



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD



**CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO
DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE
PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS
EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023**

TESIS PRESENTADA POR:
JUAN YHOJAN CAHUANA VALERIANO
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

JULIACA – PERÚ
2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

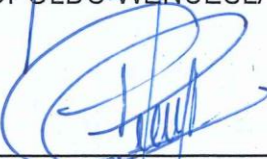
CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO
DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE
PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS
EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023


TESIS PRESENTADA POR:
JUAN YHOJAN CAHUANA VALERIANO

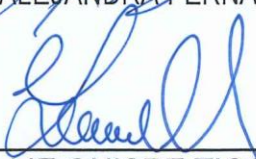
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

MIEMBRO DEL JURADO : 
Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO

ASESOR DE TESIS : 
Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58



**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO**



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 475-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 03 de diciembre del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-012662, presentado por el (la) Bachiller **CAHUANA VALERIANO JUAN YHOJAN**, con número de DNI. **70170211**, asignado (a) con código de matrícula **1620100100**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **CAHUANA VALERIANO JUAN YHOJAN**, con número de DNI. **70170211**, asignado (a) con código de matrícula **1620100100**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 10 de setiembre del 2024. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, 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 Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023** Elaborado por el (la) Bachiller **CAHUANA VALERIANO JUAN YHOJAN**. Integrado por los siguientes docentes:

- Presidente del Jurado : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**
- Miembro del Jurado : Mgr. PERCY GONZALO PUMA PUMA**
- Miembro del Jurado : Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**
- Asesor de Tesis : Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA**

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

- Fecha : Jueves 05 de diciembre del 2024**
- Hora : 04:00 p.m.**
- Lugar : Aula N° 310 EPG - UANCV - JULIACA**

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAESTRO** de los estudiantes que ingresaron despues a la aprobación de la ley Universitaria N° **30220**.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (a)

Cc./Anexo EPG (01)
Interesado (01)
Cargo (01)
Jurado (02)
Asesor (01)
Expediente (01)
UNCV/Inv



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°1598-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 03 de Diciembre del 2024

VISTOS:

El expediente N°. **014773**, Presentado por el (a) **Bach. JUAN YHOJAN CAHUANA VALERIANO**, con número de DNI **70170211** y con Código de matrícula **N.1620100100**, quien solicita cambio del primer miembro, del jurado del Proyecto de Tesis titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023** Líneas de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58** Para optar el Grado Académico de **MAESTRO** en **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) **Bach. JUAN YHOJAN CAHUANA VALERIANO**, quien solicita cambio del primer miembro del jurado, aprobado con Resolución Directoral N° **1128-2023-USA-EPG/UANCV**, de fecha **23 de noviembre del 2023**, en el que se le asignó como primer miembro al Dr. Santolomas Licimaco Aguilar Pinto, el mismo que se cambia por indisponibilidad de tiempo.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 10 de noviembre del 2023, registrado en el Folio N° 0003784 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico 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 Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DEL PRIMER MIEMBRO DEL JURADO, para su revisión de la Tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023** presentado por el (a) **Bach. JUAN YHOJAN CAHUANA VALERIANO**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer Miembro	: Mgr. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Segundo Miembro	: Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO
Asesor	: Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAESTRO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese,



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)

Cc: CARGO (01)
ARCHIVO EPG - 2024 (01)
INTERESADO (01)
LWCC@UARCH



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°1598-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 02 de Octubre del 2024

VISTOS:

El expediente N°. **08188**, Presentado por el (a) **Bach. JUAN YHOJAN CAHUANA VALERIANO**, con número de DNI **70170211** y con Código de matrícula N.**1620100100**, quien solicita cambio del presidente, primer miembro del jurado y asesor del Proyecto de Tesis titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023** Líneas de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58** Para optar el Grado Académico de **MAESTRO** en **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) **Bach. JUAN YHOJAN CAHUANA VALERIANO**, quien solicita cambio del presidente, primer miembro del jurado y asesor, aprobado con Resolución Directoral N° **1128-2023-USA-EPG/UANCV**, de fecha **23 de noviembre del 2023**, en el que se le asignó como presidente a la Dra. Silvia Natividad Cruz Colca, primer miembro al Dr. Santiago Cristóbal Quispe Pari, y asesor a la Dra. Esperanza Cueva Rossel, los mismos que se cambia por indisponibilidad de tiempo.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 10 de noviembre del 2023, registrado en el Folio N° 0003784 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico 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 Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DEL PRESIDENTE, PRIMER MIEMBRO DEL JURADO Y ASESOR, para su revisión de la Tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023** presentado por el (a) **Bach. JUAN YHOJAN CAHUANA VALERIANO**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer Miembro	: Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Segundo Miembro	: Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO
Asesor	: Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAESTRO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese,



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (a)

Cc./CARGO (01)
ARCHIVO EPG - 2024 (01)
INTERESADO (01)
LWCC@UVRCH



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCION DIRECTORAL N° 1128-2023-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 23 de Noviembre del 2023.

VISTOS:

El expediente N° 2023-011348, de fecha 14 de noviembre del 2023, presentado por el (la) Bachiller **JUAN YHOJAN CAHUANA VALERIANO**, con DNI N° **70170211**, código de matrícula **1620100100**, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58**, para optar el grado de **MAESTRO** en: **ADMINISTRACION**, mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Sede Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.
Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.
Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.
Que, en el **Art.60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.
Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.
Que, mediante oficio circular N° 365-2022-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 02 de Diciembre del 2022, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente : Dra. CRUZ COLCA SILVIA NATIVIDAD
Primer miembro : Mgtr. QUISPE PARI SANTIAGO CRISTOBAL
Segundo miembro : Dr. FERNANDEZ MACEDO SANDRA ALEJANDRA
Asesor : Dra. CUEVA ROSSEL ESPERANZA

Que, con registro N° 0003784, de fecha 10 de noviembre del 2023, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023** cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

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 en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023** para obtener el grado académico de **MAESTRO** en: **ADMINISTRACION** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la UANCV.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wenceslao Corchicho Cari
DIRECTOR (e)

c.c/CARGO (01)
ARCHIVO EPG-2024 (01)
INTERESADO (01)
LWCC/VCH



CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

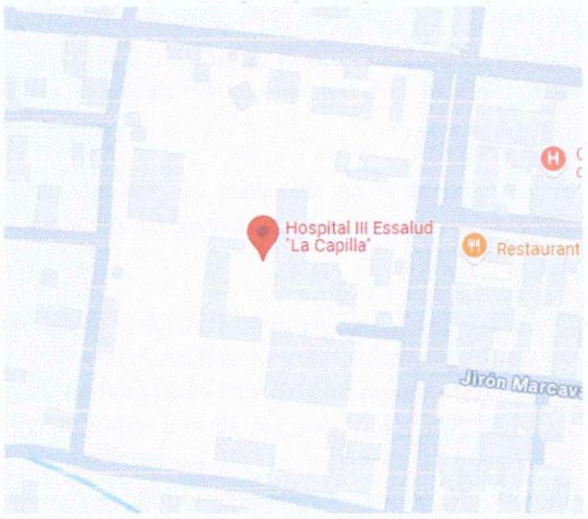
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	13%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	JUAN YHOJAN CAHUANA VALERIANO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70170211
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-2270-263X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	INGRID LIZ QUISPE TICONA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02449475
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7619-9592
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01309221
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-4145-7030
Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: ESSALUD JULIACA País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: SAN ROMÁN Distrito: JULIACA -15.49341, -70.16356 https://maps.app.goo.gl/96g5m1ZhUpwV3oaZ6</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023 - 2024
URL de disciplinas OCDE	<p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Ciencias del cuidado de la salud y servicios (administración de hospitales, financiamiento) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01</p>
https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO
ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Segundo Delgado Cansaya
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JUAN YHOJAN CAHUANA VALERIANO, identificado con DNI Nro. 70170211 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
Programa de Segunda Especialidad,
Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

