dos hospitales públicos en 2 regiones del Perú. **Metodología:** De diseño no experimental, enfoque cuantitativo, correlacional, de corte transversal y prospectivo. **Resultados**: De las personas que respondieron a la encuesta, el 52,9 % son mujeres, las características sociodemográficas están correlacionadas con la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención, y el 51,1 % indicaron un nivel medio de satisfacción. En la dimensión humana, el 59,2 % de los encuestados declaró estar muy satisfecho, el 51,0 % está satisfecho con la dimensión técnico-científica y el 60,2 % expresó su satisfacción con la dimensión medioambiental. El 52,9 % declaró que la calidad de la atención recibida era alta. **Conclusión:** Se determinó que existe una asociación directa y altamente significativa entre la satisfacción, los factores sociodemográficos y la calidad de atención con sus respectivas dimensiones.

En la tesis de (Mamani, 2021) **sobre nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio médico primario de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.** objetivo es determinar el nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio Médico Primario. Al ser descriptiva más que experimental, la investigación fue de carácter cuantitativo, ya que permitió la medición y cuantificación de variables. Además, el estudio fue de naturaleza estadística. La muestra de 108 personas que recibieron tratamiento en atención primaria y se seleccionó mediante un método de selección aleatoria directa. En la dimensión seguridad el 42.6% de los pacientes están extremadamente muy satisfecho.

2.2. MARCO TEÓRICO

1. CALIDAD DE ATENCIÓN

Son los servicios médicos se ponen a disposición de las personas y los grupos, de acuerdo con los conocimientos científicos actuales y con un enfoque centrado en la persona, son consistentes con la evidencia científica, y se brindan de manera segura, eficiente, equitativa, oportuna y centrada en la persona. Se refiere a la búsqueda de la excelencia mediante recursos disponibles, con el objetivo de satisfacer las expectativas. Hay una serie de aspectos que los cuales determinaran los entornos sanitarios, entre ellos el tiempo de espera, la evaluación y el tratamiento, y la cantidad de trabajo que se dedica a prestar una atención excelente. Sin embargo, en el ámbito de las consultas para pacientes que no están ingresados en

un hospital, la percepción y la confianza que tienen en los distintos centros de salud se ven gravemente afectadas por los periodos de espera y los retrasos en el diagnóstico de una enfermedad, lo que provoca malestar e insatisfacción por parte de los pacientes. (Molina M. , 2019)

En lo que respecta a la asistencia sanitaria, la calidad debe considerarse un componente de la calidad, lo que significa que es una necesidad esencial para que alcancen su potencial. A lo largo de la historia de la civilización humana. Esta tendencia se ha desarrollado independientemente de las diversas cosmovisiones que tienen los individuos, así como de las circunstancias sociales, culturales o económicas de los diferentes grupos sociales. Este punto de vista representa el deseo continuo de las personas de desarrollarse en términos de dignidad y realización individual y comunitaria. Es el conjunto de características que debe tener la atención en salud para satisfacer las necesidades, lograr los objetivos sanitarios con eficiencia, y garantizar trato digno, seguro y accesible. Es la atención sanitaria prestada mejora las posibilidades de alcanzar los resultados de salud deseados, sin dejar de ser coherente con los conocimientos profesionales actuales. En lo que respecta al tema de la calidad, los pacientes y las instituciones sanitarias coinciden en que esta se compone de la atención al paciente y los servicios sanitarios en general, con el objetivo de proporcionar una asistencia sanitaria eficaz, sin dejar de hacer hincapié en la eficiencia en términos de tiempo y costes. (Veramendi, 2020)

Los servicios médicos esenciales a los que pueden acceder todas las personas y familias de una sociedad se denominan atención primaria de salud. Cada persona puede recibir tratamiento médico utilizando los recursos de los que disponen los hospitales para ofrecer este servicio. Si bien hay una serie de tratamientos médicos que los pacientes pueden recibir sin coste alguno, hay otros por los que los pacientes deben pagar una tarifa o compartir el coste del servicio para poder acceder a ellos. El término «atención primaria» se definió como una estrategia que puede implementarse en diversos niveles de la asistencia sanitaria con el fin de sustituir los modelos de atención centrados en la enfermedad por modelos que se centran en la prevención y la promoción. La atención abarca elementos que suelen asociarse con los sistemas de salud y las políticas sanitarias, como los copagos bajos, la asignación equitativa de los recursos y la cobertura financiera. (Veramendi, 2020)

Accesibilidad: Eliminación de los obstáculos que impiden el uso eficaz de la asistencia sanitaria, lo que significa que, además del tiempo que se tarda en ser atendido, los usuarios reciben un tratamiento basado en sus necesidades en el momento en que necesitan los servicios sanitarios. (Veramendi, 2020)

Costo: Los gastos asociados a los servicios prestados, que incluyen, entre otros, transporte, alojamiento, comidas, consultas, análisis, pruebas auxiliares y medicamentos.

Relaciones interpersonales: La forma en que los proveedores tratan a los consumidores es un aspecto vital en la calidad del tratamiento que se proporciona. Información relevante para los usuarios.

Continuidad: Es necesario que los usuarios reciban un tratamiento completo, sin interrupciones y con la certeza de que se están abordando los riesgos de infección.

Comodidad: está relacionada con el aspecto físico de la institución, los materiales que utiliza y el mobiliario que contiene. (Veramendi, 2020)

1.1. Técnico científico

Hace referencia al conjunto de conocimientos, habilidades y procedimientos que están basados en evidencia científica y que se aplican técnicamente para brindar una atención segura, precisa y de calidad. En salud, por ejemplo, implica aplicar protocolos, guías clínicas y técnicas diagnósticas o terapéuticas validadas científicamente. (Quintero, 2022)

Ejemplo:

Un profesional de enfermería aplica una técnica de inyección intramuscular siguiendo criterios técnico científicos cuando utiliza materiales estériles y sigue un protocolo actualizado. Su objetivo es garantizar que los procedimientos diagnósticos y terapéuticos sean apropiados y se ejecuten con competencia técnica para maximizar los resultados positivos para el paciente. Esto implica el uso riguroso de protocolos estandarizados y la minimización de errores, asegurando que la atención sea científicamente sólida y medible. En esencia,

responde a la pregunta de si el cuidado fue hecho correctamente según los estándares del conocimiento médico actual.

1.1.1 Desempeño

El desempeño en la calidad de atención se refiere al nivel de cumplimiento que alcanzan los servicios de salud respecto a estándares técnicos, científicos, éticos y humanísticos establecidos, orientados a garantizar una atención segura, efectiva, oportuna y centrada en el paciente.

Implica evaluar qué tan adecuadamente se ejecutan los procesos asistenciales y administrativos, y cómo estos impactan en los resultados clínicos y en la percepción del usuario. Es la manera en que una persona ejerce sus funciones o tareas dentro de un puesto de trabajo. El desempeño incluye la aplicación de conocimientos, actitudes, habilidades y resultados obtenidos en el ejercicio de una función. (Del Carmen, 2021)

Ejemplo:

El desempeño de un médico puede medirse por su puntualidad, trato al paciente, cumplimiento de protocolos y resultados clínicos. Se define como la ejecución medible y real de los procesos clínicos y administrativos. Mide la efectividad con que el personal y el sistema aplican los conocimientos técnico-científicos y los protocolos estandarizados para lograr resultados positivos en el paciente. Se evalúa a través de indicadores que miden la seguridad (minimización de errores), la eficiencia (uso óptimo de recursos), y la oportunidad de

la atención. En esencia, el desempeño es la evidencia práctica de qué tan bien la promesa de calidad se traduce en la atención diaria, comparando el cuidado que se ofrece con el cuidado ideal basado en la evidencia.

Así también se refiere a qué tan bien el sistema satisface las expectativas, preferencias y necesidades. Mide aspectos como la oportunidad de la atención, la comunicación, el respeto y el trato humano. Se evalúa mediante encuestas de satisfacción, el tiempo de espera y la calidad de la información proporcionada. Un buen desempeño en esta área contribuye directamente a la adherencia al tratamiento y la percepción global de la calidad.

1.1.2 Competencia

La competencia del profesional de salud es un componente esencial del desempeño sanitario y constituye uno de los principales determinantes tanto de la calidad de atención como de la satisfacción del paciente, especialmente en servicios de consultas externas. Es la capacidad demostrada para aplicar conocimientos, habilidades, actitudes y valores en la ejecución de tareas en un contexto específico. Incluye dimensiones cognitivas, técnicas y actitudinales. (Vasquez, 2020)

Paralelamente, la competencia influye significativamente en la satisfacción del paciente a través de la dimensión interpersonal. Cuando el profesional comunica con claridad, escucha activamente,

demuestra empatía y responde con seguridad a las inquietudes del usuario, se genera confianza y percepción de profesionalismo. Según los enfoques de calidad percibida desarrollados por Valarie Zeithaml, la empatía, la fiabilidad y la capacidad de respuesta son determinantes en la valoración positiva del servicio.

De esta manera, la competencia profesional actúa como un factor articulador entre calidad técnica y calidad percibida. Un profesional competente no solo resuelve el problema de salud, sino que también brinda una experiencia asistencial positiva, lo cual incrementa la satisfacción, favorece la adherencia al tratamiento y fortalece la relación usuario–institución.

El concepto de competencia tiene como capacidad real y demostrada de los profesionales para aplicar conocimientos, destrezas, juicio clínico y actitudes necesarios para desempeñar sus funciones de manera segura y efectiva. Implica más que solo tener el conocimiento técnico científico, requiere la habilidad para ejecutarlo consistentemente en la práctica. Un profesional competente mantiene sus habilidades actualizadas mediante el aprendizaje continuo y toma decisiones adecuadas para los resultados del paciente, cumpliendo con los estándares de desempeño y los principios éticos.

Ejemplo:

Una enfermera competente sabe realizar un procedimiento (saber), lo ejecuta correctamente (saber hacer) y lo hace con responsabilidad y ética (saber ser).

1.1.3 Eficacia

Es el grado en que se logran los objetivos o resultados deseados. En salud, se refiere a si un tratamiento, intervención o servicio realmente produce el efecto esperado en condiciones ideales o reales. Es una dimensión fundamental de la calidad técnico-científica. Su concepto central es la pertinencia y la potencialidad del cuidado: si algo es eficaz, significa que existe evidencia sólida (generalmente a partir de ensayos clínicos controlados) de que la intervención puede funcionar.

La gestión eficaz implica la correcta implementación de protocolos y guías estandarizadas, el monitoreo constante de indicadores de resultados sanitarios (como tasas de supervivencia, control de enfermedades crónicas o disminución de reingresos). Un sistema de salud eficaz, guiado por una gerencia competente, garantiza que la atención proporcionada sea la oportuna y la pertinente para cada condición, asegurando que el esfuerzo clínico y administrativo se alinea directamente con el objetivo fundamental de la salud. En esencia, es la métrica final que comprueba que la organización está cumpliendo su promesa fundamental de cuidado y bienestar. Esto exige una cultura de la rendición de cuentas enfocada en el impacto

real sobre la vida de los pacientes, haciendo de la mejora continua un imperativo gerencial. (Mendoza, 2019)

Ejemplo:

Si un centro de salud logra que el 95% de los niños completen su esquema de vacunación, se considera eficaz en esa área.

Desde una perspectiva integral, la eficacia del personal de salud no se limita a la resolución del problema clínico, sino que comprende:

Precisión diagnóstica y terapéutica, basada en protocolos y guías actualizadas.

Capacidad resolutiva, evitando derivaciones innecesarias y complicaciones.

Seguridad en la atención, minimizando riesgos y eventos adversos.

Uso adecuado de recursos, garantizando eficiencia institucional.

Comunicación clara y orientación al paciente, favoreciendo comprensión y adherencia al tratamiento.

La eficacia influye directamente en la calidad de atención, ya que asegura que el servicio cumpla estándares científicos y técnicos reconocidos, promoviendo resultados sanitarios favorables. A su vez, impacta significativamente en la satisfacción del paciente, dado que la percepción de mejoría, la confianza en el profesional y la seguridad transmitida durante la consulta fortalecen la valoración positiva del servicio.

Los enfoques de calidad percibida desarrollados por Valarie Zeithaml señalan que la fiabilidad y la capacidad de respuesta son dimensiones

esenciales para la satisfacción; en este sentido, un profesional eficaz genera confianza, credibilidad y percepción de profesionalismo, elementos determinantes en la experiencia del usuario.

1.2 Funcional entorno

El entorno funcional es referido a la capacidad operativa y logística de la institución. Este concepto, asociado a la estructura según Donabedian, abarca los elementos físicos y organizacionales que garantizan que el servicio se entregue de forma fluida. Implica la disponibilidad y el correcto funcionamiento de la infraestructura (limpieza, iluminación), los equipos técnicos, y los sistemas de apoyo (suministros, información). Un entorno funcional adecuado asegura la seguridad física y el confort del paciente, y es crucial para el desempeño eficiente del personal. Su objetivo es eliminar barreras (administrativas, físicas) y reducir la espera, facilitando así la oportunidad y la continuidad del cuidado médico.

El funcionamiento del entorno constituye un componente estructural esencial de la calidad de atención y un determinante indirecto pero significativo de la satisfacción del paciente. Un entorno físico y organizacional adecuado facilita procesos asistenciales eficientes, mejora la percepción de profesionalismo institucional y fortalece la experiencia positiva del usuario, especialmente en servicios de consultas externas. Son condiciones físicas, organizativas, sociales y ambientales que rodean a una persona o a un sistema, y que facilitan o dificultan el desarrollo adecuado de sus actividades o funciones. En otras palabras, es un entorno que apoya el cumplimiento de objetivos, favorece el

bienestar, y promueve el rendimiento efectivo de quienes interactúan en él. (Cabello, 2024)

1.2.1 Orden

En la calidad de atención es sistemática, estructurada y coherente de los procesos, recursos, espacios y funciones dentro de un establecimiento de salud. Implica que cada actividad se realice según un protocolo establecido, con claridad en los roles del personal, flujos de atención bien definidos y respeto por el tiempo y derechos del usuario. (Garcia Y. , 2024)

El orden también se refleja en la limpieza, la señalización, el acceso a servicios, el uso adecuado del archivo clínico, la programación de citas y la coordinación entre los diferentes niveles del personal. Un centro de salud con un sistema de turnos claro, personal ubicado en sus puestos, historia clínica organizada y rutas definidas para atención de urgencias, demuestra orden. (Llinás, 2023)

El orden es un componente estructural y procesal esencial que vincula directamente la calidad de atención con la satisfacción del paciente. Garantiza que los recursos, procesos y espacios se utilicen de manera eficiente, segura y coherente, permitiendo que la atención sanitaria cumpla con estándares técnicos y éticos. Al mismo tiempo, fortalece la experiencia del usuario al ofrecer un entorno organizado, predecible

y confiable, que refuerza la confianza en la institución y en los profesionales de salud.

En conclusión, el orden no es solo un principio administrativo, sino un factor estratégico que asegura eficiencia, seguridad y satisfacción, constituyendo un pilar indispensable para la prestación de servicios de calidad, especialmente en consultas externas.

1.2.2 Señalización

Son señales que se utilizan para comunicar cierta información en un lugar determinado, incluyendo elementos visuales estandarizados como colores, formas y tipografías que representan servicios, rutas y normas de los puestos de salud. La señalización es importante para el entorno funcional que impacta la experiencia del paciente y la eficiencia operativa. Consiste en la implementación de sistemas gráficos y visuales (rótulos, flechas, códigos de color) diseñados para orientar a pacientes, visitantes y personal de manera clara, precisa y oportuna. Una señalización efectiva mejora la accesibilidad y reduce el estrés y la confusión en entornos complejos, disminuyendo el tiempo perdido y asegurando que los pacientes lleguen a sus citas o áreas de atención crítica rápidamente (dimensión de oportunidad). Además, la señalización de seguridad (salidas de emergencia, riesgos, áreas restringidas) es vital para la seguridad del paciente y del personal. (Moncada, 2023)

Componentes y propósito de la señalización en salud según MINSA

- Identificación y orientación: señales exteriores e interiores con mapas, directorios y pictogramas estandarizados que indican servicios, consultorios y flujos de atención.
- Seguridad: señalización de rutas de evacuación, salidas de emergencia, ubicación de extintores y zonas seguras conforme a la Norma Técnica Nº 037-MINSA y otras normativas relacionadas
- Diseño estandarizado: uso de tipografías, colores, dimensiones y formas uniformes para mejorar la visibilidad y comprensión, incluso en diferentes idiomas nacionales según la región.

Importancia de la señalización en calidad de atención

- Facilita la orientación eficiente del usuario, reduciendo la confusión y ansiedad.
- Mejora la seguridad operativa, especialmente en emergencias.
- Contribuye a la imagen institucional, destacando organización, accesibilidad y profesionalismo.

Propósito de la señalización en la calidad de atención

El propósito de la señalización es fundamentalmente orientar y garantizar la seguridad en el entorno funcional. Su objetivo principal

es mejorar la accesibilidad al sistema al facilitar la navegación autónoma de los usuarios, minimizando la confusión y el estrés en las instalaciones médicas. Esto contribuye directamente a la oportunidad de la atención, asegurando que los pacientes lleguen rápidamente a sus destinos. Además, la señalización crítica cumple el propósito de mitigar riesgos al identificar claramente zonas de peligro, equipos de emergencia o rutas de evacuación (seguridad). Finalmente, un sistema de señalización ordenado refuerza la imagen de profesionalismo y eficiencia, mejorando la calidad percibida y la experiencia general del paciente.

1.2.3 Comodidad

En los establecimientos se refiere al grado de bienestar físico, psicológico y emocional que experimenta el usuario durante su permanencia o interacción de los servicios brindados. Incluye factores tangibles e intangibles en la experiencia del paciente, y forma parte importante de la percepción. La comodidad se enfoca en el confort físico y psicológico del paciente. Se conceptualiza como parte del entorno funcional y de la calidad percibida. Implica la provisión de condiciones físicas óptimas, como mobiliario ergonómico y áreas de espera adecuadas, controlando factores ambientales como la temperatura, el ruido y la iluminación para minimizar el estrés. A nivel psicosocial, la comodidad exige garantizar la privacidad, la confidencialidad y la tranquilidad del paciente. Además, se extiende a

la conveniencia logística, simplificando trámites administrativos y minimizando los tiempos de espera. Su propósito es reducir la ansiedad, fomentar una experiencia más humana y, en última instancia, promover una mejor adherencia al tratamiento, siendo un indicador directo de un sistema de atención centrado en el paciente. (Islas, 2022)

Componentes clave de la comodidad en salud:

- Infraestructura adecuada: Espacios limpios, bien ventilados, con buena iluminación, mobiliario en buen estado (sillas, camillas, servicios higiénicos).
- Ambiente tranquilo y ordenado: Ausencia de ruidos molestos, sobrecarga de personas o desorganización en salas de espera y consultorios.
- Accesibilidad física: Facilidad para el ingreso de adultos mayores, personas con discapacidad o con movilidad reducida.
- Privacidad y confidencialidad: Espacios que garanticen la atención en condiciones que respeten la intimidad del usuario.
- Trato humanizado: Calidez y respeto.
- Ambiente emocionalmente seguro: Reducción del estrés, sensación de ser escuchado, atendido y comprendido.

1.3 Interpersonal humana

La relación interpersonal humana es la interacción directa y bidireccional que se establece entre dos o más personas, caracterizada por el intercambio de información, emociones, ideas y actitudes. Estas relaciones se basan en la comunicación, la confianza, el respeto y la empatía, y son fundamentales para el desarrollo de vínculos sociales saludables y efectivos. (Espinoza M. , 2022)

Su concepto central radica en el trato humano, ético y respetuoso que influye directamente en la calidad percibida. Esta relación implica la comunicación efectiva, que debe ser clara, empática y oportuna, permitiendo al paciente expresar sus inquietudes. Es la clave para fomentar la confianza y el respeto mutuo. Un trato interpersonal de alta calidad mejora la adherencia terapéutica y reduce la ansiedad, ya que humaniza el proceso asistencial. A menudo, el paciente valora más esta dimensión que la calidad técnico y científica, haciendo de ella un factor determinante en la satisfacción general. En esencia, define cómo se entrega la atención, complementando el "qué" se hace.

Características clave:

- Es dinámica y continua, influenciada por el contexto social y cultural.
- Implica comunicación verbal y no verbal.
- Favorece la cooperación, el apoyo mutuo.
- Impacta en el bienestar emocional y la satisfacción personal y laboral.

Esta dimensión es clave para asegurar que la atención sea percibida como cercana, confiable y centrada en el paciente, fortaleciendo la experiencia global del usuario.

1.3.1 Confianza

La confianza en el personal es la creencia o seguridad que tienen los usuarios respecto a la competencia, ética, responsabilidad y actitud del personal sanitario para una atención adecuada, respetuosa y efectiva. Esta confianza se basa en la percepción de que el profesional actuará en el mejor interés del paciente, respetando su dignidad, privacidad y bienestar. La confianza es fundamental para la adherencia al tratamiento. Sin confianza, la relación paciente-profesional se debilita. (Vargas, 2020)

En la calidad de atención es el pilar emocional y relacional que sostiene entre el paciente y el sistema de salud. Se define como la expectativa o creencia firme del paciente en la competencia técnica y la integridad moral del profesional y de la institución. En esencia, es la disposición del paciente a ser vulnerable, delegando su bienestar y seguridad a un tercero. Esta confianza se construye sobre la base de tres componentes de calidad: la competencia profesional (saber hacer), la seguridad (ausencia de daño) y la calidad interpersonal (trato humano y ético). La presencia de confianza es crucial, ya que facilita la comunicación abierta, promueve la adherencia terapéutica y reduce el estrés. Su ausencia, en cambio, lleva a la insatisfacción y la búsqueda de segundas opiniones.

Componentes de la confianza en salud:

- Competencia técnica: conocimiento y habilidades demostradas.
- Honestidad y ética profesional: actuar con transparencia y respeto.
- Empatía y comunicación: capacidad para escuchar y entender al paciente.
- Consistencia: cumplimiento de promesas y tratamientos.
- Respeto a la privacidad y confidencialidad.

Según otros autores referencias que los componentes de la confianza se basan en tres pilares interrelacionados que el paciente evalúa de manera constante. El primer componente es la competencia profesional, que es la creencia en el saber hacer del proveedor, es decir, su habilidad para diagnosticar y tratar correctamente según la evidencia. El segundo componente es la integridad o ética, que es la percepción de que el profesional actuará siempre en el mejor interés del paciente, con honestidad, transparencia y sin conflictos de interés, siendo crucial para la relación interpersonal. El tercer componente es la fiabilidad del sistema (seguridad y orden), que es la creencia en que la institución mantendrá un desempeño constante y seguro, minimizando errores y cumpliendo con sus promesas logísticas. La convergencia exitosa de la habilidad, la moralidad y la predictibilidad es lo que consolida la confianza del paciente en todo el proceso de atención. En conclusión, la confianza del paciente constituye un pilar esencial de la calidad de atención y de la satisfacción en los servicios de salud. La confianza no

solo mejora la adherencia a tratamientos y la seguridad clínica, sino que también fortalece la relación paciente–profesional, genera experiencias positivas y contribuye a la valoración integral del servicio.

En entornos como las consultas externas, donde el contacto entre paciente y profesional es breve pero determinante, la confianza se convierte en un factor estratégico para garantizar la excelencia en la atención y la satisfacción del usuario.

1.3.2 Amabilidad

La amabilidad del personal de salud va más allá de la prestación técnica y médica, involucrando un trato humano, respetuoso y cordial hacia el usuario. La amabilidad impacta en la eficacia del tratamiento y en los resultados de salud, siendo un pilar indispensable para una atención integral y humanizada. La amabilidad es clave de la relación interpersonal, definiéndose como la manifestación de un trato cortés, afable y respetuoso por parte del personal de salud. Su concepto va más allá de la mera cortesía; representa la disposición activa y genuina para hacer sentir al paciente bienvenido y valorado, lo que humaniza la experiencia asistencial. La amabilidad es el vehículo que transmite empatía y calidez humana, facilitando la comunicación abierta y constructiva. Al ser un indicador directo de cómo el paciente es tratado, tiene un impacto inmediato. Un servicio amable reduce la ansiedad, fomenta la confianza y, al mejorar el ambiente, puede

influir positivamente en la adherencia al tratamiento. Es, en esencia, la expresión visible del cuidado centrado en la persona. (Dois, 2023)

Desde la perspectiva de la calidad de atención, la amabilidad forma parte de la dimensión interpersonal o humana del servicio, la cual influye directamente. Los modelos clásicos de calidad en salud, como el de Avedis Donabedian, reconocen que la calidad no se limita a la competencia técnica, sino que incluye el proceso de atención, donde el trato del personal constituye un elemento crítico para lograr resultados satisfactorios. Asimismo, los modelos de calidad percibida, como SERVQUAL de Valarie Zeithaml, destacan la empatía y la atención personalizada como determinantes clave de la experiencia positiva del usuario.

1.3.3 Empatía

La empatía en los servicios de salud se entiende como la capacidad del personal entender sus emociones, necesidades, preocupaciones y expectativas, y responder a ellas de manera sensible, comprensiva y respetuosa del paciente. No se limita a la simpatía o cortesía, sino que implica una comprensión profunda de la situación del usuario y una comunicación efectiva que genere confianza y seguridad. Es comprender y compartir los sentimientos, pensamientos y experiencias del otro, poniéndose en su lugar. En la atención al usuario, especialmente en salud, la empatía es fundamental para establecer una relación humana auténtica, que va más allá del

diagnóstico y tratamiento médico. Es un pilar de la relación interpersonal, que va más allá de la mera simpatía, ya que implica ponerse activamente en el lugar del paciente sin perder la objetividad profesional. Conceptualizada como una habilidad cognitiva y afectiva, la empatía permite al personal tomar decisiones más humanas y sensibles, adaptando la comunicación y el plan de cuidado a las necesidades individuales. Su propósito es validar emocionalmente la experiencia del paciente, lo que reduce la ansiedad, fomenta la confianza y mejora la adherencia al tratamiento. Una atención empática es el sello distintivo de un servicio verdaderamente centrado en la persona, elevando la calidad percibida a un nivel superior al meramente técnico. (Quero, 2024)

Razones por las que la empatía es esencial en la atención al usuario:

La empatía es esencial en la atención al usuario porque actúa como el puente emocional que transforma una simple transacción en una experiencia humana y de valor. Es crucial para la resolución efectiva de problemas, ya que permite al personal comprender la frustración, el miedo o la necesidad subyacente del cliente, más allá de la queja superficial. Al sentirse verdaderamente escuchados, los usuarios desarrollan confianza y lealtad, elementos que impactan directamente en su satisfacción general. La empatía reduce la tensión y la posibilidad de escaladas negativas, mejorando el clima laboral y la eficiencia operativa. En servicios sensibles como la salud, la empatía

es una dimensión intrínseca de la calidad, asegurando que el trato humanitario y la dignificación del usuario se cumplan, promoviendo así la retención y la recomendación del servicio.

Veremos a continuación algunos puntos:

- Mejora la comunicación: Cuando el personal muestra empatía, los pacientes se sienten escuchados y comprendidos, lo que facilita un intercambio de información más claro y efectivo.
- Fortalece la confianza: La empatía genera un vínculo de confianza entre el usuario y el profesional, lo que es clave para el éxito del tratamiento.
- Reduce la ansiedad y el estrés: Al ser comprendidos emocionalmente, los pacientes experimentan menos miedo y preocupación, mejorando su bienestar durante la atención.
- Favorece la satisfacción: el trato humano y sensible aumenta la satisfacción con el servicio recibido, impactando positivamente en la valoración del establecimiento.
- Contribuye a mejores resultados clínicos: La empatía facilita la adherencia a tratamientos y recomendaciones, mejorando la efectividad de las intervenciones médicas.

2. SATISFACCIÓN

La satisfacción en los consultorios externos es referida al nivel de las expectativas, necesidades y percepciones positivas que tienen los individuos frente a la atención medica durante su visita ambulatoria.

(Febres, 2020)

El nivel de congruencia del usuario y su impresión sobre el trato recibido es lo que se entiende por satisfacción del usuario. Este grado de congruencia es un reflejo de la valoración cognitiva y emocional. Los pacientes hospitalizados pueden recibir atención médica durante un período superior a tres horas, o pueden permanecer hospitalizados durante 24 horas completas.. (Ortiz & Peña, 2020)

Esta congruencia es un reflejo de la evaluación cognitiva y emocional que el usuario hace del paciente, teniendo en cuenta sus experiencias previas. Es posible que los pacientes reciban tratamiento durante más de tres horas o que sean hospitalizados durante un período de veinticuatro horas en un entorno hospitalario. Es posible evaluar la satisfacción basándose en una variedad de factores, entre los que se incluyen, entre otros, la excelencia técnica, la continuidad del tratamiento, la cortesía del servicio y la eficacia de los resultados,. Por lo tanto, la satisfacción en la atención al paciente, favoreciendo la toma de decisiones por parte del personal de enfermería con el fin de mejorar los intereses y la ayuda del personal. Esto se hace con el fin de aumentar la calidad de la toma de decisiones. (Rojas & Bendezu, 2020)

Hay una serie de características adicionales que influyen en la satisfacción del cliente. Entre ellas se encuentran las relacionadas con la conexión que existe entre los profesionales y los pacientes, la prestación de apoyo emocional, la difusión de información sobre salud y atención, la capacidad del paciente para ejercer su autoridad en la toma de decisiones

sobre los comportamientos asistenciales y la experiencia técnica de los expertos. (Darras, 2020)

Características

En lo que respecta a los tiempos de espera y al aspecto general de la zona, la organización concede gran importancia tanto al tratamiento recibido como a la forma en que este ha mejorado la salud, así como a la manera en que los profesionales médicos atienden a los pacientes a lo largo de su tratamiento.

Es un concepto multidimensional y subjetivo que se define como el juicio o la valoración emocional que hace el paciente sobre su experiencia de atención, al. No es solo un indicador de bienestar, sino una medida de resultado que refleja qué tan bien el sistema ha cumplido sus promesas. La satisfacción está fuertemente influenciada por la calidad interpersonal (trato, empatía, amabilidad) y la calidad del entorno funcional (comodidad, orden, oportunidad). Un alto nivel de satisfacción se logra cuando la experiencia supera o iguala las expectativas, lo que a su vez fomenta la adherencia al tratamiento y la fidelidad al prestador. Su medición es crucial para identificar brechas de calidad y orientar las mejoras continuas.

Modelos de evaluación

Su principio fundamental es el Paradigma, que establece que la satisfacción se produce cuando iguala las expectativas previas del usuario. Modelos como SERVQUAL miden esta brecha a través de múltiples dimensiones de calidad (tangibles, fiabilidad, etc.). Otros, como

SERVPERF, se enfocan exclusivamente en la percepción del desempeño. Además, indicadores operacionales como el Net Promoter Score (NPS) y el Customer Satisfaction Score (CSAT) permiten cuantificar la lealtad y la satisfacción transaccional para guiar la mejora continua. Estos modelos son cruciales para identificar áreas de valor y determinar los factores que impulsan la lealtad del cliente.

Para nuestro estudio veremos la teoría de dos factores la cual tendrá dos enfoques:

Factores en la satisfacción

Silvestro y Johnston sugirieron un método basado en tres elementos: la limpieza, que es lo que espera el paciente; el crecimiento, que es eficiente y no necesariamente provoca descontento cuando no se cumple; y el doble umbral, que es la expectativa del usuario, y cuyo incumplimiento sí provoca insatisfacción.

La satisfacción del usuario sirve como alternativa a métricas más objetivas del rendimiento a la hora de evaluar el sistema de información. Se trata de una evaluación subjetiva del éxito que ha logrado el sistema, que a veces son inalcanzables. Debido al hecho de que se compone de distintos componentes, el concepto de satisfacción se considera un índice blando. Es subjetivo porque pone mayor énfasis en las actitudes y percepciones de los individuos que en estándares objetivos concretos.

Paradigma del nivel de comparación

Según Thiabaut y Kelley son los autores fundacionales del Paradigma del Nivel de Comparación (PNC), que, en relación a las gestiones en salud,

establece que la satisfacción del paciente no es absoluta, sino una función de la comparación entre los resultados percibidos del servicio y dos estándares internos. El primero es el Nivel de Comparación (NC), que representa el umbral de resultados que el paciente considera justo o tiene derecho a recibir en términos de calidad asistencial, trato y eficiencia administrativa. Este NC se forma a partir de la historia personal de interacciones con el sistema de salud, las experiencias de terceros y las promesas explícitas de la institución. Si el servicio percibido supera el NC, el resultado es la satisfacción. El segundo estándar es el Nivel de Comparación de Alternativas (NCalt), que es el umbral de resultados que el paciente podría obtener si buscara atención en otro lugar (otra clínica o sistema). Este NCalt es vital para la gestión en salud porque determina si el paciente permanecerá fiel al proveedor actual o si optará por abandonarlo. Por lo tanto, el trabajo de Thibaut y Kelley subraya que la gestión efectiva requiere que el desempeño del servicio se mantenga consistentemente por encima del NC para asegurar la satisfacción, y por encima del NCalt para garantizar la retención del paciente.

Expectativas Basadas en Experiencias Previas: Se definen como las creencias anticipadas del paciente sobre el nivel de atención que recibirá, arraigadas en sus interacciones históricas con ese sistema o con sistemas similares. Una experiencia anterior positiva eleva el listón de la calidad esperada, mientras que una negativa genera desconfianza y una vigilancia crítica. Este factor es fundamentalmente individualizado y afecta directamente el juicio final de satisfacción: si la atención actual

supera o no el recuerdo de la atención anterior.

Así también se ve que de esta manera, el paciente utiliza su historial como el principal punto de referencia para juzgar un servicio actual. La calidad del servicio, el profesionalismo del personal o la eficacia del tratamiento, se convierte en un ejercicio de desconfirmación o confirmación de estas expectativas. Si el servicio actual no cumple con el nivel histórico el paciente experimentará insatisfacción, incluso si el servicio objetivamente sigue siendo de buena calidad, porque no alcanzó su estándar conocido. Inversamente, si el servicio es mejor que las experiencias pasadas, se genera una satisfacción elevada. Para los gestores en salud, esto implica que no basta con mejorar los servicios en el presente, sino que también deben ser conscientes de que el legado de la experiencia pasada de sus pacientes es un factor poderoso que moldea la satisfacción actual y debe ser tomado en cuenta en el diseño y la comunicación de la gestión asistencial. El historial de interacciones es, por tanto, el principal predictor de lo que el paciente espera y merece.

Expectativas Afectadas por el Entorno: Este concepto se relaciona con la influencia del contexto físico y funcional en la mente del paciente antes de recibir el servicio. Factores como la limpieza visible, la modernidad de las instalaciones, la comodidad de las áreas de espera y la señalización clara actúan como pistas de calidad que definen la calidad que se espera. Un entorno organizado y agradable (alto entorno funcional) genera inmediatamente una alta expectativa de profesionalismo y cuidado, mientras que un entorno deteriorado puede disminuirla.

Opiniones de Otros Usuarios (Boca a Boca): Se refiere a la influencia de las referencias sociales (familiares, amigos o reseñas en línea) en la formación de expectativas. Estas narrativas colectivas actúan como un filtro externo sobre la calidad esperada. Las opiniones positivas crean anticipación de excelencia y confianza, mientras que las críticas negativas pueden crear temor y baja expectativa. Este factor subraya la importancia de la reputación y el boca a boca como poderosos precursores de la satisfacción individual.

Este fenómeno actúa como un poderoso validador social y una fuente de confianza, donde la credibilidad del remitente personal supera con creces la de la publicidad formal. Para la gerencia, estas referencias son el indicador más auténtico de la calidad percibida y la lealtad del paciente, ya que reflejan el éxito no solo clínico (eficacia) sino también experiencial (calidad de servicio y trato humano). Una gerencia efectiva entiende que fomentar el boca a boca positivo requiere excelencia constante en todos los puntos de contacto, desde la primera llamada hasta el seguimiento post-tratamiento. El alto valor de estas referencias radica en su capacidad para atraer nuevos pacientes a un costo de adquisición mucho menor que el marketing tradicional, mejorando la ocupación y el retorno de inversión (ROI). Son una consecuencia directa de haber superado las expectativas del paciente en términos de resultados, seguridad, empatía y eficiencia. Por lo tanto, el objetivo gerencial es diseñar y mantener procesos centrados en el paciente que sistemáticamente generen estas experiencias dignas de ser compartidas.

Importancia de la satisfacción del usuario.

Es fundamental garantizar la satisfacción de los consumidores, ya que es la forma de obtener sus opiniones, que luego se pueden utilizar para gestionar y mejorar la empresa. La forma más precisa de predecir cómo será el futuro de la empresa es medir la satisfacción de los clientes. Si cuenta con clientes satisfechos, podrá realizar evaluaciones DAFO que le ayudarán a desarrollar su empresa de forma proactiva y metódica. Es imprescindible aclarar que la prestación de servicios sanitarios es evaluada por diversos grupos, incluidos los propios pacientes, sus familiares y amigos, con el fin de comprender sus necesidades y expectativas. Por ejemplo, la mayoría de los pacientes desean la mayor mejora posible en su estado de salud; una atención favorable y suficiente; un tratamiento por parte de personal amable y educado; y una comunicación clara sobre su estado.

Consulta Externa: Las operaciones médicas ambulatorias se llevan a cabo en una parte específica del hospital conocida como clínica ambulatoria. Estos procesos o acciones están relacionados con el diagnóstico, la evaluación del paciente, la terapia y el seguimiento posterior del paciente o usuario. Tanto la anamnesis como el examen o la evaluación del cuerpo humano se utilizan como base para la ejecución de cada una de estas acciones. La atención ambulatoria es un servicio esencial que prestan los hospitales, ya que sirve de enlace entre los servicios de urgencias y los de hospitalización. Sin embargo, en la actualidad, se considera que esta área tiene menos importancia que las

áreas del hospital dedicadas a la hospitalización. Además, en caso de que una persona sea ingresada en un hospital, es posible que se le proporcione un seguimiento completo después de haber recibido tratamiento ambulatorio.

Características de medición de la satisfacción.

Comunicación: Sirve como herramienta para el intercambio de comunicaciones tanto verbales como no verbales, lo que a su vez determina su integridad y repercute en la calidad de la conexión que existe entre quienes trabajan en el sector sanitario y quienes utilizan sus servicios. Es esencial que esté presente en todo momento mientras se administra el tratamiento médico.

Credibilidad: Esto abarca el grado de confianza tiene en los profesionales sanitarios que le han proporcionado el tratamiento, así como si la información que se le ha facilitado se considera relevante, precisa, valiosa y significativa, y si ha satisfecho o no.

Competencia: Se refiere a las capacidades de los profesionales sanitarios que administran el tratamiento, además del impacto que esto tiene en su familia.

Cortesía: El personal sanitario demuestra su compasión por los pacientes realizando acciones como darles una cálida bienvenida a su llegada, esperar a que el paciente reaccione.

Responsabilidad: Esto se refleja en las visitas de los profesionales médicos responsables de su atención, la información proporcionada por el especialista sobre su diagnóstico y plan de tratamiento, el seguimiento

continuo y la atención prestada.

Seguridad: Esto está relacionado con el equipo de trabajo, las excelentes conexiones que existen entre ellos y los problemas que surgen en relación con la privacidad durante el tratamiento, la limpieza de las instalaciones y la comodidad del entorno.

La mejora de la satisfacción del paciente en un establecimiento de salud se refiere al conjunto de estrategias, acciones y procesos organizados que buscan optimizar la experiencia del usuario durante la atención médica, garantizando que sus necesidades, expectativas y derechos sean comprendidos y atendidos de manera eficiente, segura y respetuosa.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Calidad de atención

Estas son las características que permiten alcanzar los objetivos previstos mediante el uso de recursos tecnológicos y humanos, y se aplican tanto a quienes ofrecen los servicios como a quienes los reciben. (Rocafuerte, 2025)

Satisfacción del usuario

Son opiniones y expectativas sobre el servicio prestado, se está evaluando el nivel de cumplimiento de la institución sanitaria, es el grado en que los servicios de salud cumplen o superan las expectativas del usuario respecto a la atención recibida, considerando la calidad técnica, trato del personal, eficiencia de los procesos y condiciones del entorno. (Mendez, 2022)

Usuario

Persona que acude para recibir una atención en un establecimiento, el usuario es toda persona que recibe, solicita o se beneficia de una atención médica, ya sea preventiva, curativa o de rehabilitación, en un establecimiento sanitario. No se limita únicamente al paciente enfermo; también incluye a familiares, acompañantes o cualquier individuo que interactúe con el sistema de salud y se vea afectado por la prestación del servicio. (Espinoza E. , 2020)

Percepción del usuario

Es la sensación o idea, relacionado la calidad de atención. es la valoración subjetiva que realiza el paciente sobre los servicios de salud recibidos, considerando aspectos técnicos, interpersonales, administrativos y del entorno. Refleja cómo el usuario experimenta la atención, identifica fortalezas y debilidades, y determina su satisfacción con el servicio. (Castañeda, 2021)

Expectativa del usuario

Es la anticipación o creencia que tiene una persona sobre cómo debería ser el servicio o la atención que va a recibir, basada en sus experiencias previas, necesidades, valores y conocimientos. (Motta, 2023)

Servicio publico

Es toda actividad organizada, regulada y ofrecida por el Estado —o bajo su control destinada a satisfacer necesidades colectivas esenciales de la población, como salud, educación, seguridad, agua, electricidad y transporte. (Fajardo, 2024)

Recursos humanos

Son el conjunto de personas que integran una organización, institución o empresa, y que, con sus conocimientos, habilidades, capacidades y actitudes, contribuyen al cumplimiento de sus objetivos. (Inga, 2020)

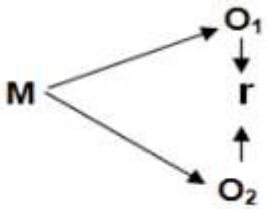
CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio corresponde a un diseño no experimental, en el cual se analizaron los fenómenos tal como ocurrieron en su entorno natural, sin manipular variables. (Reyes, 2020)

Diseño:



Donde:

M = Muestra

V1= Calidad de atención

V2= Satisfacción

R = Correlación

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es de tipo básico ya que permitió ampliar el conocimiento existente y sirve como fundamento para futuras investigaciones de carácter aplicado. Además, es de nivel correlacional, se analizó la relación entre las variables

para determinar el grado de asociación entre ellas, de corte transversal. (Morales, 2002)

Enfoque:

Es cuantitativo. Este tipo de enfoque se distingue por aplicar métodos estadísticos y matemáticos para procesar la información, así como por realizar mediciones precisas de las variables y comprobar hipótesis formuladas con anterioridad.

3.3. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

Se usó el método hipotético deductivo. (Jimenez & Moreno, 2023)

Es un enfoque científico que parte de una hipótesis formulada racionalmente, para luego someterla a prueba mediante la observación, experimentación o análisis de datos, con el fin de confirmarla o refutarla.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Para la presente investigación la población son los usuarios externos que acuden al Centro de Salud antes mencionado, que son 9,052 usuarios atendidos del mes de mayo y junio del presente año.

3.4.2 Muestra

La muestra es 249 usuarios de consultorios externos que acuden al Centro de Salud.