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

CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023

Asesorado por: Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA

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 tuyas 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 19 de Marzo del 2025

FIRMA (ASESOR)

FIRMA (obligatoria)



Huella



AGRADECIMIENTO

Expresar mi agradecimiento más profundo a mi familia, quienes han sido el soporte fundamental en cada etapa de este proyecto. A mi terna de jurados por el apoyo incondicional para materializar esta investigación.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
ABREVIATURAS	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN.....	xix

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	21
1.1.1. Descripción del problema.....	21
1.1.2. Formulación del problema:.....	23
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	24
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	25
1.4. HIPÓTESIS.	26
1.5. VARIABLES.....	28

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	30
2.2. MARCO TEÓRICO	35
2.2.1. CALIDAD.	35
2.2.3. SATISFACCIÓN.....	42
2.3. MARCO CONCEPTUAL	48



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación. 49

3.2. Tipo de investigación..... 49

3.3. Método o métodos aplicados a la Investigación. 50

3.4. Población y muestra..... 50

3.5. Técnicas e Instrumentos de investigación 51

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos..... 54

3.7. Contestación de hipótesis 55

3.8. Validez y confiabilidad del instrumento..... 55

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 58

4.2. Contestación de hipótesis 74

CONCLUSIONES.....83

RECOMENDACIONES88

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS91

ANEXOS99

Anexo 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA100

Anexo 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO102

Anexo 03 FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS103

Anexo 04 FICHA DE CUESTIONARIO SERQUAL-PERCEPCIONES105

Anexo 05 **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 06 ...AUTORIZACIÓN DONDE ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZÓ
LA INVESTIGACIÓN.....109

Anexo 07 BASE DE DATOS110



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de Kolmogorov- Smirnoy entre la Calidad de atención y el grado de Satisfacción.....58

Tabla 2 Niveles de correlación59

Tabla 3 Correlación de Rho de Spearman entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 2023.....59

Tabla 4 Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 2023.....61

Tabla 5 Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión capacidad y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 2023.....63

Tabla 6 Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión seguridad y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 2023.....65

Tabla 7 Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión empatía y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 2023.....67

Tabla 8 Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión elementos y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 2023.....69

Tabla 9 Satisfacción en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD- Juliaca 71



Tabla 10	Servicio de consultorio externo con mayor grado de satisfacción en pacientes atendidos en ESSALUD-Juliaca.....	72
Tabla 11	Prueba de Chi cuadrado.....	74



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 202360

Figura 2 Relación entre la dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 202361

Figura 3 Relación entre la dimensión capacidad y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 202363

Figura 4 Relación entre la dimensión seguridad y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 202365

Figura 5 Relación entre la dimensión empatía y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 202367

Figura 6 Relación entre la dimensión elementos y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 202369

Figura 7 Satisfacción en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD- Juliaca.....71

Figura 8 Servicio de consultorio externo con mayor grado de satisfacción en pacientes atendidos en ESSALUD-Juliaca72



ABREVIATURAS

ESSALUD	: Seguro Social De Salud
OMS	: Organización mundial de Salud
SIS	: Seguro Integral de Salud
CAS	: Contrato Administrativo de Servicios:
JCAHO	: Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization
EE.UU	: Estados Unidos de América
MINSA	: Ministerio de Salud
ISO	: International Organization for Standardization
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences-Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales.



RESUMEN

Objetivo: Analizar la relación entre la calidad de atención y al grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD- Juliaca 2023. **Metodología:** Investigación de diseño no experimental, de tipo descriptivo, analítico y transversal, muestra de 365 pacientes. **Resultados:** Los aspecto de la calidad de atención relacionados con el grado de satisfacción en pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD, se identificó una correlación positiva moderada ($Rho = 0.538$) entre la calidad de atención percibida y el grado de satisfacción de los pacientes, además la fiabilidad tiene una correlación positiva significativa con la satisfacción del paciente ($Rho = 0.409$), la capacidad de respuesta también mostró una correlación moderada con la satisfacción ($Rho = 0.409$), la seguridad presentó una correlación positiva significativa ($Rho = 0.468$), la empatía mostró una de las correlaciones más fuertes con la satisfacción del paciente ($Rho = 0.520$), finalmente, aunque los elementos tangibles mostraron la correlación más baja con la satisfacción ($Rho = 0.366$), siguen siendo significativos. **Conclusión:** Existe relación entre la calidad de atención y al grado de satisfacción en pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD- Juliaca 2023.

Palabras clave: Calidad de atención, grado de satisfacción, pacientes, ESSALUD.



ABSTRACT

Objective: To analyze the relationship between the quality of care and the degree of satisfaction using the SERVQUAL model of patients treated in the ESSALUD- Juliaca 2023 outpatient clinics. **Methodology:** Non-experimental design research, descriptive, analytical and cross-sectional type, sample of 365 patients. **Results:** Breaking down the results by the different dimensions of the SERVQUAL model, reliability showed a significant positive correlation with patient satisfaction ($Rho = 0.409$), emphasizing its importance as an essential component of care quality. Responsiveness also showed a moderate correlation with satisfaction ($Rho = 0.409$), suggesting that improving this dimension could increase patient satisfaction. Safety had a significant positive correlation ($Rho = 0.468$), highlighting its crucial role in the overall perception of care quality. Empathy showed one of the strongest correlations with patient satisfaction ($Rho = 0.520$), indicating the need for more humane and compassionate care. Finally, although tangible elements showed the lowest correlation with satisfaction ($Rho = 0.366$), they remain significant. Improving infrastructure, equipment, and other physical aspects of the service could contribute to increased overall satisfaction. **Conclusion:** There is a relationship between the quality of care and the degree of satisfaction in patients treated in the ESSALUD- Juliaca 2023 outpatient clinics.

Keywords: Quality of care, degree of satisfaction, patients, ESSALUD.



INTRODUCCIÓN

En todo el Perú se está avanzando en gran medida y en todos los aspectos, no es indiferente al momento brindar un servicio de calidad para llegar a que la persona a la cual brindamos nuestro servicio sienta satisfacción.

En el ámbito que respecta o comprende a la prestación de servicios de salud no es ajeno a esta realidad latente, adentrándonos en lo que significa calidad en salud, este ha venido creciendo en los últimos años teniendo cada vez más y más relevancia al momento de brindar un servicio y que el paciente se sienta satisfecho, estos avances se vienen trabajando y mejorando año tras año gracias al malestar que expresan los usuarios y/o consumidor al momento de ser atendidos en un servicios de salud, tachando de pésimo al servicio ofrecido por las instituciones de salud en años atrás.

Hoy en día se tienen nuevas perspectivas, conceptos y enfoques en lo que llamamos gerencia en salud y precisando el tema de calidad y satisfacción se toma como cubrir las expectativas que tiene el paciente a la hora de ser atendido en una institución de salud.