Formula

$$n=\frac{N*Z_{1-\alpha}{}^{2}*p*q}{d^{2}*(N-1)+Z_{1-\alpha}{}^{2}*p*q}$$

Tamaño de la población	N	**9052**
Error Alfa	α	0.05
Nivel de Confianza	1-α	0.95
Z de (1-α)	Z (1-α)	1.96
Prevalencia de la Enfermedad	p	**0.40**
Complemento de p	q	0.60
Precisión	d	**0.06**
Muestra	n	**249**

$$n = \frac{9052 \quad 3.8416 \quad 0.40 \quad 0.60}{0.0036 \quad 9051 \quad + \quad 3.842 \quad 0.40 \quad 0.60}$$

$$n = \frac{8345}{32.58 \quad + \quad 0.922}$$

$$n = \frac{8345}{33.502}$$

$$n = 205.73$$

$$\mathbf{n = 249.08}$$

Criterios de inclusión:

- Usuarios que hayan recibido atención en consultas externas C.S. Norte Ayaviri durante el año 2025.
- Usuarios dispuestos a participar y proporcionar información sobre su satisfacción con la atención recibida.
- Personas mayores de edad que firmen el consentimiento informado

- Usuarios que participen voluntariamente

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no hayan asistido a consultas externas en el periodo establecido.
- Personas que no deseen participar o se nieguen a proporcionar información.
- Casos con información incompleta o que no permitan evaluar la satisfacción del usuario.

3.5. TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.5.1 Técnicas

Variable 1: Encuesta sobre calidad de atención.

Variable 2: Encuesta sobre satisfacción.

3.5.2 Instrumentos

Variable 1: Cuestionario

Ficha técnica

Instrumento: Cuestionario sobre calidad de atención

- Autor: Gamarra J.
- Lugar**:** Lima, 2018
- Dimensiones: Técnico científico (ítems 1-10)

  Funcional entorno (11-20)

  Interpersonal humano (21-27)
- Niveles y rangos: Adecuado, regular e inadecuada.

-

Variable 2:

En el 2011, el MINSA, mediante sus órganos técnicos competentes y tras diversos procesos de validación, propuso la utilización del método SERVQUAL como herramienta para medir la satisfacción del paciente durante la consulta ambulatoria en nuestro centro de salud, elaborada por el MINSA.

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Según la «Guía técnica para evaluar la satisfacción de los usuarios externos en centros médicos y servicios de apoyo», elaborada por un consorcio de consultores expertos de la Dirección General de Salud Pública, Dirección de Calidad Sanitaria, basada en SERVQUAL y validada en múltiples contextos, se identifican las siguientes dimensiones:

1. **Fiabilidad**
2. **Capacidad de respuesta**
3. **Seguridad**
4. **Empatía**
5. **Aspectos tangibles**

Fuentes: Son fuentes primarias porque se recopilo la información directo de la población que son madres de niños menores de 4 años.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Se gestionaron los trámites administrativos correspondientes mediante una solicitud dirigida al jefe del C.S. Cono Norte de Ayaviri, con el objetivo de

asegurar la autorización formal. La recopilación de la información se realizó una vez obtenido el consentimiento informado.

En cuanto al procesamiento de los datos, fueron registradas en una base de datos utilizando Microsoft Excel. Posteriormente, esta información fue exportada del estadístico SPSS v25.0, donde se procedió a realizar un análisis tanto descriptivo como inferencial, presentando los resultados mediante tablas y gráficos para facilitar su interpretación.

Este procedimiento se desarrolló a lo largo de dos meses. Durante el procesamiento, se efectuó la transcripción íntegra de los datos recolectados, los cuales fueron posteriormente codificados, cuantificados y procesados en el programa SPSS. Los resultados fueron organizados en tablas estadísticas, para el análisis e interpretación.

3.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Se realizó con la prueba del Chi-Cuadrado (X^2) y las pruebas asociadas. Es significativo de un valor $p<0.05$.

Formula:

$$x^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

ei :frecuencia esperada

oi :frecuencia observada

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.8.1 Validez

En el caso del cuestionario que midió la calidad de atención se utilizó el instrumento del Comité Técnico del MINSA, sin embargo, fue adaptado por Gamarra, J. en el año 2018. Por tanto, antes de realizar la recopilación se ha recurrido a la validación del instrumento por 3 expertos a fin de que cuente con la validez correspondiente.

3.8.2 Confiabilidad

Es la probabilidad de obtener resultados comparables a los obtenidos en el estudio original, lo que ayuda a reducir el margen de error presente en el proceso de investigación (Ruiz y Valenzuela, 2022). Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach (α), cuyo cálculo es el siguiente:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum_{i=1}^{k} S_i^2}{S_t^2}\right]$$

Donde:

K: El número de ítems

Si^2: Sumatoria de Varianzas

S_t^2: Varianza de la suma

En la tabla siguiente; se aprecia el resultado de 0.964, el instrumento presentó una confiabilidad fuerte y pudo ser aplicado a la muestra:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach
Desempeño	17,0482	36,764	,817	,961
Competencia	16,9357	36,383	,773	,963
Eficacia	16,9759	36,032	,910	,958
Orden	17,0361	35,882	,925	,958
Señalización	16,9317	34,822	,907	,958
Comodidad	16,9839	35,226	,910	,958
Confianza	16,9598	35,055	,910	,958
Amabilidad	16,7711	35,056	,885	,959
Empatía	16,7269	34,869	,853	,960
Satisfacción	17,2570	39,708	,420	,972
calidad de atención	17,1606	37,305	,805	,962

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El objetivo general es: Analizar la calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024., por tanto, se presenta un total de 11 tablas que a continuación se pueden apreciar.

Tabla 1. Desempeño relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024

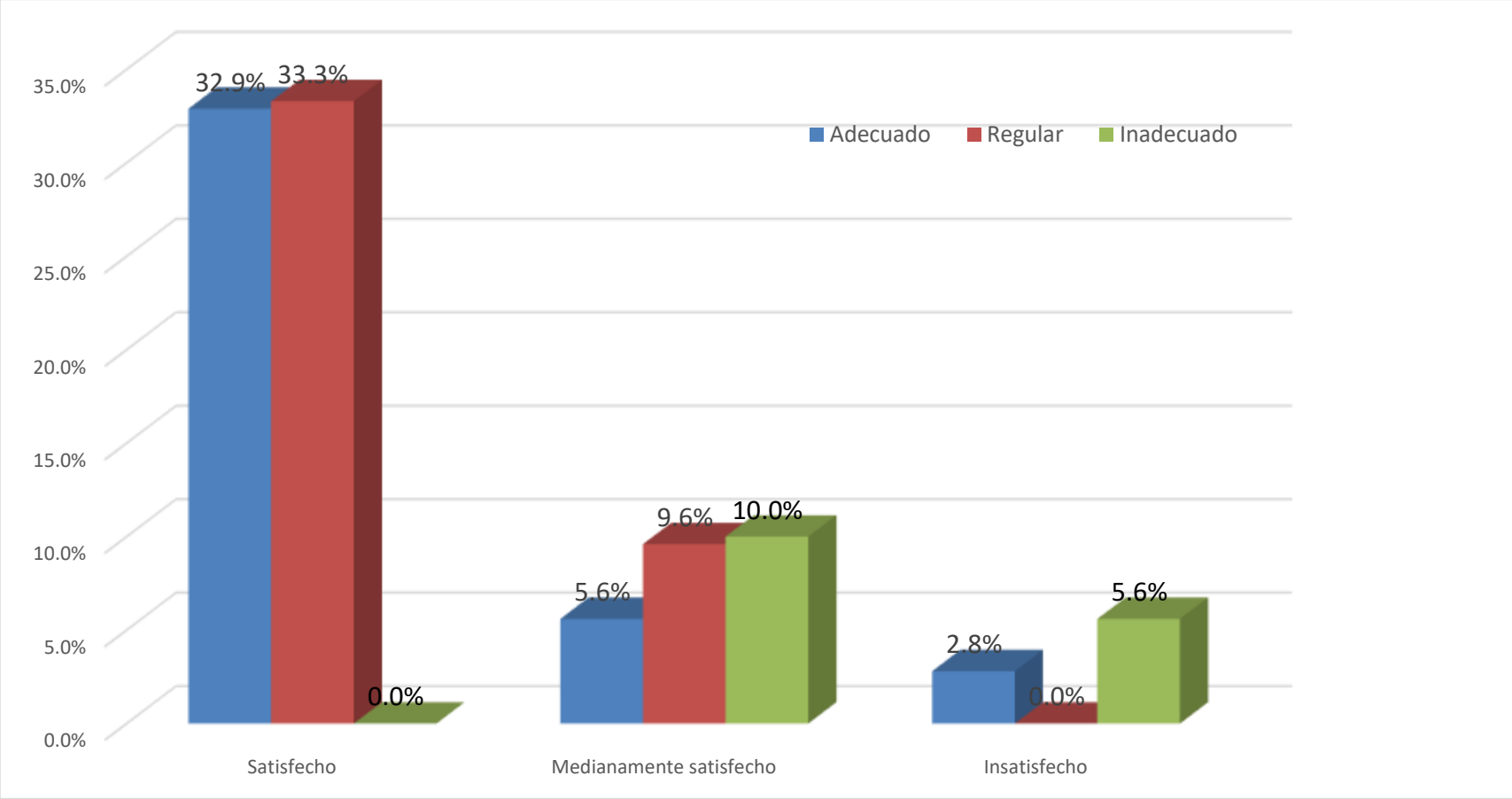
Desempeño	Satisfacción							
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Adecuado	84	33,7	21	8,4	9	3,6	114	45,8
Regular	81	32,5	31	12,4	1	0,4	113	45,4
Inadecuado	0	0,0	11	4,4	11	4,4	22	8,8
Total	165	66,3	63	25,3	21	8,4	249	100,0

Fuente: Cuestionarios

X^2_{cal}=76,410 *P=0,000* *ES SIGNIFICATIVA*

X^2_{tab}=9,488 *Gl=4*

Figura 1. Desempeño relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024



Fuente: Tabla 1

Primer objetivo específico el cual es describir los indicadores de la dimensión técnico científico relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte:

La tabla 1, tenemos el indicador desempeño relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas, se observa que el 45.8% el desempeño es adecuado, el 45.4% es regular y el 8,8% es inadecuado.

Del grupo de usuarios satisfechos con la atención, el 33,7% considera que el desempeño del personal es adecuado. Entre los usuarios medianamente satisfechos, el 12,4% lo califican como regular, mientras que, en el grupo de usuarios insatisfechos, el 4,4% lo perciben como inadecuado.

Al evaluar vemos un error del 5% y $p<0,05$, $X^2cal=76.410$ mayor a $X^2tab=9,488$, con Gl=4 y P=0,000 es significativo el desempeño del personal de salud relacionado a la satisfacción del usuario.

Según la investigación de Lara y Lorenzo (8) los hallazgos indican una relación significativa P:0.000 entre el desempeño del servicio en consultas externas y la satisfacción. Los usuarios expresaron en un 89.9% niveles de satisfacción moderadamente altos, especialmente en aspectos relacionados con la atención del personal, lo cual sugiere que el trato humano y la competencia profesional siguen siendo factores clave para una experiencia positiva. En este trabajo se halló que el 33.7% de los usuarios que refieren adecuado desempeño están satisfechos con la atención brindada.

Tabla 2. Competencia relacionada a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024

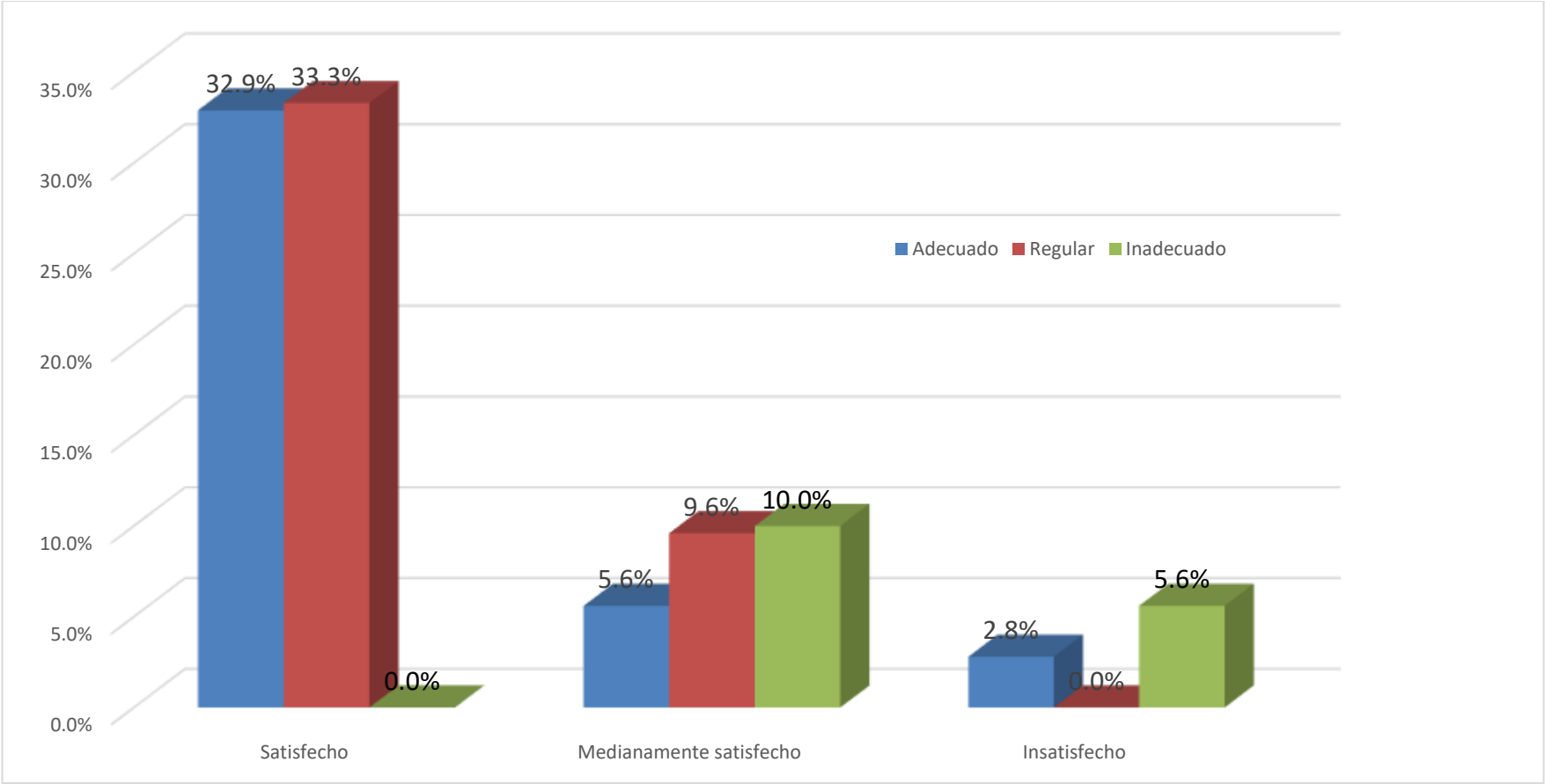
Competencia	Satisfacción							
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Adecuado	82	32,9	14	5,6	7	2,8	103	41,4
Regular	83	33,3	24	9,6	0	0,0	107	43,0
Inadecuado	0	0,0	25	10,0	14	5,6	39	15,7
Total	165	66,3	63	25,3	21	8,4	249	100,0

Fuente: Cuestionarios

$X^2_{cal}=104,043$ *P=0,000* *ES SIGNIFICATIVA*

$X^2_{tab}=9,488$ *GI=4*

Figura 2. Competencia relacionada a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024



Fuente: Tabla 2

En la tabla 2, tenemos el indicador competencia relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas, se observa que el 41.4% el desempeño es adecuado, el 43.0% es regular y el 15,7% es inadecuado.

Del grupo de usuarios satisfechos con la atención, el 33,3% considera que la competencia del personal es regular. Entre los usuarios medianamente satisfechos, el 10,0% la perciben como inadecuada, mientras que, en el grupo de usuarios insatisfechos, el 5,6% también la califican como inadecuada

Al examinar se trabajó con un margen del 5% de error y una $p<0,05$, con $X^2cal=104,043$ mayor a $X^2tab=9,488$, con Gl=4 y P=0,000 siendo significativo la competencia del personal de salud relacionado a la satisfacción del usuario

Según (Vásquez, 2020) resalto que los factores como la comunicación efectiva, la empatía y la capacidad de respuesta son cruciales para generar confianza y satisfacción en los pacientes. Por otra parte, los resultados en nuestra investigación encontramos que el 43.0% de los usuarios refieren una competencia regular del personal de salud y de este grupo del 33.3% están satisfechos.

Tabla 3. Eficacia relacionada a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024

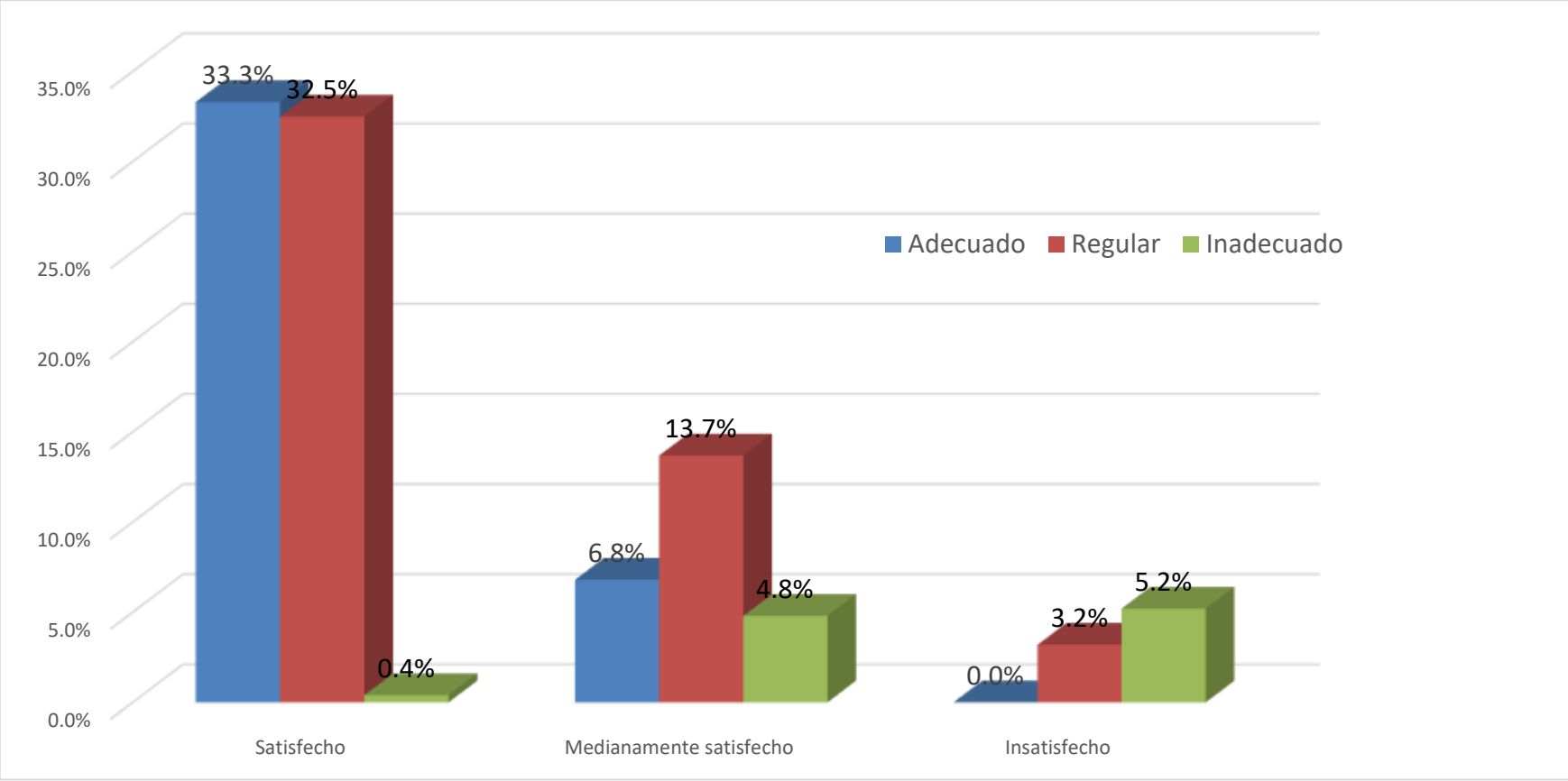
Eficacia	Satisfacción							
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Adecuado	83	33.3	17	6,8	0	0,0	100	40,2
Regular	81	32,5	34	13,7	8	3,2	123	49,4
Inadecuado	1	0,4	12	4,8	13	5,2	26	10,4
Total	165	66,3	63	25,3	21	8,4	249	100,0

Fuente: Cuestionarios

X^2_{cal}=89,216 *P=0,000* *ES SIGNIFICATIVA*

X^2_{tab}=9,488 *Gl=4*

Figura 3. Eficacia relacionada a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024



Fuente: Tabla 3

En la tabla 3, tenemos el indicador eficacia relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas, se observa que el 49,4% la eficacia es regular, el 40.2% es adecuado y el 10.4% es inadecuado.

Del grupo de usuarios satisfechos con la atención, el 33,3% considera que la eficacia del personal es adecuada. Entre los usuarios medianamente satisfechos, el 13,7% la califican como regular, mientras que, en el grupo de usuarios insatisfechos, el 5,2% la perciben como inadecuada.