Una de las razones del avance que se está teniendo en lo que respecta a prestaciones de salud es que hoy en día el paciente o usuario del servicio de salud cuentan con más información de los derechos que poseen como usuarios. Teniendo en cuenta lo expresado en líneas anteriores se resalta que las instituciones de salud en la actualidad tienen la visión de focalizarse en el paciente con el fin de lograr su satisfacción. En este trabajo se evaluará la calidad de atención relacionado al grado de satisfacción que tiene el paciente los consultorios externos de ESSALUD Puno.



La investigación se divide en los siguientes capítulos

El **Capítulo I: Aspectos Generales** establece el contexto de la investigación, definiendo el problema, los objetivos, la justificación y la importancia del estudio, proporcionando una base sólida para el desarrollo de la investigación.

El **Capítulo II: Marco Teórico y Referencial** presenta, en su primera parte, una revisión exhaustiva de la literatura sobre la calidad de atención en salud y la satisfacción del paciente, con énfasis en el modelo SERVQUAL. La segunda parte contextualiza el estudio en ESSALUD Juliaca y revisa antecedentes de investigaciones similares.

El **Capítulo III: Metodología** detalla el diseño de la investigación, los métodos de recolección de datos y las técnicas de análisis utilizadas, explicando la selección de la muestra y los procedimientos seguidos para asegurar la validez y fiabilidad de los datos.

El **Capítulo IV: Resultados y Discusión** presenta los hallazgos del estudio, analizando las correlaciones entre las dimensiones del modelo SERVQUAL y el grado de satisfacción de los pacientes. Se discuten los resultados en relación con estudios previos y su relevancia en el contexto de ESSALUD Juliaca.

Finalmente, las **Conclusiones, Recomendaciones y Referencias** resume las conclusiones del estudio, proponiendo recomendaciones para mejorar la calidad de atención en ESSALUD Juliaca y documenta las fuentes consultadas a lo largo de la investigación.



CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1. Descripción del problema.

La calidad de la atención sanitaria es una cuestión delicada y extremadamente importante, el lograr que el paciente o usuario de salud llegue a estar satisfecho es un gran reto, reto que hoy en día no se logra en gran medida.

La situación en la que se encuentra este tema es muy variable entre países a nivel mundial, un país puede estar alcanzando un nivel de calidad aceptable mientras que el país vecino se encuentra en condiciones pésimas de calidad de atención.

A nivel nacional se tiene muchas diferencias entre departamentos, mientras que en la ciudad de Lima la capital del Perú se está trabajando en lograr niveles de calidad de atención aceptable, las ciudades que comprenden las provincias del Perú no se muestran grandes avances.

La OMS” Organización mundial de Salud” en agosto del 2020 reporto:

“Entre 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos al año se deben a una atención de baja calidad en los países con salarios bajos y medios, lo que representa hasta el 15% de los fallecimientos en estos países”.



"Un poco más de la mitad de los fallecimientos en países de bajos y medianos ingresos por enfermedades que requieren servicios médicos se deben a una atención de baja calidad, mientras que el exceso de fallecimientos es el resultado de la incapacidad para utilizar el sistema de salud" (OMS., 2009).

"Se ha evaluado que unos marcos de bienestar excelentes podrían evitar cada año 2,5 millones de fallecimientos por enfermedades cardiovasculares, 900 000 fallecimientos por tuberculosis, 1 millón de fallecimientos de lactantes y una gran parte de todos los fallecimientos maternos" (Organización Mundial de la salud, 2020).

En nuestro país solo el año 2017 hasta el mes de agosto se registró 47 mil reclamos, estos reclamos se enfocan en la atención que reciben los usuarios, por lo cual la Superintendencia Nacional de Salud "SUSALUD" impuso 51 sanciones, sanciones que económicamente llegan a 6,065,882.00 soles en multas siendo ESSALUD la institución con más quejas.

Los pacientes denunciaron el mal servicio que recibían día a día, se sienten indignados por no recibir una buena atención (Revista multidisciplinar ciencia latina, 2022).

Si mencionamos solo los casos de ESSALUD en el 2019 "tercer trimestre del 2019 se presentaron 151,000 reclamos en los diferentes canales de atención; si estos datos son comparados con el número de reclamos obtenidos en el segundo trimestre del 2019 significa una baja de 20,1%, al culminar el año se totalizaron 189,000 reclamos, este mismo año se presentaron 158 reclamos en el SIS"; datos y realidad alarmantes (Anuario Estadístico, 2019).

En el 2020 año que se caracteriza y se recuerda por la pandemia del covid 19, las atenciones en salud se vieron desbordadas por las cantidades inmensa de pacientes que



acudían a las instituciones de salud tratando de busca de atención médica, falta infraestructura y personal humano que pueda hacer frente a las inmensas colas que registraban todas las instituciones, en este entender con lo que respecta a la calidad de atención se vio perjudicada y duramente golpeada en los primeros meses de la llegada del virus, ante esta demanda las instituciones de salud lograron implementar centros de atención temporales y se contrató personal de salud bajo un nuevo régimen laboral denominado cas- covid; estos esfuerzos ayudaron a recuperar el control sin embargo en algunos momentos no eran suficientes, en este escenario los usuarios de salud perdieron bastante confianza con lo que respecta a una buena atención y por consecuencia la calidad de atención se vio perjudicada y venida a menos, por otra parte la satisfacción percibida por pacientes se vio mermada (Organización Mundial de la salud, 2020).

1.1.2. Formulación del problema:

PROBLEMA GENERAL

PG: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y al grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca 2023?

PROBLEMA ESPECÍFICOS

PE1: ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca?

PE2: ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca?



PE3 ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca?

PE4: ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca?

PE5: ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca?

PE6: ¿Cuál es el grado de satisfacción en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca?

PE7: ¿Cuál es el servicio de consultorio externo con mayor grado de satisfacción en pacientes atendidos en ESSALUD-Juliaca?

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:

La investigación realizada tendrá un valor resaltante a nivel teórico por que se analizará la calidad de atención y grado de satisfacción después de lo vivido en la pandemia ocasionada por el virus de COVID-19, tiempos donde la situación era desesperante y nunca antes vista por lo cual no se podía dar respuesta a algo que no se conocía, estas variables podrán ser analizadas y estudiadas a profundidad, de esta forma podrá servir como un antecedente ante futuras investigaciones que se realicen con las mismas variables o con el mismo ambiente.



JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:

La investigación contribuirá de manera significativa al identificar problemas y brindar una solución ya sea con la incorporación de nuevas herramientas, estrategias y protocolos de esta manera contribuimos a la mejora continua de la atención que se brinda, por personal médico, no médico y por la institución, además de poner en prácticas las normas establecidas por el ente rector en la aplicación de las normas, protocolos establecidos, mediante las investigaciones que se realiza con los resultados encontrados sujeto a brindar propuestas de mejora para aportar estrategias en favor de los pacientes externos e internos.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:

La investigación contribuirá en el aspecto metodológico, esto se fundamenta al aplicar instrumentos de recolección de datos ya validados pero confrontados con nuevas variables de tal manera que ratificará la capacidad de ser una herramienta útil en las variables que se pretende estudiar.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

OBJETIVO GENERAL

OG: Determinar la relación entre la calidad de atención y al grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca 2023.