Al examinar se trabajó con un margen del 5% de error y una $p<0,05$, con $X^2cal=89,216$ mayor a $X^2tab=9,488$, con Gl=4 y P=0,000 es significativo la eficacia del personal de salud relacionado a la satisfacción del usuario

Según (Mora, 2025) se menciona en su trabajo de investigación que cuando un personal eficaz resuelve problemas o gestiona solicitudes con prontitud, lo que reduce el tiempo de espera y mejora la experiencia del usuario. La actitud en un 89.4%, comunicación en el 78.9% y empatía en el 98.6% del personar también son parte de su eficacia. Un trato amable y respetuoso genera confianza y satisfacción. Comparando estos resultados hallamos que el 49,2% refieren que la eficacia en el personal es regular y de ese grupo el 32.5% esta satisfecho.

Tabla 4. Orden relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024

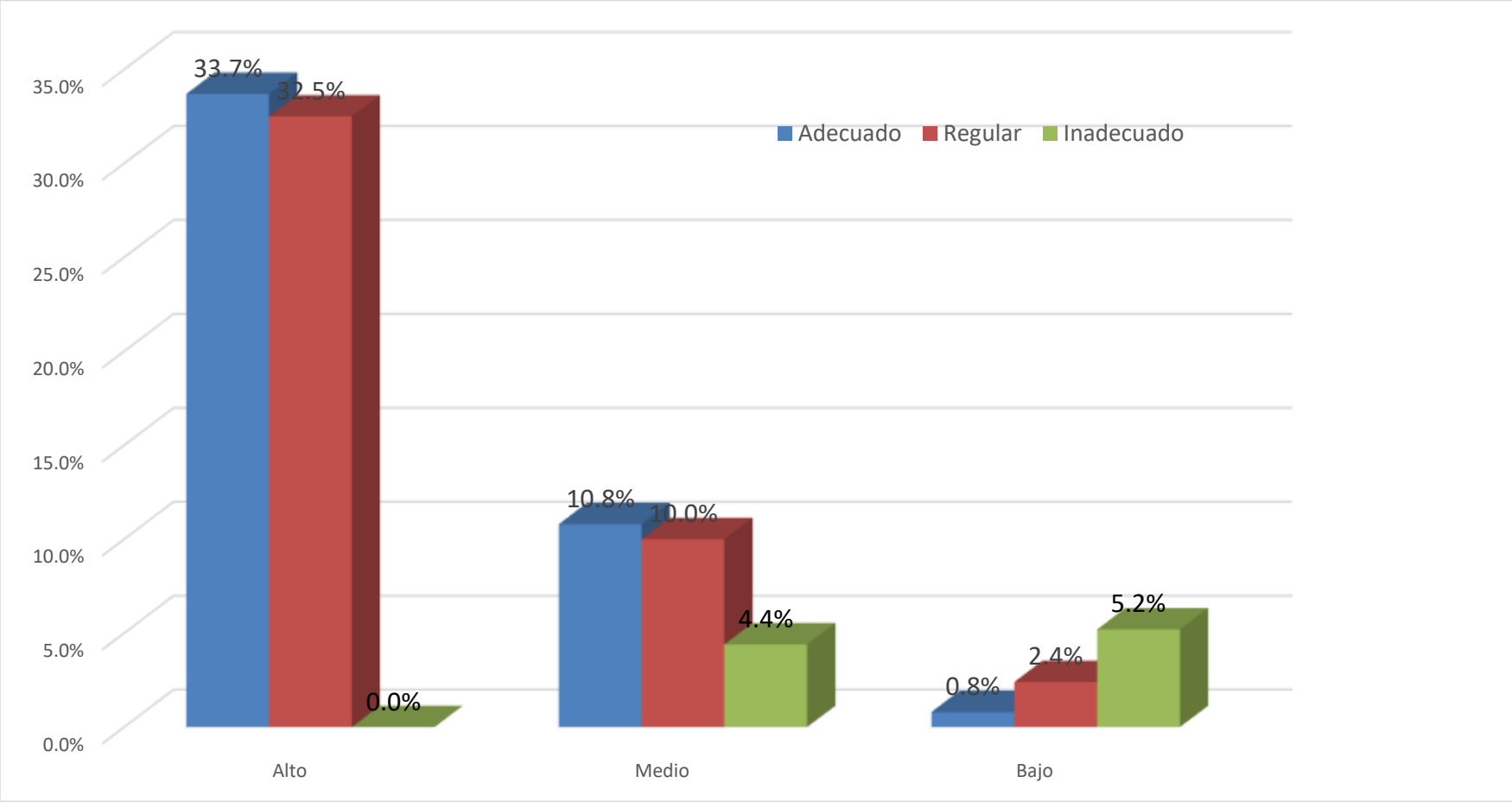
Orden	Satisfacción							
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Adecuado	84	33,7	27	10,8	2	0,8	113	45,4
Regular	81	32,5	25	10,0	6	2,4	112	45,0
Inadecuado	0	0,0	11	4,4	13	5,2	24	9,6
Total	165	66,3	63	25,3	21	8,4	249	100,0

Fuente: Cuestionarios

$X^2_{cal}=88,840$ $P=0,000$ *ES SIGNIFICATIVA*

$X^2_{tab}=9,488$ $GI=4$

Figura 4. Orden relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024



Fuente: Tabla 4

Segundo objetivo específico el cual es describir los indicadores de la dimensión técnico científico relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas:

La tabla 4, tenemos el indicador orden relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas, se observa que el 45.4% el orden es adecuado, el 45.0% es regular y el 9,6% es inadecuado.

Del grupo de usuarios satisfechos con la atención, el 33,7% considera que el orden del establecimiento de salud es adecuado. Entre los usuarios medianamente satisfechos, el 10,8% lo califican como regular, mientras que, en el grupo de usuarios insatisfechos, el 5,2% lo perciben como inadecuado.

Al examinar se usó con un margen del 5% de error y una $p<0,05$, con $X^2cal=88,840$ mayor a $X^2tab=9,488$, con GI=4 y P=0,000 es significativo el orden del establecimiento de salud relacionado a la satisfacción del usuario.

Según (Sotomayor, 2021) el orden en el trabajo en el 87,5% influye directamente en la satisfacción. Este orden no solo se refiere al aspecto físico del entorno 79.1%, sino también a la organización de los procesos 95.4%, la atención al cliente 91.8% y la gestión interna del personal 81.9%. En esta investigación se halló que el 45.4% de los usuarios refieren que el orden es adecuado y de este grupo el 33.7% se encuentran satisfechos con la atención.

Tabla 5. Señalización relacionada a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2025

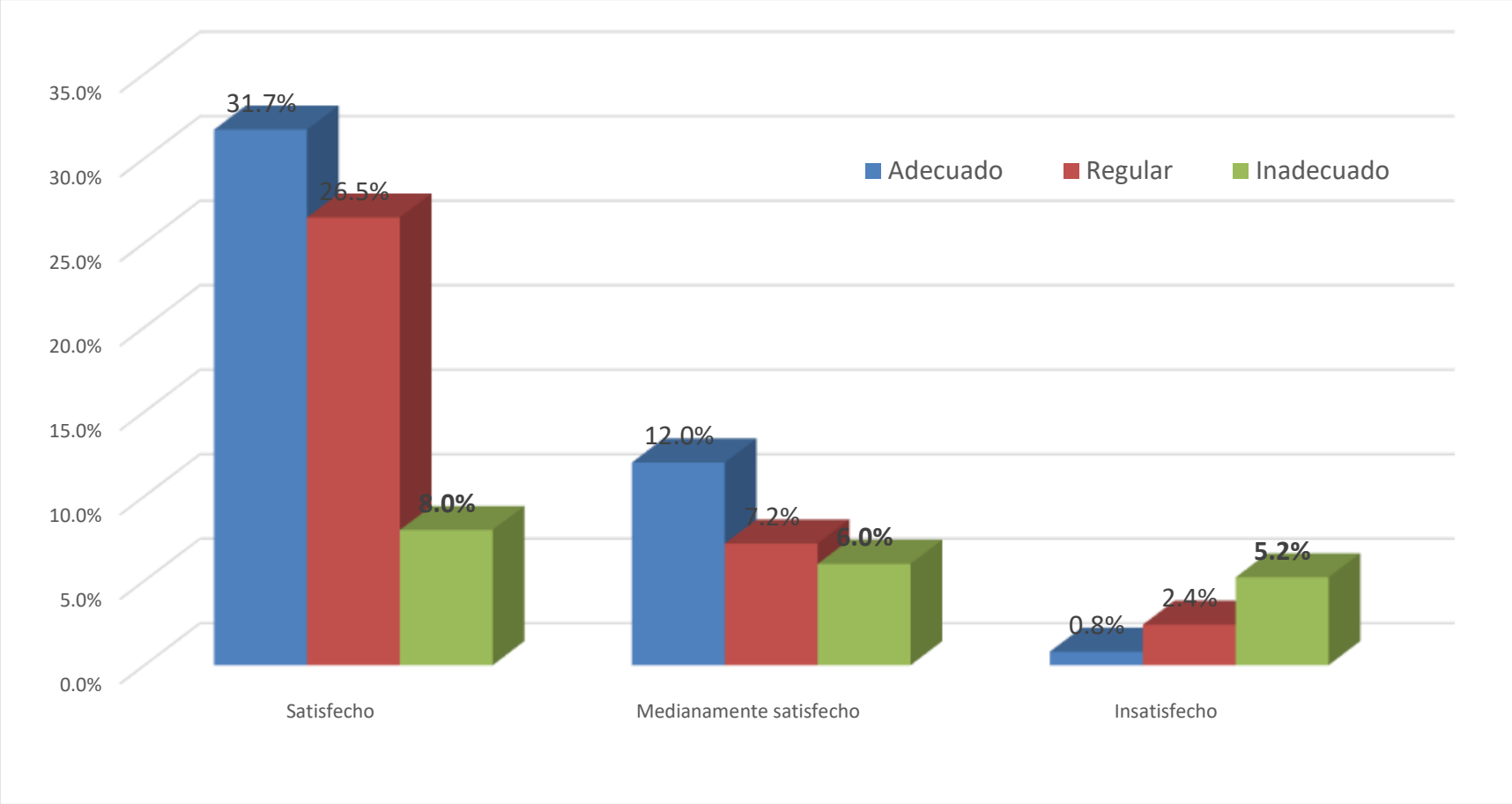
Señalización	Satisfacción							
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Adecuado	79	31,7	30	12,0	2	0,8	114	44,6
Regular	66	26,5	18	7,2	6	2,4	90	36,1
Inadecuado	20	8,0	15	6,0	13	5,2	48	19,3
Total	165	66,3	63	25,3	21	8,4	249	100,0

Fuente: Cuestionarios

X^2_{cal}=33,184 *P=0,000* *ES SIGNIFICATIVA*

X^2_{tab}=9,488 *Gl=4*

Figura 5. Señalización relacionada a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2025



Fuente: Tabla 5

Observando la tabla 5, tenemos el indicador señalización relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas, se observa que el 44,6% el desempeño es adecuado, el 36,1% es regular y el 19,3% es inadecuado.

Del grupo de usuarios satisfechos con la atención, el 31,7% considera que la señalización del establecimiento de salud es adecuada. Entre los usuarios medianamente satisfechos, el 12,0% la califican como regular, mientras que en el grupo de usuarios insatisfechos, el 5,2% la perciben como inadecuada.

Al examinar se trabajó con un margen del 5% de error y $p<0,05$, con una $X^2cal=33,184$ mayor a $X^2tab=9,488$, con Gl=4 y P=0,000 es significativo la señalización del centro de salud relacionado a la satisfacción del usuario

Según (Pérez, 2025) en su estudio hallaron que en el 68 % considera que la señalización refleja el nivel de los servicios ofrecidos la señalización en los establecimientos especialmente en centros de atención al usuario como hospitales, oficinas públicas, escuelas o empresas de servicios es fundamental para garantizar una experiencia satisfactoria, segura y eficiente para el usuario. De acuerdo a este estudio se hallo que el 44.6% indican que la señalización en el centro de salud es adecuada y de este grupo el 31.7% está satisfecho.

Tabla 6. Comodidad relacionada a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024

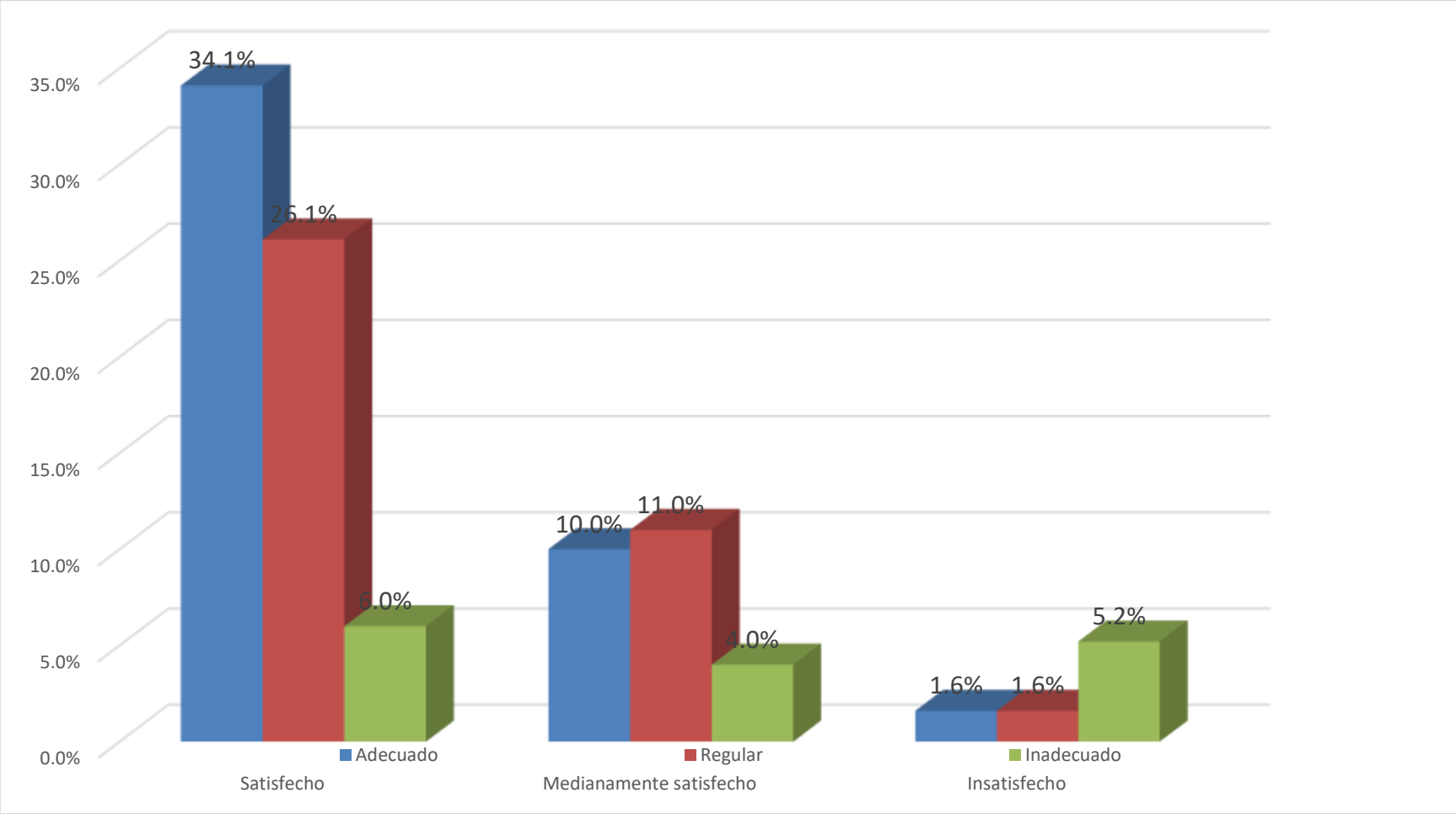
Comodidad	Satisfacción							
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Adecuado	85	34,1	25	10,0	4	1,6	114	45,8
Regular	65	26,1	28	11,2	4	1,6	97	39,0
Inadecuado	15	6,0	10	4,0	13	5,2	38	15,3
Total	165	66,3	63	25,3	21	8,4	249	100,0

Fuente: Cuestionarios

X^2_{cal}=41,676 *P=0,000* *ES SIGNIFICATIVA*

X^2_{tab}=9,488 *GI=4*

Figura 6. Comodidad relacionada a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024



Fuente: Tabla 6

La tabla 6, tenemos el indicador comodidad relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas, se observa que el 45.8% el desempeño es adecuado, el 39,0% es regular y el 15,3% es inadecuado.

Del grupo de usuarios satisfechos con la atención, el 34,1% considera que la comodidad en el establecimiento de salud es adecuada. Entre los usuarios medianamente satisfechos, el 11,2% la califican como regular, mientras que, en el grupo de usuarios insatisfechos, el 5,2% la perciben como inadecuada

Al examinar se trabajó con un margen del 5% de error y $p<0,05$, con una $X^2cal=41,676$ mayor $X^2tab=9,488$, con Gl=4 y P=0,000 es significativo la comodidad del centro de salud relacionado a la satisfacción del usuario

Según (Suárez, 2023) indica que La comodidad en los establecimientos de salud es un factor clave en un 78,5% y que influye en la satisfacción. La percepción del entorno físico 89.2%, la atención recibida 94,7% y el trato humano 96,7% conforman una experiencia que impacta no solo en la satisfacción, sino también en la confianza y adherencia del paciente al tratamiento. Mientras que, en nuestra investigación, el 45.8% de los usuarios contestaron que la comodidad en el establecimiento es adecuado y de este grupo el 34.1% esta satisfecho con la atención.

Tabla 7. Confianza relacionada a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2025

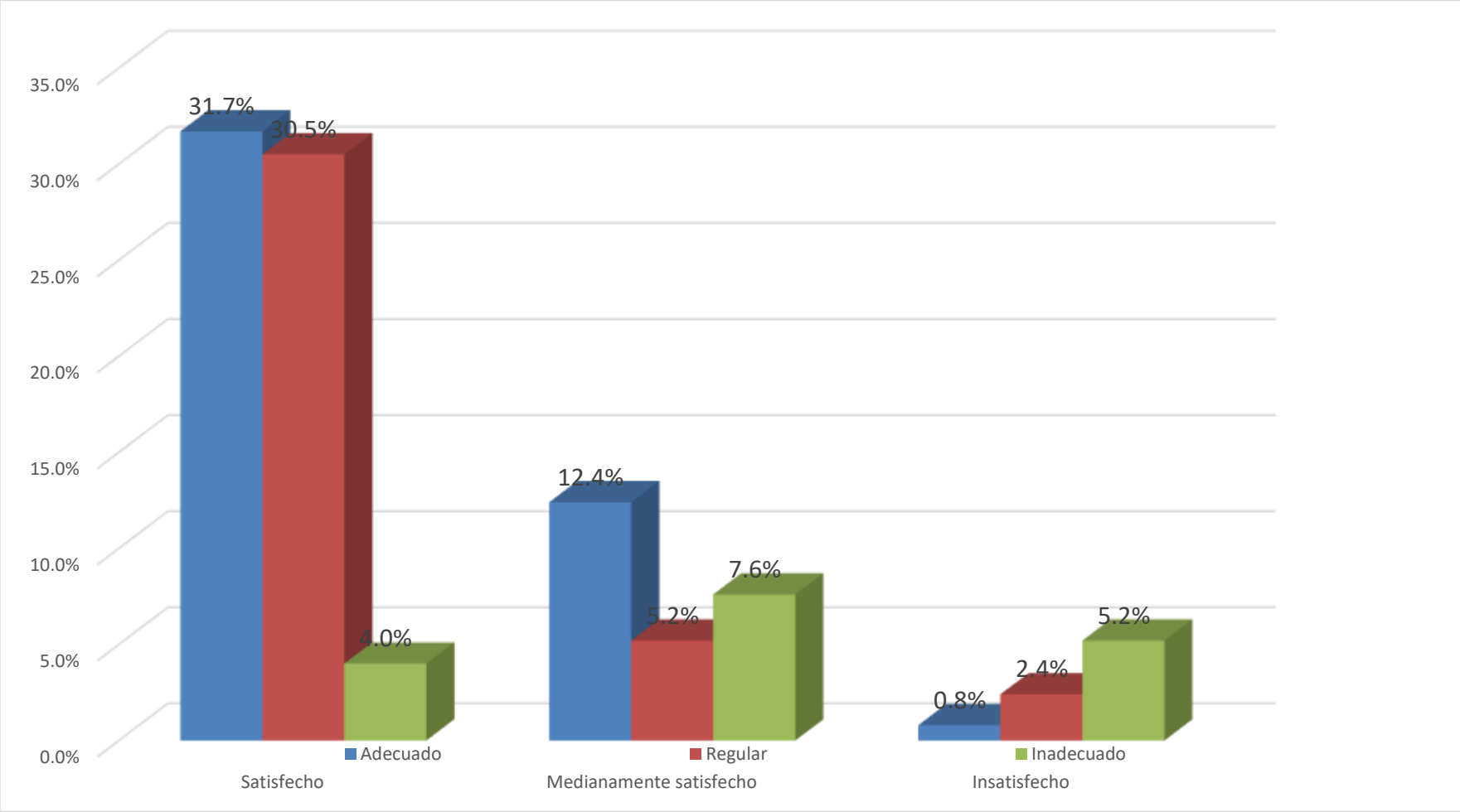
Confianza	Satisfacción							
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Adecuado	79	31,7	31	12,4	2	0,8	112	45,8
Regular	76	30,5	13	5,2	6	2,4	95	38,2
Inadecuado	10	4,0	19	7,6	13	5,2	42	16,9
Total	165	66,3	63	25,3	21	8,4	249	100,0

Fuente: Cuestionarios

$X^2_{cal}=57,980$ $P=0,000$ *ES SIGNIFICATIVA*

$X^2_{tab}=9,488$ $GI=4$

Figura 7. Confianza relacionada a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024



Fuente: Tabla 7

En el tercer objetivo específico el cual es: Describir los indicadores de la dimensión técnico científico relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas:

Observando la tabla 7, tenemos el indicador confianza en el personal de salud relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas, se observa que el 45.8% el desempeño es adecuado, el 38,2% es regular y el 16,9% es inadecuado.

Del grupo de usuarios satisfechos con la atención, el 31,7% considera que la confianza en el personal es adecuada. Entre los usuarios medianamente satisfechos, el 12,6% la califican como regular, mientras que, en el grupo de usuarios insatisfechos, el 5,2% la perciben como inadecuada.

Al examinar se trabajó con un margen del 5% de error y de $p<0,05$, con una $X^2cal=57,980$ mayor a $X^2tab=9,488$, con GI=4 y P=0,000 es significativo la confianza en el personal de salud relacionado a la satisfacción del usuario

Según (Ramos, 2020) en su trabajo señala que la confianza que genera el personal es uno de los factores más determinantes en la satisfacción de los usuarios en un 85,1%. Más allá del tratamiento clínico, los pacientes valoran profundamente el trato humano (95,1%), la empatía (78,5%) y la competencia profesional (84,3%), lo que se traduce en una relación terapéutica más efectiva y una experiencia más positiva. En este trabajo de investigación se halló que en el 45.8%% de los usuarios refieren sentir confianza el el personal de salud y el 38.2% indican que es regular.

Tabla 8. Amabilidad relacionada a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024

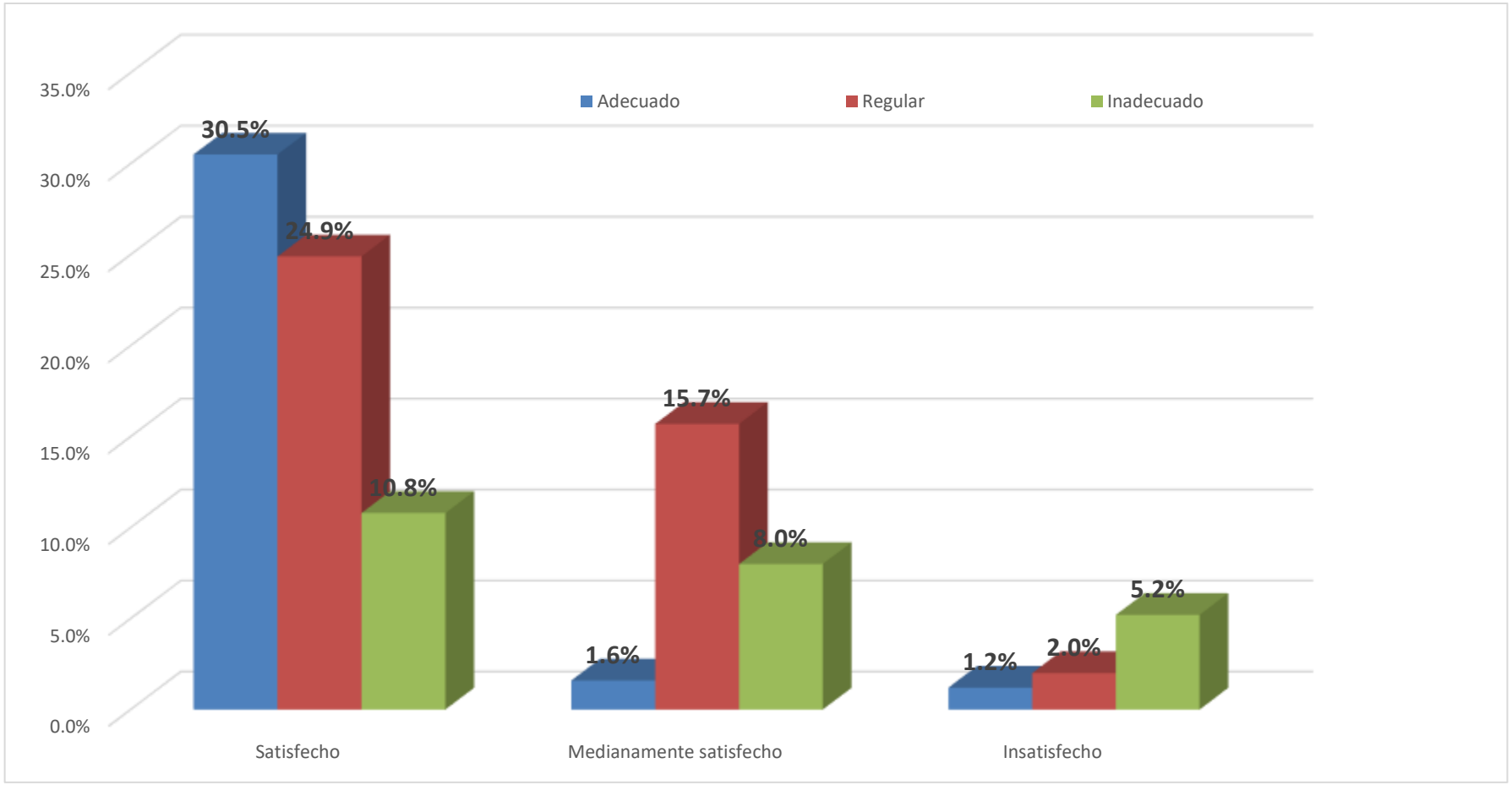
Amabilidad	Satisfacción							
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Adecuado	76	30,5	4	1,6	3	1,2	83	33,3
Regular	62	24,9	39	15,7	5	2,0	106	42,6
Inadecuado	27	10,8	20	8,0	13	5,2	60	24,1
Total	165	66,3	63	25,3	21	8,4	249	100,0

Fuente: Cuestionarios

$X^2_{cal}=50,383$ $P=0,000$ *ES SIGNIFICATIVA*

$X^2_{tab}=9,488$ $GI=4$

Figura 8. Amabilidad relacionada a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024



Fuente: Tabla 8

Observando la tabla 8, tenemos el indicador amabilidad del personal de salud relacionado a la satisfacción de los usuarios, se observa que el 42,6% la amabilidad del personal de salud es regular, el 33.3% es adecuado y el 24.1% es inadecuado.

Del grupo de usuarios satisfechos con la atención, el 30,5% considera que la amabilidad del personal es adecuada. Entre los usuarios medianamente satisfechos, el 15,7% la califican como regular, mientras que, en el grupo de usuarios insatisfechos, el 5,2% la perciben como inadecuada.

Al examinar se trabajó con un margen del 5% de error y u $p<0,05$, con una $X^2cal=50,383$ mayor a $X^2tab=9,488$, con Gl=4 y P=0,000 es significativo la amabilidad del personal de salud relacionado a la satisfacción del usuario

Según (Arce, 2023) en su investigación indica que la amabilidad del personal de salud es uno de los aspectos más valorados por los usuarios y está directamente relacionada con su nivel de satisfacción. Aunque no reemplaza la competencia técnica, la amabilidad al crear un ambiente de respeto, empatía y cercanía. En este trabajo se halló que el 42.6% de los usuarios contestaron que la amabilidad es regular, 33.3% es adecuado y en cuanto a la satisfacción el 30.5% están conformes con la atención.

Tabla 9. Empatía relacionada a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024

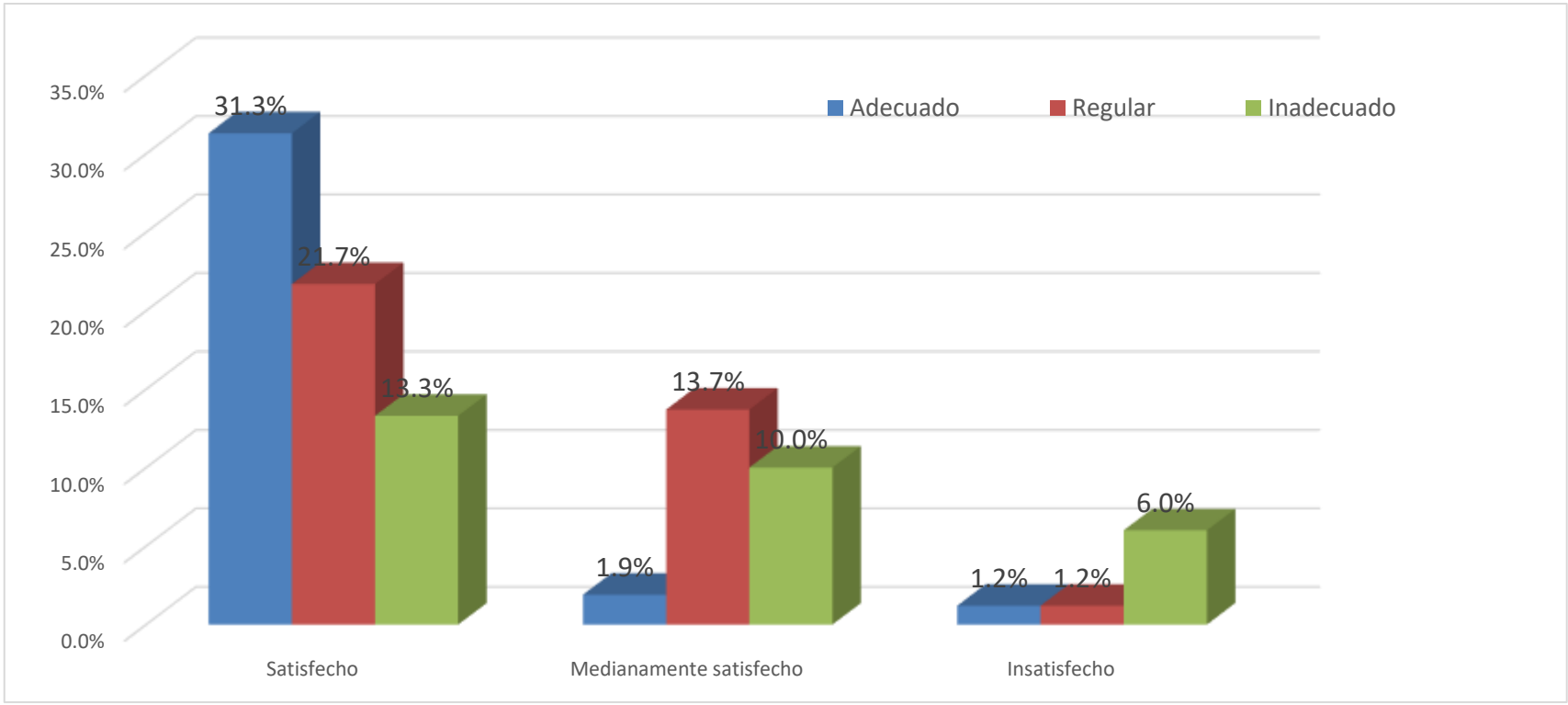
Empatía	Satisfacción							
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Adecuado	78	31,3	4	1,6	3	1,2	85	34,1
Regular	54	21,7	34	13,7	3	1,2	91	36,5
Inadecuado	33	13,3	25	10,0	15	6,0	73	29,3
Total	165	66,3	63	25,3	21	8,4	249	100,0

Fuente: Cuestionarios

$X^2_{cal}=53,650$ $P=0,000$ *ES SIGNIFICATIVA*

$X^2_{tab}=9,488$ $GI=4$

Figura 9. Empatía relacionada a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024



Fuente: Tabla 9

Observando la tabla 9, tenemos el indicador empatía del personal de salud relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas, se observa que el 36.5% es regular el 34,1% es adecuado y el 29,3% es inadecuado.

Dentro del grupo de usuarios satisfechos con la atención, el 31,3% refirió que la empatía del personal de salud es adecuada; en el grupo de usuarios medianamente satisfechos, el 13,7% consideró que es regular; y en el grupo de usuarios insatisfechos, el 6,0% indicó que es inadecuada.

Al examinar se trabajó con un margen de error del 5% y $p<0,05$, con una $X^2cal=53,650$ mayor $X^2tab=9,488$, con Gl=4 y P=0,000 siendo significativo la empatía del personal de salud relacionado a la satisfacción del usuario.

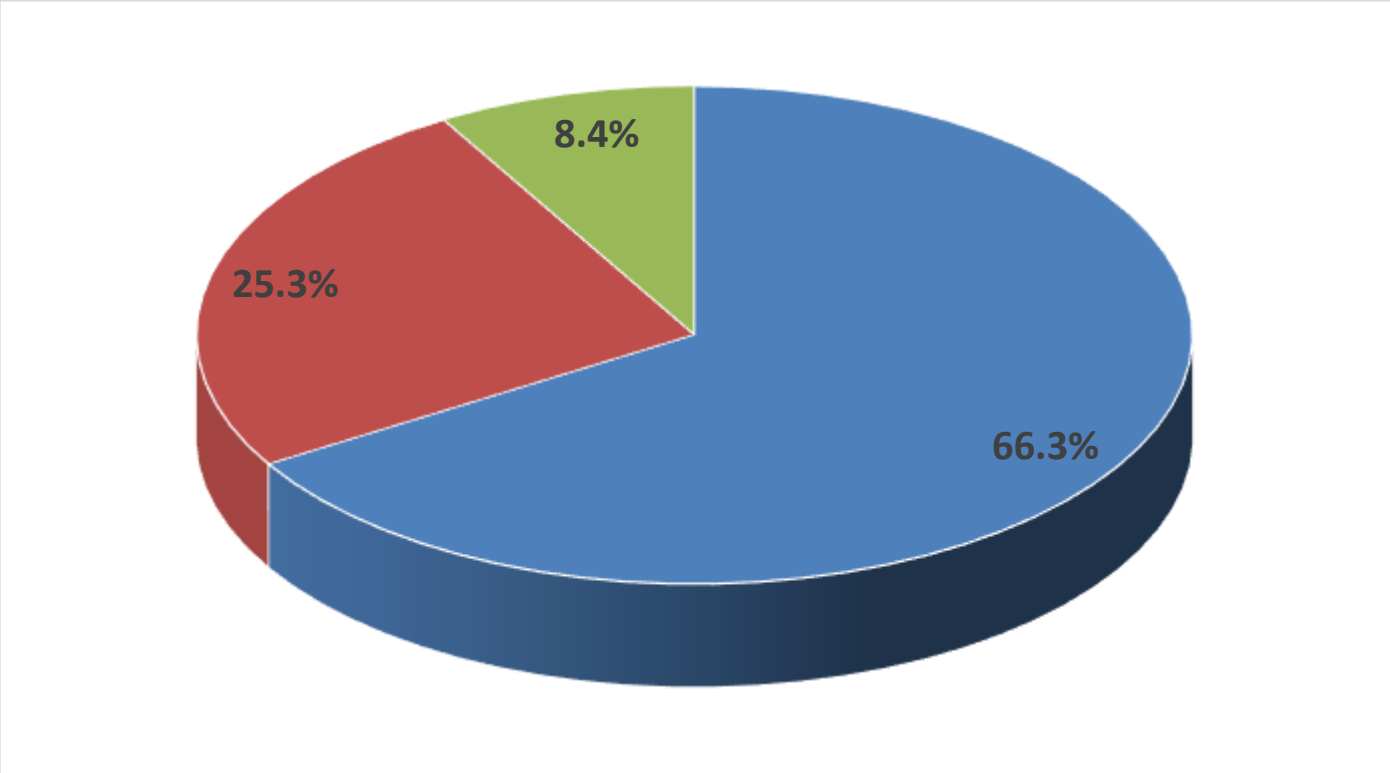
Según (Herrera, 2024) refiere que más del 80 % de los pacientes satisfechos reportan que su médico o personal de salud fue empático y comprensivo, la empatía del profesional reduce la ansiedad y el miedo, especialmente en contextos de diagnóstico incierto o enfermedades crónicas. En este estudio se halló que el 36.5% de los participantes del estudio indicaron que la empatía es regular y el 34.1% que es adecuado.

Tabla 10. Satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024

Satisfacción	fi	%
Satisfecho	165	66,3
Medianamente satisfecho	63	25,3
Insatisfecho	21	8,4
Total	249	100,0

Fuente: Cuestionario

Figura 10. Satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024



Fuente: Tabla 10

El cuarto objetivo específico: Evaluar la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte, por tanto, hallamos el 66,3% de los usuarios satisfechos, el 25.3% medianamente satisfechos y el 8.4% insatisfechos.

Según (Melo, 2023) el 87,6% fundamental de la calidad de atención. No solo refleja la percepción del paciente sobre el trato recibido, sino que también influye en su adhesión al tratamiento en un 94,9%, su relación con el sistema de salud y su comportamiento futuro como usuario. En este estudio se hallo que el 66.3% están satisfechos y el 25.3% medianamente satisfechos.

Tabla 11. Calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024

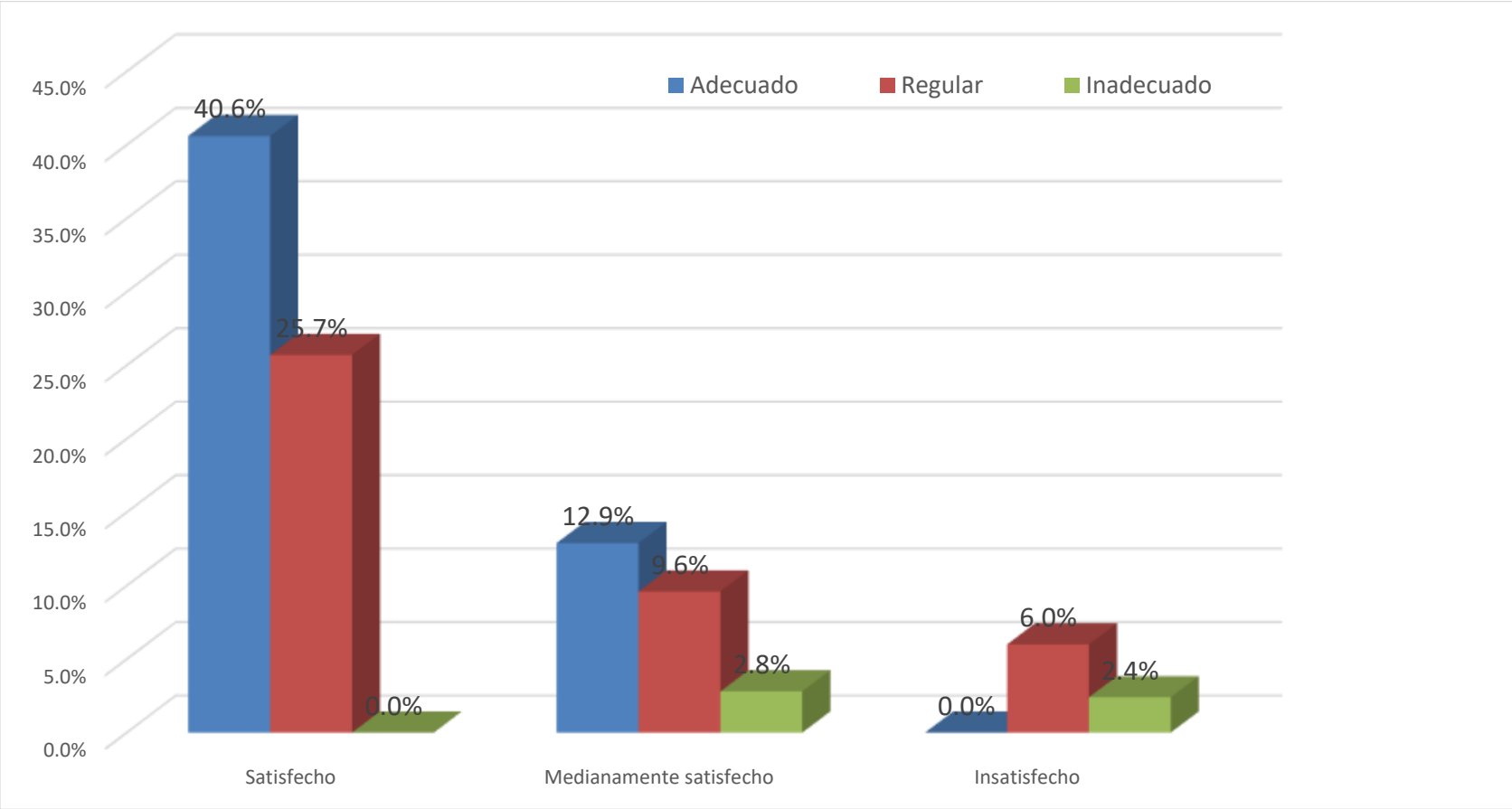
Calidad de atención	Satisfacción							
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Adecuado	101	40.6	32	12,9	0	0,0	133	53,4
Regular	64	25.7	24	9,6	15	6,0	103	41,4
Inadecuado	0	0,0	7	2,8	6	2,4	13	5,2
Total	165	66,3	63	25,3	21	8,4	249	100,0

Fuente: Cuestionarios

$X^2_{cal}=52,925$ $P=0,000$ *ES SIGNIFICATIVA*

$X^2_{tab}=9,488$ $GI=4$

Figura 11. Calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2025



Fuente: Tabla 11

De acuerdo al objetivo general el cual es analizar la calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2025 tenemos los siguientes resultados:

Observando la tabla 11, tenemos la variable calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas, se observa que el 53.4% la calidad de atención es adecuado, el 41.4% es regular y el 5,2% es inadecuado.

El grupo de usuarios que están satisfechos con la atención el 40.6% refieren que es adecuada, el grupo usuarios medianamente satisfechos el 12,9% consideran también que es adecuado y el grupo de usuarios insatisfechos el 6,0% contestaron que es regular.