ESPECÍFICOS

OE1: Establecer la relación entre la dimensión fiabilidad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca

OE2: Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca



OE3: Determinar la relación entre la dimensión seguridad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca

OE4: Establecer la relación entre la dimensión empatía con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca

OE5: Identificar la relación entre la dimensión elementos tangibles con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca

OE6: Determinar el grado de satisfacción en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca

OE7: Identificar el servicio de consultorio externo con mayor grado de satisfacción en pacientes atendidos en ESSALUD-Juliaca

1.4. HIPÓTESIS.

HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existe relación entre la calidad de atención y al grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD- Juliaca 2023.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y al grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca 2023.

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

H1: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión fiabilidad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca.



H0: No existe relación positiva y significativa entre la dimensión fiabilidad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca

H1: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca.

H0: No existe relación positiva y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca

H1: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión seguridad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca

H0: No existe relación positiva y significativa entre la dimensión seguridad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca

H1: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión empatía con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca

H0: No existe relación positiva y significativa entre la dimensión empatía con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca

H1: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión elementos tangibles con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca



H0: No existe relación positiva y significativa entre la dimensión elementos tangibles con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca.

1.5. VARIABLES

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción del paciente.

Tabla 1

Operacionalización de variables:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR /ESCALA DE MEDICIÓN	ÍNDICE	TIPO DE VARIABLE	
Variable 1: Calidad de atención "SERVQUAL"	Fiabilidad	- Orientación y explique de manera clara y adecuada.	Alto	Preguntas del 01 al 05	ordinal	
		- Horario programado	Regular			
		- Respeto a la programación y el orden de la llegada	Bajo			
	Capacidad de respuesta	-Historia clínica disponible para atención.	Alto	Preguntas del 6 al 9	ordinal	
		-Citas disponibles y obtenidas con facilidad				Regular
		-Atención segura y rápida.				Bajo
Seguridad	-Atención en laboratorio.	Alto	Preguntas del 10 al 13	ordinal		
	-La atención de exámenes radiográficos.				Regular	
	- La atención en farmacia				Bajo	
		-Respetó y privacidad	Alto	Preguntas del 10 al 13	ordinal	
		-Examen físico completo y minucioso.				Regular
		-Tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas				Bajo
		-La atención inspira confianza				



Empatía	-Escucha, trato con amabilidad, respeto y paciencia.	Alto	Preguntas del 14 al 18	ordinal
	-Interés para solucionar el problema de salud	Regular		
	-Explicación fácil de entender de medicamentos, dosis y efectos adversos.	Bajo		
Elementos tangibles	-Explicación fácil de entender sobre análisis y procedimientos a realizar			
	-La señalización (letreros, carteles y flechas) adecuados para orientar.	Alto	Preguntas del 19 al 22	ordinal
	-Personal para informar y orientar.	Regular		
	-Equipos y materiales necesarios para la atención.	Bajo		
-Ambientes limpios, cómodos y acogedores.				
Variable 2:			5-7 (89-154)	
Satisfacción de Satisfacción	Nivel Expectativa	Alto		
		Regular	3-4 (45-88)	Ordinal
"Escala de Likert"	Percepción	Bajo	1-2 (1-44)	



CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

Balogun M. (2021) Nigeria, llegaron a la conclusión que, la enfermedad covid-19 puso muchas trabas y desafíos para lograr una atención sanitaria para la gran mayoría de las mujeres encuestadas; si bien el valor obtenido de satisfacción es sorprendentemente alto por razón de que existe un alto nivel de sensibilización por la atención prioritaria a pacientes con covid-19, desarrollando la conclusión de que los pacientes mayores de 30 años arrojaban mayor nivel de satisfacción $p < 0.001$ (Balogun, 2021).

Sisalema K. (2019) Ecuador, el método utilizado de esta investigación fue: cuantitativo de diseño experimental descriptivo, con una población 200 pacientes, los resultados de esta investigación fueron: El 94.5 % de los pacientes calificaron como regular a la calidad de atención recibida, un 5 % califico la atención de atención como alta, por otro lado en el la evaluación de la satisfacción un 82 % considero estar con una satisfacción regular y el 17.5 % concluyo estar altamente satisfecho y que existe una relación significativa de las variables con un $\rho = 0.516$ (Sisalema, 2019).

Teshome G. (2019) Etiopia, el método utilizado de esta investigación fue: cuantitativo de diseño experimental descriptivo, con una población 340 pacientes, los



resultados de esta investigación fueron: el trabajo de enfermería tubo mayor relevancia en la calidad percibida a la hora de evaluar la relación médico- enfermero con una media de 3.95 de 5, por otra parte, la atención en domicilio y el cuidado físico puntuó una media de 2.79 y 2.89 respectivamente.

El 36% de los pacientes evaluados manifestaron estar satisfechos con la atención, pero se logró detectar que el nivel de educación del paciente tiene una asociación fuerte de 7.4 con la satisfacción (Teshome, 2019).

Vera M. (2019). Ecuador, se explicó determinado a conocer la relación entre las dos variables.

Con investigación de tipo correlacional, se enfocó metódicamente en 357 jóvenes, a quienes se aplicó una encuesta llamada SERVQUAL, que registra 5 dimensiones. Los resultados: insatisfacción en elementos tangibles rho 0.405, fiabilidad rho 0.567, seguridad rho 0.405 y por ultimo empatía rho 0.540 y en capacidad de respuesta rho 0.593 se encontró parcialmente satisfecho, esto quedó reflejado ya que en expectativa y en percepción se obtuvo valores de puntuación bajos (Vera, 2019).

Torres C. et al. (2018) Chile, donde su interés fue analizar la percepción de la calidad con un método aleatorio en pacientes atendidos en un centro de salud. Los resultados: al ser evaluado la calidad de forma global con una puntuación máxima de 5 dio como resultado 4.05 siendo este una percepción de la calidad alta, detallando que los que más alto puntaje mostraron fueron los pacientes mayores a 45 años, por lo contrario, los que menor puntaje de satisfacción mostraron fueron los pacientes menores de 19 años como los de 20 a 44 años (Torres C. , 2018).

Perez et al. (2018) Colombia, el método utilizado de esta investigación fue: estudio transversal con una encuesta como técnica, con una población de 220 pacientes



los resultados de esta investigación fueron: al analizar la satisfacción de forma total nos encontramos que 50 % de los 220 pacientes reflejan una percepción baja con lo que respecta a calidad.

En las dimensiones Torres encontró nivel de relación entre calidad de servicio y satisfacción de 0.96 para empatía y seguridad, 0.93 para capacidad de respuesta, 0.92 para fiabilidad y para elementos tangibles 0.61 (Pérez, 2018).

ANTECEDENTES NACIONALES.

Vásquez D. (2021) Cajamarca, la población estudiada fue de 152 pacientes con un estudio descriptivo correlacional, los resultados de esta investigación fueron: El 66% manifiesta recibir una atención de calidad entre muy buena y buena, de la población en estudio el 80 % tiene una edad entre los 18 a 43 años de estos el 91 % eran del sexo femenino, un 70% tenía educación media o superior y el 99 % de la población en estudio pertenecía al sistema integral de Salud del estado peruano SIS. La relación detectada entre las variables fue positiva y fuerte, teniendo una relación directa (somers de 0.728).

El 53 % de los participantes mostro satisfacción en la atención y 47 % no obtuvo satisfacción.(Vásquez, 2021).