Se trabajó con un margen del 5% de error y de $p<0,05$, con una $X^2cal=52,925$ mayor $X^2tab=9,488$, con GI=4 P=0,000 es significativo la calidad de atención relacionado a la satisfacción del usuario

Según (Tapia, 2024) el 98,9% para garantizar que las personas reciban servicios eficaces, seguros y centrados en sus necesidades. Más allá del acceso a la atención médica, lo que verdaderamente determina el impacto positivo en la salud de los pacientes. En esta investigación tenemos como resultado que en un 53.4% de los usuarios indican que es adecuado, el 41.4% es regular.

4.2 CONCLUSIONES

PRIMERA: Se analizó y se halló una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Centro de Salud Cono Norte Ayaviri. Se observó que el 53,4% consideró adecuada la calidad de atención (p=0.000), y de este grupo, el 40,6% se encontró satisfecho (p=0.000). Asimismo, todas las tablas estadísticas resultaron significativas, lo que permitió aceptar la hipótesis planteada.

SEGUNDA: Se describió los indicadores de la dimensión técnico científica vinculados a la satisfacción de los usuarios de consulta externa, el 45,8% de los usuarios considera adecuado el desempeño del personal de salud (p=0.000). Respecto a la competencia profesional, el 43,0% la califica como regular (p=0.000), y el 49,4% también la considera regular (p=0.000). Asimismo, las tres tablas analizadas tienen significancia estadística, lo que permitió aceptar la hipótesis.

TERCERA: Se describió los indicadores de la dimensión funcional entorno relacionados con la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Salud Cono Norte, el 45,4% de los usuarios considera adecuado el orden en el establecimiento de salud (p=0.000); el 44,6% indicó que las señalizaciones son adecuadas (p=0.000), y el 45,8% manifestó la misma percepción (p=0.000). En consecuencia, las tres tablas analizadas resultaron estadísticamente significativas, lo que permitió aceptar la hipótesis.

. **CUARTA:** Se describió los indicadores de la dimensión interpersonal humana relacionados con la satisfacción de los usuarios de consulta externa: el 45,8% refirió que la confianza en el personal de salud es adecuada; el 42,6% indicó que el personal de salud es amable, y el 36,5% opinó que el personal de salud demuestra empatía durante la atención. En consecuencia, las tres tablas analizadas resultaron estadísticamente significativas, lo que permitió aceptar la hipótesis.

QUINTA: Se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Centro de Salud Cono Norte Ayaviri, encontrándose que el 66,3% mostró satisfecho con los servicios y la atención recibida; el 25,3% manifestó estar medianamente satisfecho, mientras que el 8,4% se encontró insatisfecho.

4.3 RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al jefe del Centro de Salud Cono Norte de Ayaviri en coordinación con los profesionales que tienen comunicación directa con el usuario externo continuar capacitándolos de forma continua al personal médico, de enfermería y administrativo en trato amable, comunicación empática y atención centrada en el usuario, para mejorar la percepción y confianza de los pacientes.

SEGUNDA: Al jefe del centro de salud Cono Norte de Ayaviri en coordinación con todo el equipo de salud se recomienda tener un servicio basado en las necesidades del usuario, con el fin de lograr una opinión favorable y ejercer influencia entre la población a la que prestamos servicio, además de que este servicio satisfaga sus necesidades, con la premisa de superar sus expectativas..

TERCERA: Al jefe del centro de salud Cono Norte de Ayaviri en coordinación con todo el equipo de salud optimizar el sistema de turnos para reducir los tiempos de espera, mejorar los espacios de espera con comodidad, ventilación, iluminación y limpieza, y colocar señalización clara y amigable en todo el establecimiento, para facilitar la ubicación de los servicios y evitar confusiones en los usuarios

CUARTA: A las licenciadas en enfermería diseñar e implementar un sistema de evaluación continua mediante encuestas de satisfacción del

usuario. Esta retroalimentación permitirá identificar oportunidades de mejora en tiempo real y promover una cultura de calidad.

QUINTA: A las licenciadas en enfermería incluir mecanismos que permitan a los usuarios expresar opiniones y sugerencias (entrevistas breves) para incorporar su perspectiva en la toma de decisiones del establecimiento

4.4 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arce, M. (2023). *Calidad de atención y satisfacción del usuario Lima*. Lima: Universidad de San Martin.

Boada, A. (Mayo de 2020). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL Lima Perú. *Scielo, 10*(19).

Cabello, E. (Junio de 2024). Calidad de la Atención Medica: ¿Paciente o cliente? *Scielo, 7*(1).

Cahuana. (2023). *La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región de Puno.* Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

Calisaya, Z., & Anibal, E. (2024). *Calidad de atención al usuario del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno - enero a marzo .* Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

Campos, L. (2023). Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios que asisten a una unidad de rehabilitación física. *Scielo*.

Castañeda, C. (junio de 2021). Clima organizacional. *Scielo, 85*(3).

Darras, C. (2020). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. *Scielo*.

Del Carmen, J. (Julio de 2021). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Scielo, 34*(3). Recuperado el 6 de Noviembre de 2024, de Wikipedia: https://study.com/academy/lesson/why-do-we-read-purposes-advantages.html

Dois, A. (2023). El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. *Scielo, 36*(3).

Eduarte, A. (2021). Calidad en el servicio al cliente. *Scielo Lima, 19*(2), 12.

Espinoza, E. (2020). Usuarios en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Scielo, 46*(4).

Espinoza, M. (Julio de 2022). La comunicacion interpersonal en los servicios de salud. *Scielo, 11*(43).

Fajardo. (2024). Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal en salud. *Scielo, 57*(2).

Febres, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Scielo, 20*(3).

Garcia, A. (Marzo de 2023). Satisfacción del paciente de consulta externa. *Scielo, 16*(27), Sucre.

Garcia, Y. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Scielo*.

Herrera, F. (Mayo de 2024). Calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio del usuario del seguro integral de salud Hospital Sergio Bernales - Perú. *Cuidado salud publica, 12*(6).

Herrera, J. (2024). *Calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio del usuario del seguro integral de salud Hospital Sergio Bernales - Perú.* Cuidado de salud publica.

Inga, F. (2020). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Scielo*.

Islas, R. (2022). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo. *Scielo, 65*(256).

Jimenez, J., & Moreno, M. (Mayo de 2023). Significados sobre metodología de la investigación en programas de doctorado. *Scielo, 32*(62).

Leon, L. (2023). Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital Regional de Puno. *Revista Latinoamericana*.

Llinás, A. (Enero de 2023). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. *Scielo, 29*(1). Recuperado el 6 de Noviembre de 2024, de Wikipedia: https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa4/n10/e5.html#

Mamani, F. (2021). *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio médico primario de la Universidad Nacional del Altiplano.* Puno: Universidad Privada San Carlos.

Marin, D., & Losada, L. (Mayo de 2024). Estructura organizacional y relaciones inter-organizacionales: análisis en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas de Colombia. *Scielo, 8*(34).

Mego, F., & Aliaga, Z. (2023). *Calidad de atención y satisfacción del usuario con acceso al Seguro Integral de Salud post pandemia por Covid-19.* Universidad Peruana Unión.

Melo, C. (2023). Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Scielo, 80*(2).

Mendez, A. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada. *Scielo, 36*(3).

Mendoza, C. (Junio de 2019). Cultura organizacional y modelo de gestión empresarial. *Scielo, 7*(1).

Molina, M. (2019). La calidad en la atención médica. *Scielo*.

Molina, M. (Junio de 2021). La calidad en la atención médica. *Scielo, 23*(1).

Moncada, A. (Mayo de 2023). Toma de decisiones clínicas en atención primaria. *Scielo, 13*(2).

Mora, A. (2025). Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia. *Scielo*.

Morales, V. (Enero de 2002). Sobre la metodología como ciencia y el método científico: un espacio polémico. *Scielo, 23*(66).

Motta, G. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Scielo, 77*(1).

Ortiz, R., & Peña, M. (2020). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Scielo, 34*(4).

Perez, V. (2025). Factores del talento humano y satisfacción del usuario en la gestión pública hospitalaria, Quito. *Scielo, 29*(1).

Quero, E. (2024). Empatia para el mejoramiento del trato a los pacientes. *Scielo, 6*(10), 8.

Quintero, S. (Febrero de 2022). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Scielo, 5*(11).

Ramos, R. (2020). Satisfaccion del usuario y calidad de atencion servicio de medicina Huancayo Perú. *Scielo*.

Reyes, M. (Junio de 2020). Diseño de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *Scielo, 12*(3).

Rocafuerte, G. (2025). Gestión de la calidad de la atención en salud. *Scielo, 6*(1).

Rojas, C. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud. *Scielo*, 5.

Rojas, C. (2022). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud. *Scielo, 80*(2), 12. Recuperado el 12 de Noviembre de 2024, de Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional

de Salud : https://www.gob.pe/institucion/hospitalloayza/noticias/631735-dosis-de-vida

Rojas, C., & Bendezu, G. (2020). atisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Scielo, 36*(4).

Romero, D. (Julio de 2022). El concepto del confort en el cuidado de enfermería. *Scielo, 38*(1).

Sotomayor, J. (2021). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Scielo Mexico, 17*(3).

Suárez, G. (2023). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Scielo, 7*(1), 5.

Tapia, D., & Rios, G. (Junio de 2020). Factores del talento humano y satisfacción del usuario en la gestión pública hospitalaria. *Scielo, 8*(3), Puno.

Tapia, J. (2024). *Modelo de gestión pública para la satisfacción de usuarios en centros de salud.* Universidad Cesar Vallejo Piura.

Torre, A. (2019). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo . *Scielo*.

Urquiaga, M. (2024). Gestión en salud y la calidad de atención al usuario. Revisión sistemática. *Scielo*.

Vargas, I. (Mayo de 2020). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Scielo, 12*(2).

Vásquez, E. (Abril de 2020). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Scielo, 19*(58).

Vasquez, M. (Octubre de 2020). La Cultura Organizacional a través de las teorías organizacionales: nacimiento, crecimiento y madurez. *Scielo, 8*(32).

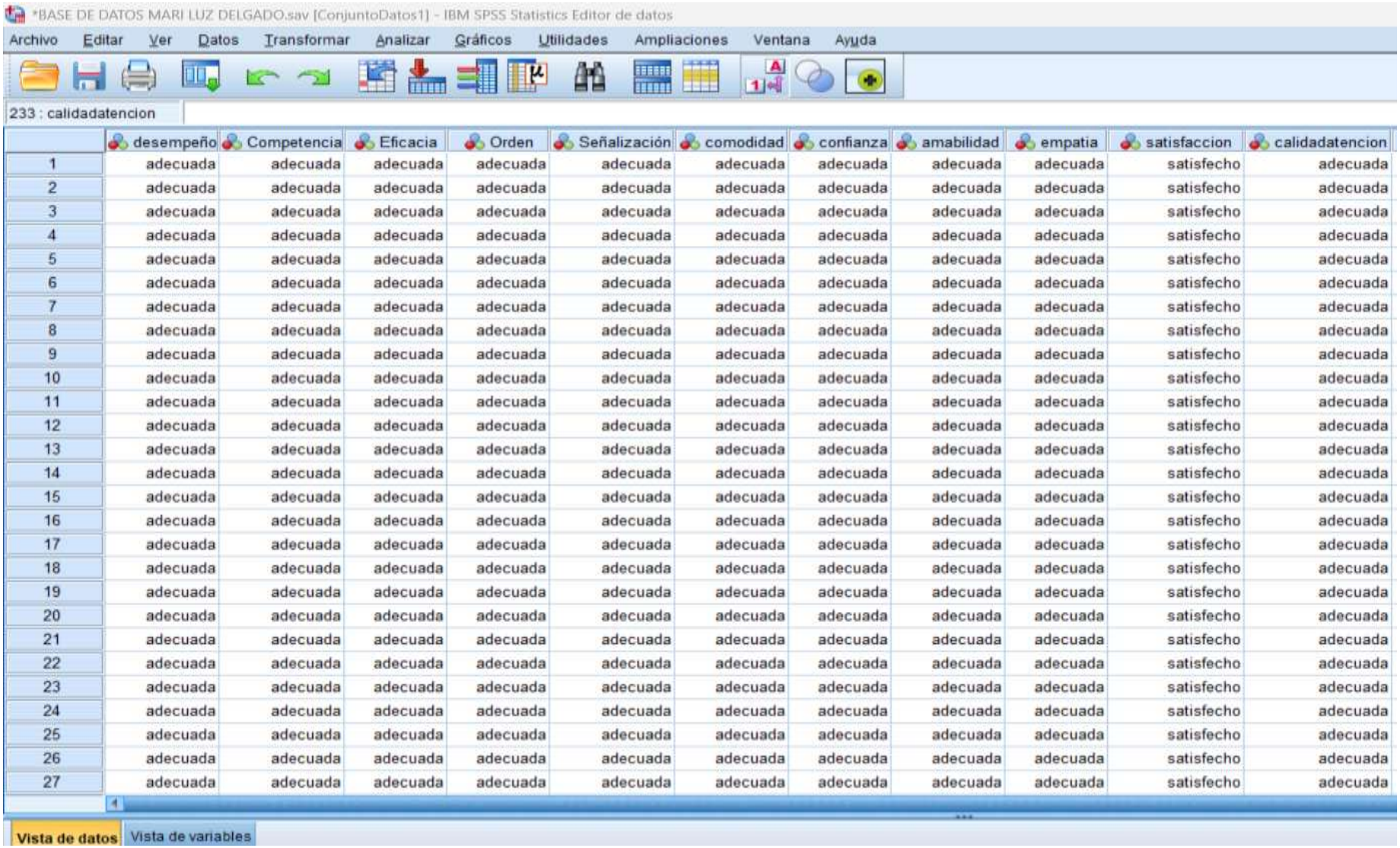
Venancio, J. (2024). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en un hospital de Juliaca.* Universidad Peruana Unión.

Veramendi, L. (2020). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Scielo*.

A N E X O S

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

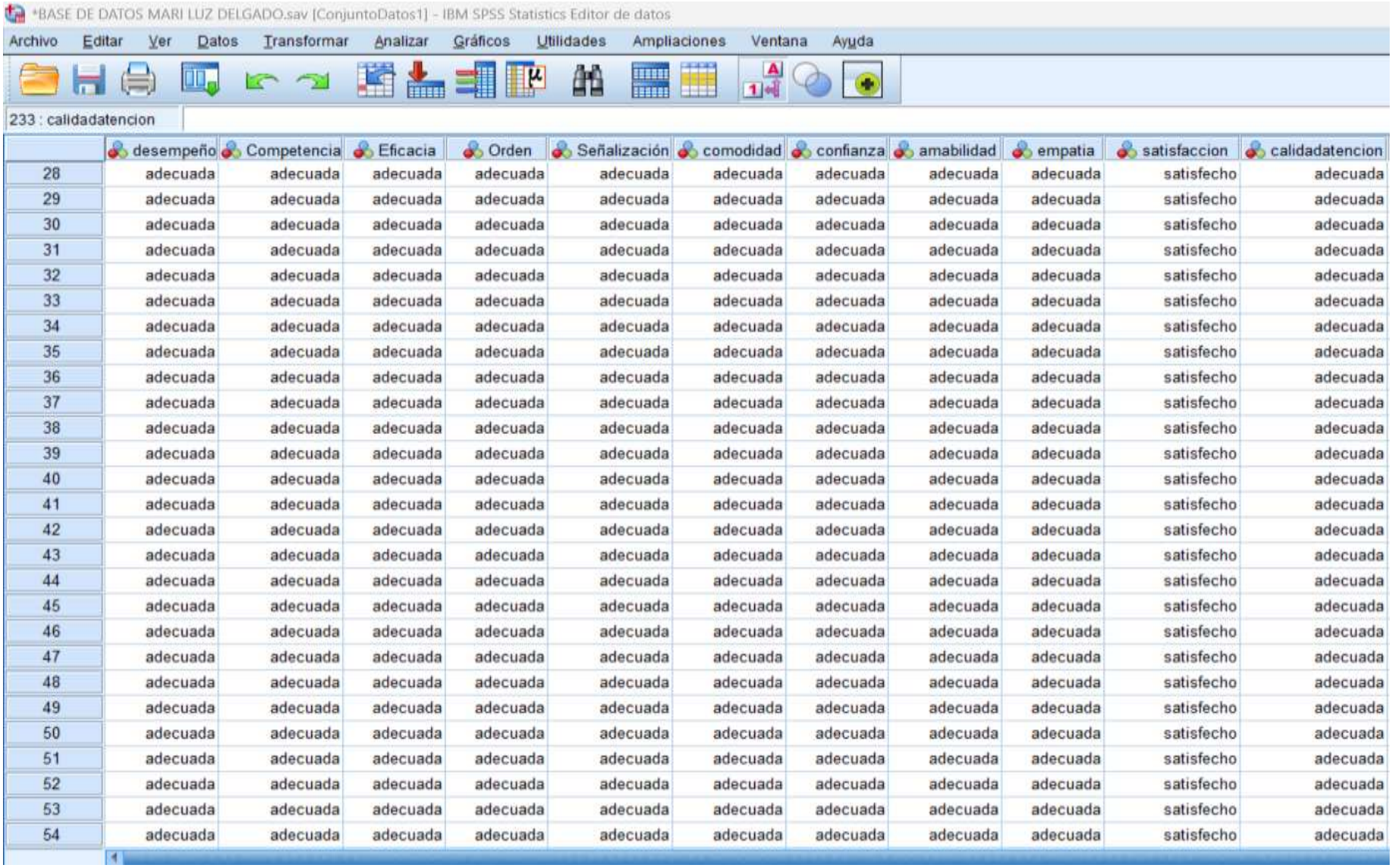

*BASE DE DATOS MARI LUZ DELGADO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

233 : calidadatencion

	desempeño	Competencia	Eficacia	Orden	Señalización	comodidad	confianza	amabilidad	empatia	satisfaccion	calidadatencion
1	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
2	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
3	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
4	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
5	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
6	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
7	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
8	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
9	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
10	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
11	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
12	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
13	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
14	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
15	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
16	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
17	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
18	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
19	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
20	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
21	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
22	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
23	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
24	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
25	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
26	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
27	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada

Vista de datos Vista de variables

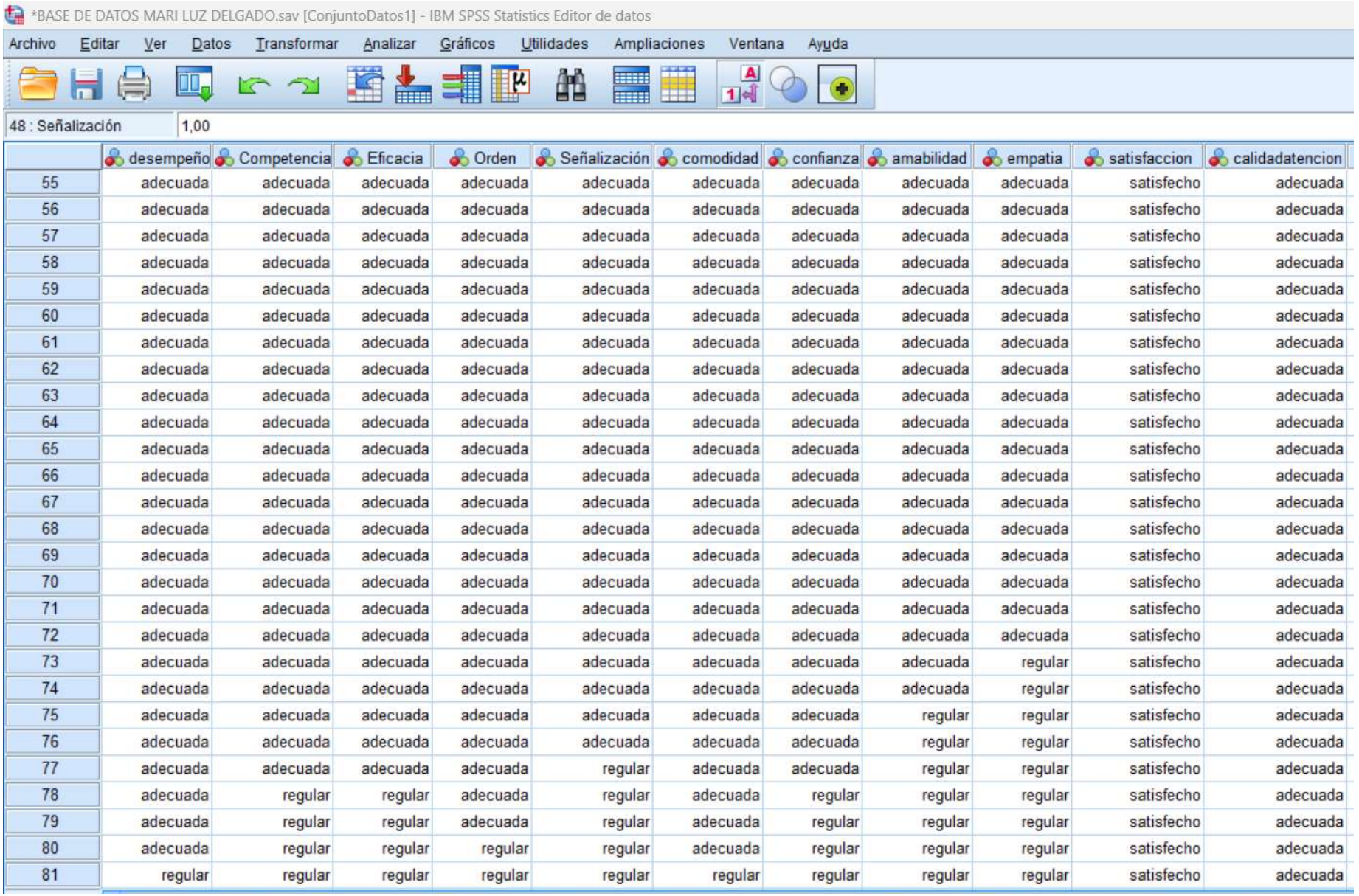


*BASE DE DATOS MARI LUZ DELGADO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

233 : calidadatencion

	desempeño	Competencia	Eficacia	Orden	Señalización	comodidad	confianza	amabilidad	empatia	satisfaccion	calidadatencion
28	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
29	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
30	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
31	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
32	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
33	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
34	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
35	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
36	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
37	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
38	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
39	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
40	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
41	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
42	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
43	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
44	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
45	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
46	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
47	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
48	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
49	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
50	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
51	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
52	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
53	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
54	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada

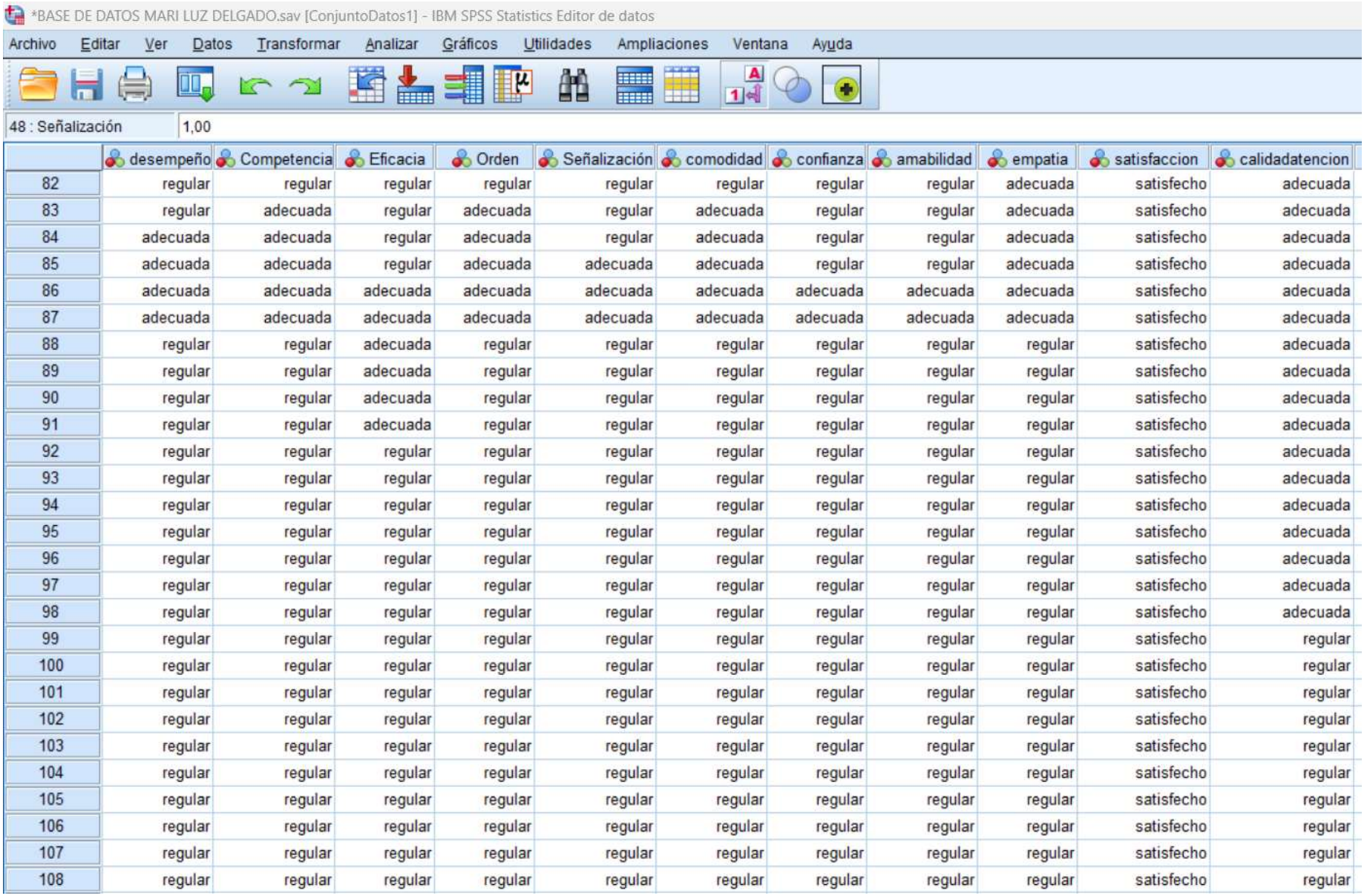


*BASE DE DATOS MARI LUZ DELGADO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

48 : Señalización 1,00

	desempeño	Competencia	Eficacia	Orden	Señalización	comodidad	confianza	amabilidad	empatia	satisfaccion	calidadatencion
55	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
56	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
57	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
58	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
59	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
60	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
61	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
62	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
63	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
64	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
65	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
66	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
67	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
68	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
69	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
70	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
71	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
72	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
73	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	satisfecho	adecuada
74	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	satisfecho	adecuada
75	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	satisfecho	adecuada
76	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	satisfecho	adecuada
77	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	adecuada	adecuada	regular	regular	satisfecho	adecuada
78	adecuada	regular	regular	adecuada	regular	adecuada	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada
79	adecuada	regular	regular	adecuada	regular	adecuada	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada
80	adecuada	regular	regular	regular	regular	adecuada	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada
81	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada

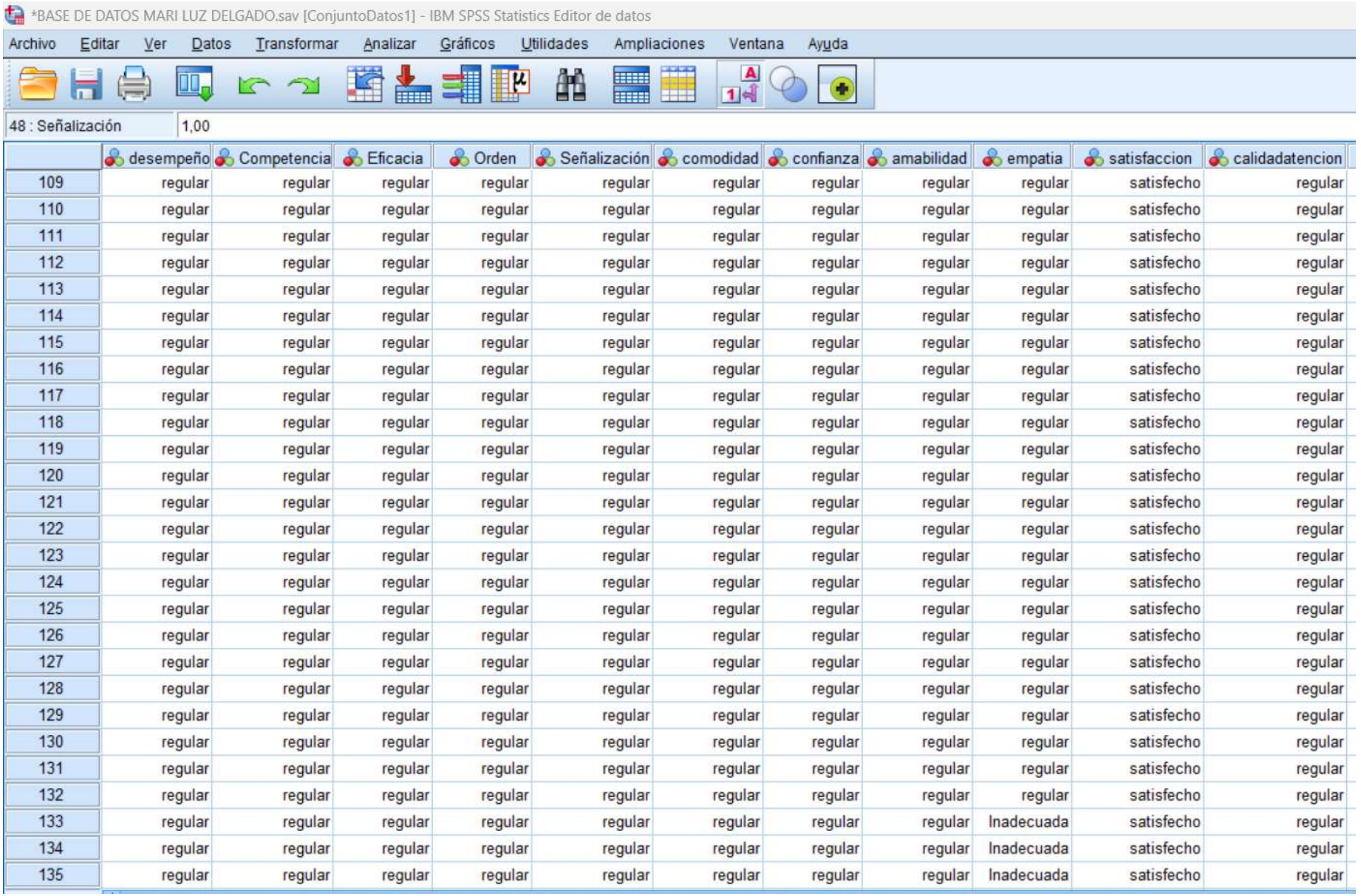


*BASE DE DATOS MARI LUZ DELGADO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

48 : Señalización 1,00

	desempeño	Competencia	Eficacia	Orden	Señalización	comodidad	confianza	amabilidad	empatia	satisfaccion	calidadatencion
82	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	adecuada	satisfecho	adecuada
83	regular	adecuada	regular	adecuada	regular	adecuada	regular	regular	adecuada	satisfecho	adecuada
84	adecuada	adecuada	regular	adecuada	regular	adecuada	regular	regular	adecuada	satisfecho	adecuada
85	adecuada	adecuada	regular	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	adecuada	satisfecho	adecuada
86	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
87	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	satisfecho	adecuada
88	regular	regular	adecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada
89	regular	regular	adecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada
90	regular	regular	adecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada
91	regular	regular	adecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada
92	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada
93	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada
94	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada
95	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada
96	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada
97	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada
98	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	adecuada
99	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
100	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
101	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
102	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
103	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
104	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
105	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
106	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
107	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
108	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular



*BASE DE DATOS MARI LUZ DELGADO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

48 : Señalización 1,00

	desempeño	Competencia	Eficacia	Orden	Señalización	comodidad	confianza	amabilidad	empatia	satisfaccion	calidadatencion
109	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
110	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
111	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
112	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
113	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
114	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
115	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
116	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
117	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
118	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
119	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
120	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
121	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
122	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
123	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
124	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
125	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
126	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
127	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
128	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
129	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
130	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
131	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
132	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	satisfecho	regular
133	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	satisfecho	regular
134	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	satisfecho	regular
135	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	satisfecho	regular

*BASE DE DATOS MARI LUZ DELGADO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

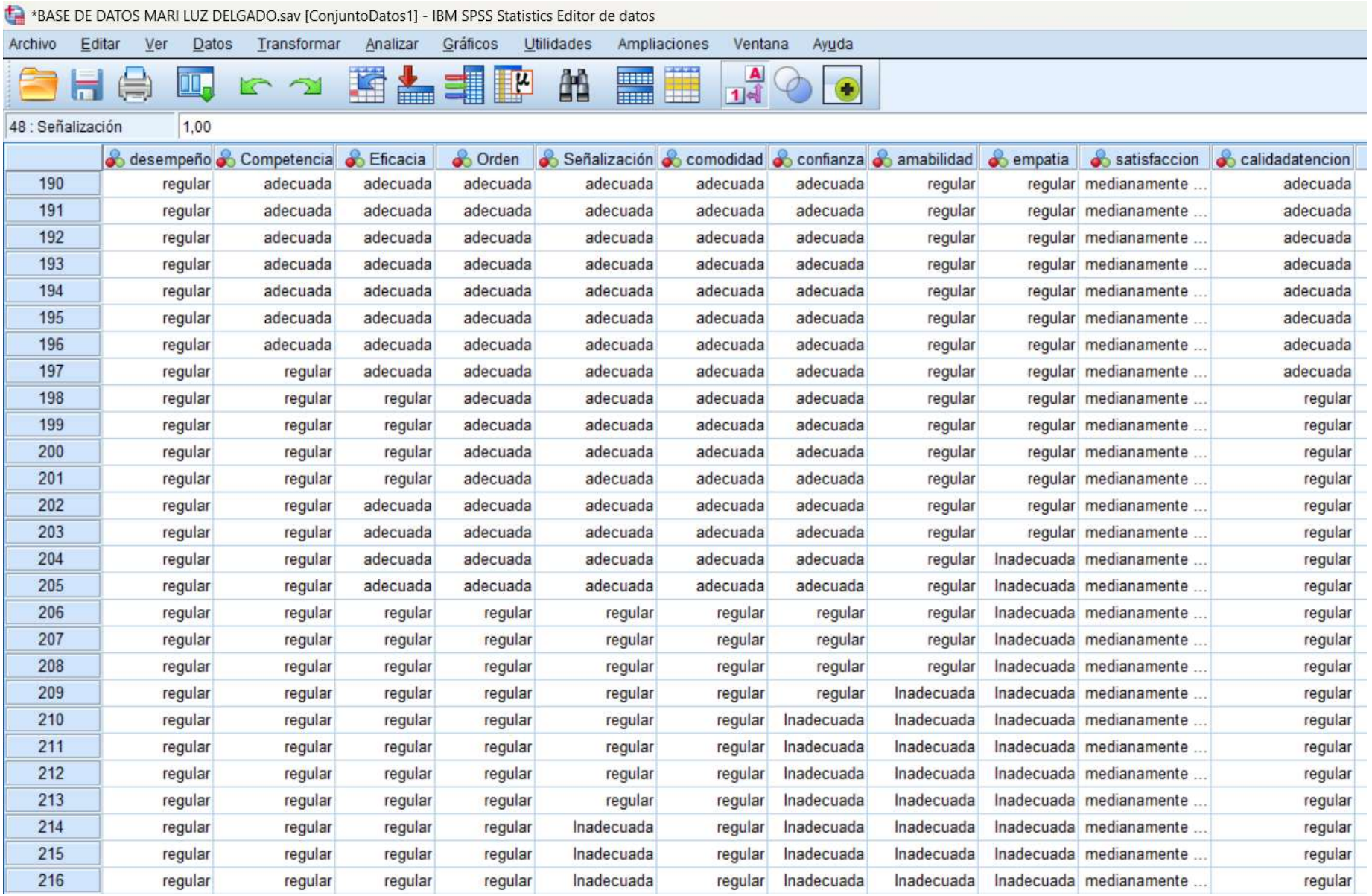
48 : Señalización 1,00

	desempeño	Competencia	Eficacia	Orden	Señalización	comodidad	confianza	amabilidad	empatia	satisfaccion	calidadatencion
136	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	satisfecho	regular
137	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	satisfecho	regular
138	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	satisfecho	regular
139	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	adecuada
140	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
141	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	adecuada
142	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	adecuada
143	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
144	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
145	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
146	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
147	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
148	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
149	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
150	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
151	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
152	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
153	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
154	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
155	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	regular	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
156	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
157	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
158	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
159	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
160	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
161	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
162	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular



48 : Señalización 1,00

	desempeño	Competencia	Eficacia	Orden	Señalización	comodidad	confianza	amabilidad	empatia	satisfaccion	calidadatencion
163	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
164	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
165	regular	regular	Inadecuada	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	satisfecho	regular
166	adecuada	Inadecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	medianamente ...	adecuada
167	adecuada	Inadecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	medianamente ...	adecuada
168	adecuada	Inadecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	medianamente ...	adecuada
169	adecuada	Inadecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	medianamente ...	adecuada
170	adecuada	Inadecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	medianamente ...	adecuada
171	adecuada	Inadecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	medianamente ...	adecuada
172	adecuada	Inadecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	medianamente ...	adecuada
173	adecuada	Inadecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	medianamente ...	adecuada
174	adecuada	Inadecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	medianamente ...	adecuada
175	adecuada	Inadecuada	regular	regular	regular	regular	adecuada	adecuada	regular	medianamente ...	adecuada
176	adecuada	Inadecuada	regular	regular	adecuada	regular	adecuada	adecuada	regular	medianamente ...	adecuada
177	adecuada	Inadecuada	regular	regular	adecuada	regular	adecuada	adecuada	regular	medianamente ...	adecuada
178	adecuada	Inadecuada	regular	regular	adecuada	regular	adecuada	adecuada	regular	medianamente ...	adecuada
179	adecuada	Inadecuada	regular	adecuada	adecuada	regular	adecuada	regular	adecuada	medianamente ...	adecuada
180	adecuada	Inadecuada	regular	adecuada	adecuada	regular	adecuada	regular	adecuada	medianamente ...	adecuada
181	adecuada	Inadecuada	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	adecuada	medianamente ...	adecuada
182	adecuada	Inadecuada	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	adecuada	medianamente ...	adecuada
183	adecuada	adecuada	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada
184	adecuada	adecuada	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada
185	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada
186	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada
187	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada
188	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada
189	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada

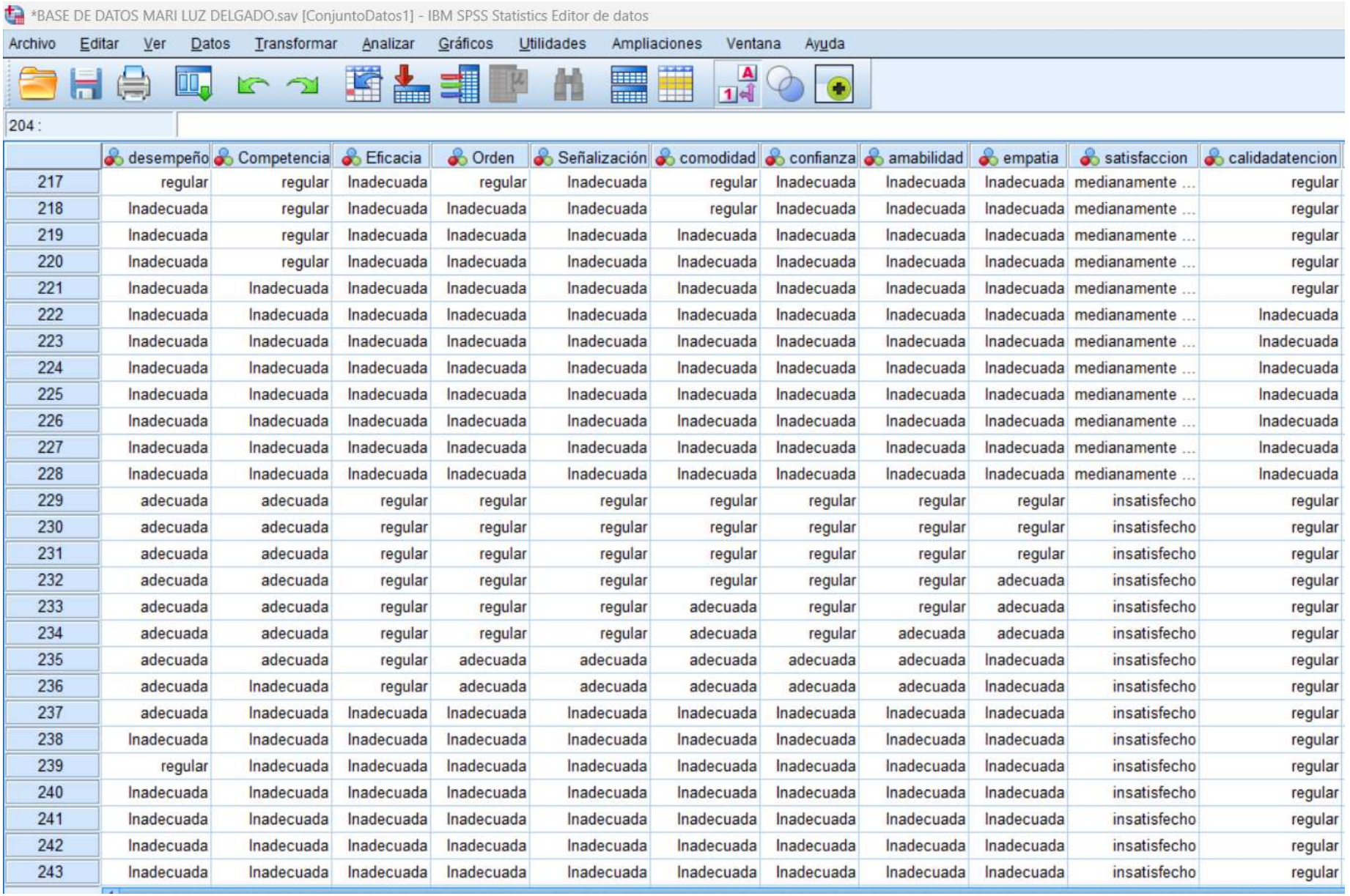


*BASE DE DATOS MARI LUZ DELGADO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

48 : Señalización 1,00

	desempeño	Competencia	Eficacia	Orden	Señalización	comodidad	confianza	amabilidad	empatia	satisfaccion	calidadatencion
190	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada
191	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada
192	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada
193	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada
194	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada
195	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada
196	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada
197	regular	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	adecuada
198	regular	regular	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	regular
199	regular	regular	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	regular
200	regular	regular	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	regular
201	regular	regular	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	regular
202	regular	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	regular
203	regular	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	regular	medianamente ...	regular
204	regular	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	Inadecuada	medianamente ...	regular
205	regular	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	regular	Inadecuada	medianamente ...	regular
206	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	medianamente ...	regular
207	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	medianamente ...	regular
208	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	medianamente ...	regular
209	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	regular
210	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	regular
211	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	regular
212	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	regular
213	regular	regular	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	regular
214	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	regular
215	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	regular
216	regular	regular	regular	regular	Inadecuada	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	regular