Montalvo et al. (2020) Puerto Maldonado, el método utilizado en esta investigación fue : cuantitativo no experimental y se utilizó la encuesta como material, con una población de 250 pacientes, los resultados de esta investigación fueron: El 65.1% de los pacientes en estudio dieron como regular la calidad de atención que se recibió, el 45.4 % de los pacientes en estudio dieron como resultado estar parcialmente satisfechos , se concluye que existe una relación moderada, directa y significativa entre las variables en estudio calidad de atención y satisfacción. El coeficiente de Sperman dio como resultado 0.590.

La relación entre satisfacción con las dimensiones fiabilidad $r=0.406$, capacidad



de respuesta $r=0.439$, seguridad $r= 0.444$, empatía $r= 0.438$ y en aspectos tangibles $r=0.543$. (Montalvo, 2020).

Marcelo D. (2020) Lima, la investigación fue de tipo aplicativo, cuantitativo y instrumento de tipo Likert, con una población de 120, los resultados de esta investigación fueron: Entre las variables de la investigación existe una relación positiva significativa, el coeficiente de relación dio como resultado 0.878 entre las dos variables que fueron cuidados de enfermería y satisfacción, en las dimensiones que fueron estudiadas tales como humana, técnico científico y por último la dimensión entorno (Marcelo, 2020).

Huaman D. (2019) Piura, la metodología de la investigación fue cuantitativo, no experimental, correlacional y utilizo cuestionarios de calidad, con una población de 307, los resultados de esta investigación fueron: El 70.4 % de la población estudiada refirió recibir una atención de calidad muy alta, el 24.4% afirmo recibir una atención de calidad alta, un 4.2 % indico recibir una atención de un nivel promedio y solo un 1.0 %indico recibir una atención de nivel bajo (Huamán, 2019).

Fernandez L. (2018) Con relación a la satisfacción que perciben los pacientes en estudio resulto que un 72.0 % indicaron que su satisfacción era muy alta, el 24.4 % califico como alta, el 2.0 % califico como promedio y el 1.6 % bajo, en el departamento de Huancayo en cuya investigación se tuvo el objetivo utilizado de esta investigación fue: descriptivo simple con una técnica de encuesta, con una población 264 pacientes, los resultados de esta investigación fueron: El 54.9 % de la población en estudio indico que recibió una mala atención (Fernández, 2018).

ANTECEDENTES LOCALES REGIONALES

Barreda M. (2021) Cuyo objetivo fue conocer la calidad y satisfacción de los usuarios que acuden a los canales de atención del Seguro Integral de Salud en la Región Arequipa en el año 2021. Teniendo la investigación un diseño descriptivo correlacional.



Al recabar los resultados se obtuvo correlación en la prueba Rho de Spearman arrojando un valor de 0.605 con $\rho = 0.00 < 0.05$, precisando de esa forma la existencia de una correlación evidenciada estadísticamente para rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, presenta una relación positiva moderada con la satisfacción del usuario. (Barreda, 2021).

Torres S. (2021) cuyo objetivo fue decidir la conexión entre la naturaleza de los cuidados de enfermería y el cumplimiento de los pacientes que acuden a la administración de hospitalización del Centro San José, Cusco - 2021. Técnica: Estudio aplicado, el plan es no exploratorio, correlacional esclarecedor; se trabajó con un ejemplo de 70 pacientes, Determinaciones: Existe una conexión inmediata entre la naturaleza del cuidado de enfermería y la realización del paciente que acude a la administración de hospitalización del Centro San José, Cusco - 2021; comunicada en una alta relación Rho de Spearman con un valor de conexión de 0.700 (Torres S. , 2021).

Waldes L. (2019) El objetivo era decidir la relación entre la naturaleza de la atención odontológica y la satisfacción de los clientes que acuden al Centro de Bienestar Semirural Pachacútec. Se presumió que existe una relación entre la naturaleza de la atención y la satisfacción de los clientes, que son alta y alta, por separado, ya que los pacientes se sienten bien con la atención prestada por el odontólogo, que les genera confianza y creen que es una persona competente. Palabras clave: calidad, satisfacción, odontología, paciente, cliente, atención odontológica (Waldes, 2019).

Hayamani C. (2018) Metodología: se trata de un estudio de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, de diseño correlacional. La muestra estuvo constituida por 120 usuarios del servicio de radiología del Hospital III Regional Honorio Delgado. Llego a la conclusión: que existe relación (p -valor = $0.04 < 0.05$) directa e intensa ($r=0.20$) entre la asunción por la naturaleza de la atención y el cumplimiento de clientes externos de la



Administración de Radiología de la clínica de Emergencia III Local Honorio Delgado de Arequipa (Hayamani, 2018).

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. CALIDAD.

La definición de la calidad según la palabra de referencia del Genuino Mundo Escolar de Lengua Española muestra explícitamente que calidad es "propiedad o conjunto de propiedades innatas a algo, que nos permiten emitir un juicio sobre su valor" se debe tener en cuenta que esta definición se da en muchos contextos ya que en el tiempo que se conceptualizo inicialmente estaba orientado a los sectores como son la fabricación y servicio; con el tiempo esta definición se expandió a diferentes áreas como la educación y sectores productivos (REA., 2014).

Una definición ya con más orientación a la salud de lo que significa calidad nos la proporciona la OMS, esta indica que la calidad es "es en qué medida las administraciones de bienestar para personas y grupos de población mejoran la probabilidad de lograr los resultados de bienestar deseados y son predecibles con información competente basada en pruebas" a esta definición lograda por la OMS abarca todos los ámbitos de la prestación de salud desde la promoción pasando por el tratamiento hasta la paliación (OMS, 2010).

Origen y Evolución del Concepto de Calidad en Salud

La calidad en los servicios de salud ha sido una preocupación constante a lo largo de la historia, aunque su conceptualización ha evolucionado significativamente con el tiempo. En la antigüedad, la calidad de atención estaba estrechamente vinculada al conocimiento y habilidades de los curanderos, médicos, y otros sanadores, con un fuerte enfoque en la intuición y las prácticas tradicionales.



Con la llegada de la medicina científica en el siglo XIX, liderada por figuras como Louis Pasteur y Florence Nightingale, la calidad de atención comenzó a asociarse más con la higiene, la prevención de infecciones, y la aplicación de métodos científicos en la práctica médica. Nightingale, por ejemplo, revolucionó la atención hospitalaria durante la Guerra de Crimea al enfatizar la importancia de la limpieza, la ventilación y la nutrición adecuada para mejorar los resultados de salud (Davies, 2012).

Desarrollo del Concepto de Calidad en el Siglo XX

A mediados del siglo XX, todo lo que sea respecto a la calidad de atención en salud empezó a tomar una forma más estructurada con el desarrollo de sistemas de gestión y estándares de atención. La creación de organizaciones como la Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO) en 1951 en Estados Unidos marcó un hito importante, al establecer estándares de calidad que los hospitales debían cumplir para obtener la acreditación (Joint Commission, 2020).

Durante este período, la calidad en salud también comenzó a enfocarse en la seguridad del paciente, la reducción de errores médicos, y la implementación de procedimientos basados en evidencia. La publicación del informe "To Err is Human" por el Instituto de Medicina de EE.UU. en 1999 subrayó la importancia de la seguridad del paciente como una dimensión crucial de la calidad de atención (Institute of Medicine, 2020).