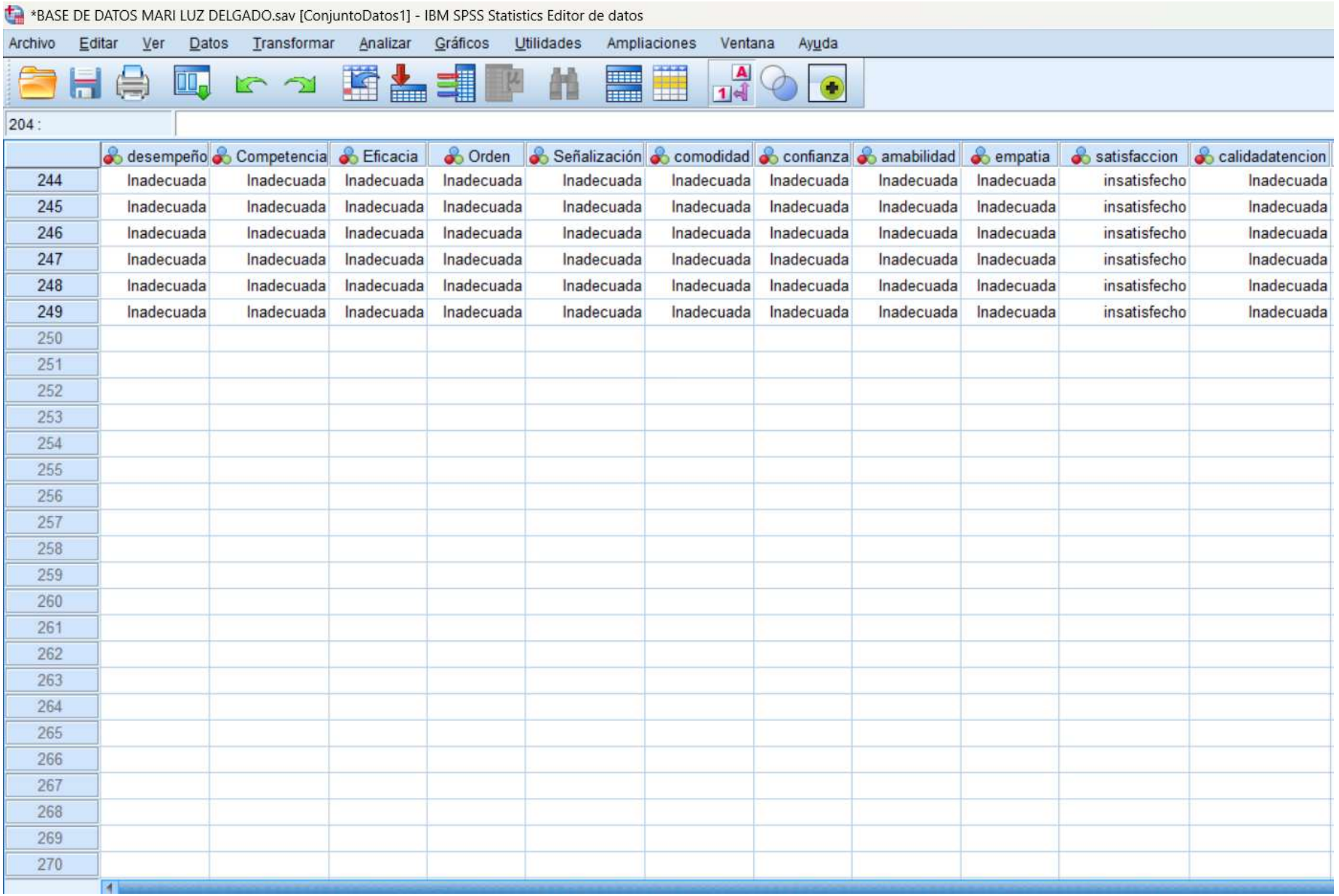


*BASE DE DATOS MARI LUZ DELGADO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

204 :

	desempeño	Competencia	Eficacia	Orden	Señalización	comodidad	confianza	amabilidad	empatia	satisfaccion	calidadatencion
217	regular	regular	Inadecuada	regular	Inadecuada	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	regular
218	Inadecuada	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	regular
219	Inadecuada	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	regular
220	Inadecuada	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	regular
221	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	regular
222	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	Inadecuada
223	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	Inadecuada
224	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	Inadecuada
225	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	Inadecuada
226	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	Inadecuada
227	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	Inadecuada
228	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	medianamente ...	Inadecuada
229	adecuada	adecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	insatisfecho	regular
230	adecuada	adecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	insatisfecho	regular
231	adecuada	adecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	regular	insatisfecho	regular
232	adecuada	adecuada	regular	regular	regular	regular	regular	regular	adecuada	insatisfecho	regular
233	adecuada	adecuada	regular	regular	regular	adecuada	regular	regular	adecuada	insatisfecho	regular
234	adecuada	adecuada	regular	regular	regular	adecuada	regular	adecuada	adecuada	insatisfecho	regular
235	adecuada	adecuada	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	Inadecuada	insatisfecho	regular
236	adecuada	Inadecuada	regular	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	adecuada	Inadecuada	insatisfecho	regular
237	adecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	insatisfecho	regular
238	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	insatisfecho	regular
239	regular	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	insatisfecho	regular
240	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	insatisfecho	regular
241	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	insatisfecho	regular
242	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	insatisfecho	regular
243	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	insatisfecho	regular



*BASE DE DATOS MARI LUZ DELGADO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

204 :

	desempeño	Competencia	Eficacia	Orden	Señalización	comodidad	confianza	amabilidad	empatia	satisfaccion	calidadatencion
244	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	insatisfecho	Inadecuada
245	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	insatisfecho	Inadecuada
246	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	insatisfecho	Inadecuada
247	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	insatisfecho	Inadecuada
248	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	insatisfecho	Inadecuada
249	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	Inadecuada	insatisfecho	Inadecuada
250											
251											
252											
253											
254											
255											
256											
257											
258											
259											
260											
261											
262											
263											
264											
265											
266											
267											
268											
269											
270											

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS CENTRO DE SALUD CONO NORTE AYAVIRI 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES	METODOLOGIA
GENERAL PG. ¿De qué manera la calidad de atención está relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2025?	**GENERAL** OG. Analizar la calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2025.	**GENERAL** HG. La calidad de atención está relacionado significativamente a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2025.	**Variable 1** 1. Calidad de atención	1.1 Técnico científico	1.1.1 Desempeño	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)	**1. Diseño:** No experimental **2. Tipo de investigación:** Básica, correlacional y transversal. **3. Enfoque:** Cuantitativo **4. Población:** 9,052 usuarios de consultas externas **5. Muestra:** Se utilizó una muestra de 249 usuarios **6. Técnicas:** **Variable 1**: Encuesta **Variable 2**: Encuesta
					1.1.2 Competencia	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)	
					1.1.3 Eficacia	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)	
				1.2 Funcional entorno	1.2.1 Orden	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)	
					1.2.2 Señalización	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)	
					1.2.3 Comodidad	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)	
ESPECÍFICOS	**ESPECÍFICOS**	**ESPECIFICAS**		1.3 Interpersonal humana	1.3.1 Confianza	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)	
PE1. ¿Cuáles son los indicadores de la dimensión técnico científico relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte? PE2 ¿Cuáles son los indicadores de la	OE1. Describir los indicadores de la dimensión técnico científico relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte OE2 Describir los indicadores de la	HE1. Los indicadores de la dimensión técnico científico relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte son: El desempeño, la			1.3.2 Amabilidad	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)	

dimensión funcional entorno relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte? PE3 ¿Cuáles son los indicadores de la dimensión interpersonal humana relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte? PE4. ¿Cuál es el resultado de satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte?	dimensión funcional entorno relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte. OE3 Describir los indicadores de la dimensión interpersonal humana relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte. OE4. Evaluar la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte.	competencia y la eficacia. HE2 Los indicadores de la dimensión funcional entorno relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte son: Orden, señalización y comodidad. HE3 Los indicadores de la dimensión interpersonal humana relacionados a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte son: La confianza, amabilidad y la empatía HE4. El resultado de satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte es satisfecho.			1.3.3 Empatía	a. Adecuada (11 a 15 puntos) b. Regular (6 a 10 puntos) c. Inadecuada (0- 5 puntos)	**7. Instrumentos:** Variable 1: Cuestionario sobre la calidad de atención. Variable 2: Cuestionario sobre la satisfacción del usuario
			Variable 2 2. Satisfacción	2.1 Resultados		a. Satisfecho = (+) (>60% de satisfacción). b. Medianamente satisfecho (40-60% de satisfacción) c. Insatisfecho = (-) (>60% de satisfacción)	

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada "Calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024", autorizando a la Lic. Mari Luz Delgado De La Flor Apaza, egresada de la Escuela de Posgrado Maestría en administración de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, para la realización de dos cuestionarios para la recolección de datos. Al firmar este documento reconozco que he leído el documento y se me ha sido informada claramente sobre los objetivos del estudio de investigación. Comprendo y acepto participar en la investigación.



_____

Firma del participante **Huella digital**

ANEXO 4: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Ficha N°……

Estimado sr. (a) solicito su participación en la presente investigación sobre "Calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024", para la cual tenemos formulada una serie de preguntas, la respuesta márquelo con una (x)

1 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad
2= CASI NUNCA: Cuando las actividades se realizan algunas veces
3 = A VECES: Cuando esas actividades lo observan frecuentemente
4= CASI SIEMPRE: Cuando las actividades se observan seguidas
5 =SIEMPRE: Cuando esas actividades lo observan siempre para satisfacer sus necesidades.

N.º	ÍTEMS O PREGUNTAS	1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
Técnico-científico						
Desempeño						
1	El personal de salud mostró interés durante la atención.					
2	El personal de salud dedicó tiempo suficiente para atender sus necesidades.					
3	El personal de salud realizó su labor de manera organizada y responsable.					
Competencia						
4	El personal de salud demostró conocimiento técnico durante la atención.					
5	El personal de salud aplicó correctamente los procedimientos y protocolos.					

N.º	ÍTEMS O PREGUNTAS	1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
6	El personal de salud resolvió problemas o situaciones con eficacia.					
Eficacia						
7	Las indicaciones y procedimientos del personal de salud fueron claros y correctos.					
8	El personal de salud cumplió con los tiempos de atención de manera eficiente.					
9	Los resultados de la atención cumplieron con sus expectativas.					
Funcional-entorno						
Orden						
10	Se respeta la programación y el orden de llegada.					
11	Los consultorios y áreas de atención se encuentran organizados.					
12	El personal mantiene un flujo adecuado de atención en las áreas de servicio.					
Señalización						
13	La señalización del establecimiento es clara y visible.					
14	Los usuarios pueden ubicar fácilmente los servicios gracias a la señalización.					
15	La señalización es amigable y comprensible para todos los usuarios.					
Comodidad						
16	Los asientos y áreas de espera son cómodos.					

N.º	ÍTEMS O PREGUNTAS	1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
17	Los consultorios y áreas de atención tienen buena iluminación y ventilación.					
18	Los ambientes se encuentran limpios y adecuados para la atención.					
Interpersonal-humana						
Confianza						
19	El personal de salud inspira seguridad durante la atención.					
20	El personal de salud genera confianza al manejar la información personal.					
21	El personal de salud cumple con sus compromisos y promesas durante la atención.					
Amabilidad						
22	El personal de salud se mostró atento y cordial.					
23	El personal respondió de manera respetuosa a sus inquietudes.					
24	El trato recibido fue amable y cercano.					
Empatía						
25	El personal de salud comprendió y respetó sus emociones y necesidades.					
26	El personal escuchó atentamente sus preocupaciones.					
27	El personal brindó orientación considerando su situación particular.					

BAREMOS

Técnico científico

1. Desempeño (ítems 1–3)

- **Adecuada (11–15 puntos):** El personal mostró interés, dedicó tiempo suficiente y trabajó de manera organizada y responsable.
- **Regular (6–10 puntos):** El desempeño fue aceptable, pero algunas áreas requieren atención.
- **Inadecuada (0–5 puntos):** El personal no cumplió con las expectativas básicas en atención y organización.

2. Competencia (ítems 4–6)

- **Adecuada (11–15 puntos):** El personal demostró conocimiento técnico, aplicó correctamente los procedimientos y resolvió problemas con eficacia.
- **Regular (6–10 puntos):** Conocimientos y aplicación parcial; necesita mejorar la resolución de problemas.
- **Inadecuada (0–5 puntos):** Falta de competencia técnica y dificultad para aplicar procedimientos o resolver problemas.

3. Eficacia (ítems 7–9)

- **Adecuada (11–15 puntos):** Indicaciones y procedimientos fueron claros, tiempos de atención adecuados y resultados satisfactorios.
- **Regular (6–10 puntos):** Resultados aceptables, pero con algunos errores o demoras.
- **Inadecuada (0–5 puntos):** Indicaciones confusas, demoras y resultados insatisfactorios.

Funcional entorno

4. Orden (ítems 10–12)

- **Adecuada (11–15 puntos):** Se respeta la programación, consultorios organizados y flujo de atención adecuado.
- **Regular (6–10 puntos):** Orden parcial; puede haber confusión en horarios o flujo de atención.
- **Inadecuada (0–5 puntos):** Falta de organización y problemas en el flujo de atención.

5. Señalización (ítems 13–15)

- **Adecuada (11–15 puntos):** Señalización clara, visible y comprensible para todos los usuarios.
- **Regular (6–10 puntos):** Señalización suficiente, pero podría mejorarse la claridad o visibilidad.
- **Inadecuada (0–5 puntos):** Señalización deficiente, difícil de ubicar los servicios.

6. Comodidad (ítems 16–18)

- **Adecuada (11–15 puntos):** Áreas de espera cómodas, buena iluminación y ventilación, limpieza adecuada.
- **Regular (6–10 puntos):** Comodidad aceptable, pero algunas condiciones podrían mejorarse.
- **Inadecuada (0–5 puntos):** Espacios incómodos, mal iluminados o sucios.

Interpersonal humana

7. Confianza (ítems 19–21)

- **Adecuada (11–15 puntos):** El personal inspira seguridad, maneja bien la información y cumple compromisos.
- **Regular (6–10 puntos):** Genera confianza parcial; algunos compromisos no se cumplen completamente.
- **Inadecuada (0–5 puntos):** No inspira seguridad y no maneja bien la información ni los compromisos.

8. Amabilidad (ítems 22–24)

- **Adecuada (11–15 puntos):** Atención cordial, respetuosa y cercana.
- **Regular (6–10 puntos):** Atención aceptable, pero faltó cercanía o cortesía en algunos momentos.
- **Inadecuada (0–5 puntos):** Trato descortés o poco atento.

9. Empatía (ítems 25–27)

- **Adecuada (11–15 puntos):** El personal comprende y respeta emociones, escucha preocupaciones y da orientación personalizada.
- **Regular (6–10 puntos):** Empatía parcial; se puede mejorar la escucha o el acompañamiento.
- **Inadecuada (0–5 puntos):** Falta de comprensión de necesidades y poca atención a las preocupaciones del usuario.

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN USUARIO EXTERNO – PARTE EXPECTATIVAS

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una serie numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
N°		**Preguntas**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
01	**E**	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	**E**	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	**E**	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	**E**	Que su historia clínica se encuentre disponibles y se obtengan con facilidad							
05	**E**	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan su facilidad							
06	**E**	Que la atención en la caja o en módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	**E**	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.							
08	**E**	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografía, otros) sea rápida							
09	**E**	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	**E**	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	**E**	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva atención							
12	**E**	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	**E**	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	**E**	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	**E**	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	**E**	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de atención							
17	**E**	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
18	**E**	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							
19	**E**	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuadas para orientar a los pacientes							
20	**E**	Que la consulta externa cuente con el personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	**E**	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	**E**	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO – PARTE PERCEPCIONES

PERCEPCION									
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una serie numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
N°		**Preguntas**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
01	**P**	¿El personal de informes oriento y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	**P**	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	**P**	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	**P**	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	**P**	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	**P**								
07	**P**	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	**P**								
09	**P**	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	**P**	¿Se respeto su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	**P**	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por le problema de salud por le cual fue atendido?							
12	**P**	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	**P**	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	**P**	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	**P**	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	**P**	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	**P**	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	**P**	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	**P**	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	**P**	¿La consulta externa contó con el personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	**P**	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarias para su atención?							
22	**P**	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Baremo

a. Satisfecho = (+) (>60% de satisfacción).
b. Medianamente satisfecho (40-60% de satisfacción)
c. Insatisfecho = (-) (>60% de satisfacción)

ANEXO 5: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO JUICIO DE EXPERTOS

Los abajo firmantes, profesionales certificamos que los instrumentos correspondientes a la investigación "Calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024" está apto para ser usado. Consideramos que el instrumento es válido para su uso previsto.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1
El instrumento propuesto corresponde a los objetivos propuestos en el estudio.	1
La estructura del instrumento es el adecuado.	1
Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	1
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1
Los ítems son claros y entendibles	1
El número de ítems es adecuado para su aplicación	1
Se debe eliminar algunos ítems	0
TOTAL	7

Se ha considerado como resultado un total de:

- De acuerdo = 1(Si)
- En desacuerdo = 0 (No)

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO JUICIO DE EXPERTOS

Los abajo firmantes, profesionales certificamos que los instrumentos correspondientes a la investigación "Calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024" está apto para ser usado. Consideramos que el instrumento es válido para su uso previsto.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1
El instrumento propuesto corresponde a los objetivos propuestos en el estudio.	1
La estructura del instrumento es el adecuado.	1
Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	1
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1
Los ítems son claros y entendibles	1
El número de ítems es adecuado para su aplicación	1
Se debe eliminar algunos ítems	0
TOTAL	7

Se ha considerado como resultado un total de:

- De acuerdo = 1(Si)
- En desacuerdo = 0 (No)

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO JUICIO DE EXPERTOS

Los abajo firmantes, profesionales certificamos que los instrumentos correspondientes a la investigación "Calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios de consultas externas Centro de Salud Cono Norte Ayaviri 2024" está apto para ser usado. Consideramos que el instrumento es válido para su uso previsto.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1
El instrumento propuesto corresponde a los objetivos propuestos en el estudio.	1
La estructura del instrumento es el adecuado.	1
Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	1
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1
Los ítems son claros y entendibles	1
El número de ítems es adecuado para su aplicación	1
Se debe eliminar algunos ítems	0
TOTAL	7

Se ha considerado como resultado un total de:

- De acuerdo = 1(Si)
- En desacuerdo = 0 (No)

ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN



"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA"

SOLICITO: AUTORIZACION PARA REALIZAR ETUDIO DE TESIS

SEÑOR JEFE DEL CENTRO DE SALUD CONO NORTE
Dra. Edith Teresa TITO ESCARCENA

Yo, Mari Luz DELGADO DE LA FLOR APAZA, identificado con DNI 44091438. Bachiller en enfermería de la "Universidad Andina Nestor Caceres Velazquez"con Domicilio en jirón Mariano Pandia N°740 b. cerro colorado del distrito de Juliaca, Provincia de San , Departamento Puno, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que mediante el presente documento me dirijo a Ud. Jefe del Centro de Salud Cono Norte de la Microred Ayaviri con la finalidad de solicitarle autorización para realizar estudio de TESIS denominado "CALIDAD DE ATENCION RELACIONADO A LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS DEL CENTRO DE SALUD CONO NORTE" con el fin de optar el grado de Magister en administración con mesion en Gerencia de servicios de salud

POR LO EXPUESTO:
Pido a Usted Señor(a) Jefe del C.S. Cono Norte de la Microred Ayaviri, Acceder a mi petición por ser justo y legal

Ayaviri, 01 de Mayo del 2025

MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA

DNI 44091438

Dr. Victor R. Saccsahuy Villca
MEDICO CIRUJANO
CMP. 81449

11-7-25

PERÚ | Ministerio de Salud | Centro de Salud Cono Norte

AUTORIZACION PARA REALIZAR ESTUDION DE TESIS

EL JEFE DEL CENTRO DE SALUD CONO NORTE DE LA MICRORES AYAVIRI

AUTORIZACION:

A la bachiller en enfermeria MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA de la Universidad Andina Nestor Caceres Velazquez, identificada con Nro DNI 44091438, se le autoriza realizarla entrevista a los pacientes que acuden por consulta externa al C.S. Cono Norte Para el estudio de TESIS denominado "CALIDAD DE ATENCION RELACIONADO A LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS DEL CENTRO DE SALUD CONO NORTE"

Ayaviri, 01 de Mayo del 2025

Dr. Victor R. Sucasaire Vilca
MEDICO CIRUJANO
CMP. 83449

PERÚ Ministerio de Salud | Centro de Salud Cono Norte

ATENCIONES	MAYO	JUNIO	TOTAL
ATENCIONES MAYORES DE 18 AÑOS	4,795	4,257	9,052

Ing. Edwin Nieto Huaman

TESIS UANCV
TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X] Fecha de entrega: 30 MARZO 2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MARI LUZ DELGADO DE LA FLOR APAZA
Dirección: JR. MARIANO PANDIA 170 URB. CERRO COLORADO
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 44091438
Teléfono: 986 801 720 email: delgadodelaflor@hotmail.com

Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:
Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
Escuela Profesional o Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
Título o Grado Académico a optar: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Asesor: Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [ ] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] Trabajo Académico [ ]

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTAS EXTERNAS CENTRO DE SALUD CONO NORTE AYAVIRI 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad, atención, satisfacción, usuarios externos.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV [1,2]?
2

[1] Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
[2] Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☐ Titulo ☐ 2da Especialidad ☒ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.

☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a):_____

☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comérciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

☐ Sí autorizo

☒ No autorizo

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
Página 3 de 3
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral**. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- [x] Internacional
- [ ] Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58



Firma de Autor	huella digital	Fecha
		30 marzo 2026

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/