Calidad de Atención en la Era Moderna

En las últimas décadas, enfocándonos en concepto de la calidad de atención ha evolucionado para incluir no solo aspectos técnicos y clínicos, sino también la experiencia del paciente o usuario, la eficiencia de los servicios, y la equidad en el acceso a la atención. La implementación de modelos como el de Donabedian, que divide la calidad en tres parámetros que son estructura, proceso y resultado, ha permitido una evaluación



más comprensiva de lo respecta y se entiende por calidad en los servicios de salud (Donabedian, The quality of care: How can it be assessed? JAMA, 1988).

Adicionalmente, el desarrollo de tecnologías de la información y la gran evolución de la comunicación ha permitido la recopilación y análisis de grandes volúmenes de datos para evaluar y mejorar todos los parámetros que comprometen la calidad de la atención. La telemedicina y los sistemas de registros médicos electrónicos son ejemplos de cómo la tecnología ha contribuido a mejorar notablemente la calidad de atención al hacer los servicios más accesibles y al proporcionar a los profesionales del mundo de la salud las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas y oportunas (World Health Organization, 2016)

Modelos y Marcos de Evaluación de la Calidad

El modelo SERVQUAL, desarrollado en la década de 1980, es parte de los modelos y marcos más utilizados a la hora de evaluar la calidad del servicio, incluido el sector salud. Este modelo se enfoca en lo que tiene como percepción el usuario y en cómo las expectativas del paciente se comparan con su experiencia real a la hora de la atención (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998).

Otro modelo importante en este marco es el que propone con 6 dimensiones la OMS en lo que respecta la calidad de la atención, que incluye (World Health Organization, 2016):

- **Eficiencia:** Uso de los recursos de manera óptima y eficiente para lograr los mejores resultados posibles.
- **Efectividad:** Provisión de servicios médicos y en general de salud basados en la evidencia que producen los beneficios para mejora de salud.
- **Accesibilidad:** Posibilidad de que todo individuo, sin discriminación tengan acceso a los servicios del área de salud sin barreras.



- **Aceptabilidad:** Alineación de los servicios con las expectativas y valores culturales de los pacientes.
- **Equidad:** Provisión de atención igualitaria, sin distinción de género, raza, estatus socioeconómico, etc.
- **Seguridad:** Minimización de los riesgos y daños innecesarios en la prestación de servicios de salud.

Calidad de Atención en el Contexto de los Países en Desarrollo

En los países en desarrollo, la calidad de la atención ha enfrentado desafíos específicos, como la escasez de recursos, la infraestructura limitada, y la capacitación insuficiente del personal. Sin embargo, ha habido avances significativos en las últimas décadas, con esfuerzos concentrados en mejorar la calidad mediante el proceso de implementación de estándares internacionales, programas creados y enfocados para la capacitación, y la adopción de nuevas tecnologías (Pan American Health Organization, 2018).

En el Perú, por ejemplo, EsSalud y otras instituciones de salud han trabajado en lo que concierne la mejorar continua de la calidad de la atención, aplicando modelos como SERVQUAL y promoviendo la capacitación constante de su personal. La calidad enfocada en la atención ha sido punto importantísimo para mejorar los resultados que se tienen para incrementar la satisfacción del paciente en un entorno en constante cambio (Ministerio de Salud del Perú, 2021).

Calidad de atención en salud

EL Ministerio de Salud peruano, emitió la resolución ministerial N° 519-2006/MINSA, esta resolución en cuestión indica que “la calidad de atención se fundamenta en el uso de la ciencia y la tecnología para favorecer los beneficios y disminuir los riesgos en el proceso de atención de salud”. Este documento indica también



que todo engloba la calidad de atención en salud dependerá no solo de unos cuantos sino de todo el personal que cuenta la institución de salud y no solo de un comité o un grupo de personas, cabe precisar que esto se debe llevar como un gran grupo de trabajo orientado a un solo objetivo es el cual es la calidad en la atención (MINSA, 2009).

Dimensiones de la calidad de atención.

Al momento de evaluar la calidad de atención se pueden considerar muchos modelos. El más resaltante es el que propuso el doctor Avedis Donabedian conocido como el modelo de atención Donabedian.

Donabedian en año de 1966 publicó su artículo que trataba sobre la atención en salud habiendo sido este artículo el más sustancioso y de mayor importancia para el desarrollo de la evaluación que comprende calidad de atención en el entorno de la salud. Estableció como medir la calidad de atención para lo cual propuso tres dimensiones de estructura, proceso y resultado estas dimensiones tienen sus propios indicadores para poder evaluarlas (Verdugo, 2012).

a). Indicador de estructura.

El indicador de estructura abarca y evalúa tres aspectos los cuales son los recursos materiales, los recursos humanos y por último aspectos institucionales. En el ítem de estructura entiende de las instalaciones, equipos y el presupuesto económico que se tenga. El ítem de recursos humanos entiende el número de trabajadores y la calificación de estos. El ítem aspectos institucionales entiende la organización que se tiene de los trabajadores y los métodos que se tienen para su evaluación.

La evaluación de estos ítems es rápida, objetiva y de gran facilidad, esto por que evalúa características que ya están previamente establecidas.



b). Indicador de proceso.

El indicador de proceso mide la calidad que se tiene en todo el proceso. Básicamente se ocupa de la evaluación de la atención que realiza el personal de salud al brindar la atención hacia el paciente. Se trata del proceso donde interactúan con el paciente los equipos de salud y la tecnología utilizada.

Adicionalmente en el proceso se evalúan las variables que tengan que ver con el acceso que tiene el paciente hacia el servicio de salud, también se evalúa la destreza que maneja cada persona a la hora de hacer una atención.

c). Indicador de resultado.

El indicador de resultado se basa en el beneficio que se alcanza obtener frente a sus necesidades del paciente, paralelamente también se mide el daño que se pudo hacer al paciente, poniendo el contexto el resultado es el cambio que puede ocurrir en la salud del paciente y este cambio puede ser atribuida a la atención recibida.

Donabedian define como resultados médicos "aquellos cambios, buenos u horribles, en el estado de bienestar genuino, agrupaciones o redes que pueden atribuirse a lo que comprende una atención médica pasada o actual".

El analizar el indicador de resultado nos brinda la posibilidad de valorar aspectos de eficacia, eficiencia y también efectividad con lo que respecta a las prácticas médicas (Donabedian, Modelo de calidad de atención clínica, 2006).

2.2.2 Dimensiones del modelo SERVQUAL

Modelo SERVQUAL los creadores Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 tomaron como premisa el origen de la naturaleza de la administración obtenida y propusieron la escala SERVQUAL, que depende de las distinciones entre discernimientos y suposiciones, como técnica para estimar la calidad de la administración. Esta escala



incluye 22 preguntas que comprenden los cinco elementos de la administración: sustancia, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y simpatía (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998).

1. **Fiabilidad:** "Se refiere a ser capaz de cumplir a cabalidad con el servicio ofertado". En la dimensión fiabilidad comprende el servicio que se le es ofrecido al paciente y que ese servicio pueda ser cumplido con todos los detalles que se prometen antes del servicio.
2. **Capacidad Respuesta:** Capacidad para ayudar a los clientes o pacientes y prestarles asistencia breve.
3. **seguridad:** "Es la certeza motivada por las actividades del individuo que presta la atención médica, mostrando de forma coherente inteligencia, cortesía, seguridad, confianza, certidumbre y coherencia" En el contexto de la salud la gran mayoría de las intervenciones que realizan puede generar temor o duda del paciente, en este contexto el profesional de salud y la instrucción deben de crear credibilidad y confianza garantizando que la salud del paciente estará bien resguardada, de esta forma hacer sentir al paciente seguridad.
4. **Empatía:** "Es tener la opción de ponerse en el lugar del paciente que está experimentando realmente estar enfermo y captar de manera adecuada sus necesidades".
5. **Elementos tangibles:** "Tiene que ver con los estados de ánimo que el cliente o paciente percibe mientras está en la organización (marco, equipo, mano de obra, solicitud y orden, solaz)". Se refiere como la dimensión tangible a todo lo que denota un producto que se pueda ver y pueda ser palpable, se basa en lo que el paciente pueda percibir en las instalaciones del centro médico, ambientes donde es atendido considerando también la limpieza de estos ambientes.



Cada una de las 22 cosas se estima en una escala matemática que va de 1 para un cumplimiento o supuesto excepcionalmente bajo para la ayuda, a 7 para un cumplimiento o supuesto extremadamente alto para una ayuda similar.

Las expectativas Las suposiciones son convicciones situadas en el futuro sobre un artículo o demostración de utilización y son significativas cuando un cliente considera un artículo una marca, frecuentemente preparada para un contacto adicional. En la práctica, las suposiciones son expectativas o previsiones de los resultados de una actividad inminente, como la adquisición de una ayuda. En este sentido, prácticamente todas las demostraciones de utilización dependen de la suposición de que una ayuda satisfará requisitos o deseos específicos, con frecuencia basados en encuentros pasados, condiciones u otros datos externos (Healey, 2005).

Percepciones Para evaluar la calidad, los insights son significativos, a pesar de su ausencia de objetividad, podemos decir que son las valoraciones de los compradores respecto a la asistencia recibida (MINSAL, 2012). Para comprender las diferencias en la naturaleza de las administraciones depende de cómo los clientes ven la amplitud genuina de la asistencia, dentro de sus suposiciones. Es el producto final examinado por el cliente, suponiendo que la ayuda se haya modificado de acuerdo con lo anunciado (Civera, 2008).

2.2.3. SATISFACCIÓN.

Se le define como “la medida que posee carácter racional y que deriva del contraste entre percepciones – expectativas de un usuario, producto o servicio”

Se considera que el grado de satisfacción está influenciado por muchos factores, como por ejemplo factores como la impresión que se percibe el paciente, sus rasgos de personalidad, sus valores culturales, la percepción que tiene sobre si es una buena atención la que le brinda el profesional de la salud, esas experiencias previas marcan la percepción del paciente y por último como percibe que se encuentran las instalaciones en



las que se atiende al paciente son aspectos que marcan si un paciente se siente satisfecho o no.

OPS (organización Panamericana de Salud) centrándose más en el tema de la calidad de la atención y en lo crucial que era utilizar la satisfacción del paciente como punto de referencia para una mejora los servicios de salud, la OPS tomó muy en cuenta en sus congresos de los años 70, factores que en ese momento no eran tenidos en cuenta por los profesionales de la salud (Massip, 2016).

Origen del Concepto de Satisfacción en Salud

El concepto de satisfacción del paciente en el ámbito de la salud comenzó a tomar relevancia a mediados del siglo XX. Antes de esta época, el enfoque principal de los servicios de salud estaba en la efectividad clínica y en la capacidad técnica de los profesionales médicos. Sin embargo, a medida que los sistemas de salud fueron evolucionando, surgió la necesidad de considerar la perspectiva del paciente o usuario como un indicador clave y de gran importancia de la calidad de la atención brindada.

La satisfacción del usuario o paciente se define como la evaluación subjetiva que estos hacen de los servicios de salud que reciben, comparando sus expectativas previas con la experiencia real del servicio (Ware, Snyder, Wright, & Davies, 1983). Este concepto comenzó a ser estudiado con mayor profundidad en la década de 1960, cuando se reconoció que la percepción del paciente influye directamente en su adherencia al tratamiento y en los resultados de salud.

Desarrollo y Evolución de la Satisfacción

En la década de 1970, el interés por medir la satisfacción del paciente se intensificó, coincidiendo con la expansión de los derechos de los pacientes y el reconocimiento de su rol activo en la toma de decisiones sobre su propia salud. Los investigadores comenzaron a desarrollar instrumentos de medición estandarizados para



evaluar la satisfacción, considerando diversos aspectos como la relación médico-paciente, la comunicación, la accesibilidad a los servicios, y el entorno físico de los centros de salud (Donabedian, The quality of care: How can it be assessed? JAMA, 1988).

Durante esta época, se comprendió que la satisfacción del usuario o paciente no solo dependía de la calidad técnica de la atención, sino también de la calidad percibida, es decir, de cómo el paciente experimenta y valora el servicio recibido. Esto llevó al desarrollo de modelos teóricos que integran dimensiones técnicas y emocionales en la evaluación de la satisfacción (Cleary & McNeil, 2018).

Satisfacción del Paciente como Indicador de Calidad

A partir de los años 1990, la satisfacción del paciente se consolidó como un indicador esencial de la calidad de los servicios de salud. La creación del modelo SERVQUAL en 1988 proporcionó un marco para medir la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario, incorporando la satisfacción como una de sus dimensiones clave (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998).

Las instituciones de salud comenzaron a utilizar encuestas de satisfacción de manera sistemática para recopilar datos sobre la experiencia que tuvo el paciente y para identificar áreas de mejora de todos los servicios. Estas encuestas se convirtieron en herramientas esenciales para la retroalimentación y la planificación de estrategias centradas en el paciente (Broker, 2003).

Factores Determinantes de la Satisfacción del Paciente

Diversos estudios han identificado múltiples factores que influyen de buena o mala manera en la satisfacción del paciente, que van desde la competencia técnica del personal de salud hasta aspectos relacionados con la comunicación, el tiempo de espera, la infraestructura, y la atención personalizada (Hall & Dornan, 1988).



El desarrollo de la teoría de la disconfirmación de expectativas, por ejemplo, destacó que la satisfacción del paciente es un resultado de la comparación entre las expectativas previas al servicio y la percepción del servicio recibido (Oliver, 2018). Cuando el servicio otorgado supera las expectativas, se produce satisfacción; si no las alcanza, se genera insatisfacción.

Importancia Actual de la Satisfacción en Salud

En la actualidad, la satisfacción del usuario o paciente es un pilar manejado como componente central en las políticas de salud y en la gestión de lo que comprende calidad. La Organización Mundial de la Salud (OMS) y otras entidades internacionales subrayan la importancia de evaluar, medir y mejorar la satisfacción del usuario o paciente para garantizar un acceso equitativo y una atención de calidad (World Health Organization, 2016).

Además, la satisfacción del usuario o paciente se ha relacionado con otros indicadores importantes, tales como la lealtad al proveedor de salud, la adherencia a los tratamientos, y los resultados clínicos. Por ello, los sistemas de salud modernos incorporan la satisfacción del paciente como una métrica clave en sus estrategias de mejora continua.

Grado de satisfacción

Es la brecha entre las expectativas y percepciones del paciente, según el nivel de cumplimiento del sistema de salud, y se relaciona con los servicios prestados. Al grado de satisfacción se le considera como el resultado final, tras utilizar el servicio, como una réplica del cliente valorado entre sus propios deseos y juicios (Tse, 1988).

Satisfacción: metodología SERVQUAL

Para la evaluación de satisfacción se tiene como herramienta al método SERVQUAL esta herramienta nos permite la medición de la satisfacción que percibe el paciente frente a la que recibió de la atención en la institución de salud.

"Para SERVQUAL, la calidad de la administración se caracteriza como el hueco entre las suposiciones (E) y las percepciones (P), que resulta del contraste entre las percepciones menos las suposiciones (P-E). Si P-E es > 0 se considera satisfacción, pero si P-E es < 0 se considera decepción".

En Perú el ministerio de salud utiliza "SERVQUAL modificado a la hora de la evaluación de la calidad, la aplicación de esta se da según el servicio a evaluar, pero todos comparten que se cuenta con 22 preguntas en lo que refiere a evaluar expectativa y 22 a evaluar percepción, cada una de estas preguntas tiene un rango de calificación que se encuentra numéricamente desde el número 1 hasta el número 7" (Dirección general de salud de las personas, 2011).

Satisfacción del usuario en salud

La clave, pero evaluar al paciente es un desafío y la metodología y los métodos de recopilación de datos pueden tener un impacto en las respuestas del paciente o cliente. Se determina el grado de satisfacción basándose en una combinación perfecta de dos factores: Entrega de servicio y sacrificio (Sánchez, 2015).

La satisfacción que percibe el usuario o paciente es crucial ya que referencia un signo de calidad; sin embargo, medirla puede ser un desafío porque los métodos utilizados para recopilarla pueden afectar la respuesta del usuario o paciente. El paciente con un alto nivel de satisfacción es más consciente siguiendo los consejos del médico y de la enfermería, farmacia y nutricionista. Como resultado ahora se correlaciona fuertemente y positivamente entre la primera satisfacción del usuario con el servicio en el primer



contacto con el servicio de salud y su utilización futura de ese u otro servicio (Navarrete, 2018).

Es fundamental medir la satisfacción de todas las personas que acudan a la institución de salud ya sea en calidad de pacientes o no, ya que sin pacientes la institución de salud pública o privada no tiene razón de existir. Se recomienda que todas las instituciones de salud hagan esto porque sería inapropiado y desastroso esperar a que los pacientes se sientan insatisfechos y se empecen a fomentar reclamos y darse cuenta que existen problemas (Chumpitaz, 2018).

El paciente puede identificar niveles de satisfacción combinando prestación de servicios y sacrificio. la institución no debería existir si no se cuenta con la satisfacción del paciente, evaluarlo e identificar sus problemas ayuda a evitar el desastre.

Requisitos del paciente para obtener satisfacción durante la atención

Oscar Folgar en obra “sistemas consolidados de gestión ISO 9001; ISO 14001; OHSAS 18001” (Folgar, 2011):

Accesibilidad: Los pacientes valoran el que se puedan comunicarse fácilmente con los miembros del personal de salud.

Cortesía: Se valora que los miembros que conforman el establecimiento de salud tengan un actuar lo más cortés posible.

Respeto: No sólo hacia las personas, sino también hacia los estándares establecidos por las leyes locales, contando con la documentación requerida visible e infraestructura adecuada.

Competencia: Ser responsable para algo más que una tarea encomendada, sino también para aumentar y mejorar sus actividades.

Honestidad: que se desarrollan en cuando se está con el paciente.



Actitud franca: En términos de intentar ayudar a los usuarios a tomar decisiones y resolver problemas. Los pacientes esperan que el personal médico y no médico los trate con amabilidad, cortesía y respeto (Folgar, 2011).

Nivel de satisfacción

el nivel que los pacientes esperan alcanzar después de recibir atención al lograr o satisfacer sus necesidades primarias, luego de producirse la atención, percepción subjetiva sobre la calidad de la atención que se recibe y de las expectativas creadas por el paciente (M., 2003).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Calidad: "Grado en el que una serie de características inherentes cumplen con los requisitos" (Benzaquen de las casas., 2018)

Calidad de atención: "Es el ajuste del estado de bienestar actual y futuro del cliente acreditado por la atención médica." (Donabedian, Explorations in quality assessment and monitoring Michigan, 1980).

Satisfacción: "Sentirse satisfecho con la consideración que se le ha dado en diversas perspectivas" (V., 2015).

Satisfacción del paciente: "Condición mental instintiva de sentir plenitud o ausencia de ansia debido a un nivel de crítica mental de coincidencia entre lo que el paciente espera, lo que el paciente ve de la consideración real y la mejor consideración" (Cárdenas, 2017).

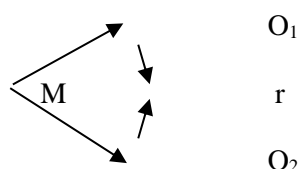
Nivel de satisfacción: "Alude a la satisfacción del cliente (a la vista de sus supuestos) con la ayuda obtenida y a la satisfacción del trabajador con las circunstancias en las que se presta la ayuda.".

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación.

El diseño del presente estudio es no experimental, según el siguiente diagrama:



Donde:

M = Muestra

O₁= Variable 1

O₂= Variable 2

r = Relación entre las dos variables

3.2. Tipo de investigación.

El estudio es de carácter básico, nivel correlacional y descriptivo, ya que se enfoca en analizar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del paciente sin manipular intencionalmente las variables. Se pretende identificar el grado de asociación entre estos dos factores, explorando la percepción que se tiene en lo que respecta a la calidad en sus diferentes cinco dimensiones que contempla el modelo SERVQUAL con el nivel de satisfacción reportado por los pacientes (Hernández Sampieri, 2014).. Este enfoque permite obtener una visión detallada de las áreas de



mejora en la atención de salud, así como de los aspectos que ya se consideran satisfactorios (Hernández R. , 2010).

Además, la investigación es de tipo cuantitativo, lo que implica la recopilación y análisis de datos numéricos para medir la percepción de los pacientes y su satisfacción. A través de técnicas estadísticas, se examinó que fuerza y que dirección toma la relación entre las variables estudiadas. Este enfoque permite una evaluación objetiva y rigurosa de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción de los pacientes, proporcionando información valiosa y muy importante para la toma de decisiones en el ámbito de la gestión de los servicios de salud en ESSALUD Juliaca (Arias, 2012).

3.3. Método o métodos aplicados a la Investigación.

Para la presente investigación se utilizó el método con orientación cuantitativo, porque las variables fueron medidas a través del instrumento que nos va permitir alcanzar los objetivos que son materia de la investigación de tal manera que se pueda demostrar las hipótesis, usando los métodos estadísticos (C., 2011).

La presenta investigación se ha centrado fundamentalmente en la encuesta sobre la calidad de atención relacionada con el grado de satisfacción del usuario de consultorios externos de ESSALUD en Juliaca.

3.4. Población y muestra.

Población: Pacientes que han asistido y fueron atendidos en los consultorios externos del hospital III de ESSALUD Juliaca. siendo un total de 7,500 pacientes atendidos en los consultorios externos de cirugía, gineco-obstetricia, medicina, pediatría y otros

Muestra: La muestra se realizó utilizando el muestreo probabilístico aplicando el muestreo para poblaciones finitas. La muestra de estudio fue representativa aplicando la fórmula de muestreo para poblaciones finitas:



$$n_0 = \frac{Npqz^2}{(N-1)E^2 + Z^2pq}$$

$$n_0 = \frac{7,500 \times 0.50 \times 0.50 \times 1.96^2}{(7,500-1) 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n_0 = \frac{7,203.00}{19.70}$$

$$n_0 = 365.49$$

No se aplica el factor de corrección este resulta 4.01% como es menor al 10% entonces no aplicaremos el factor de corrección, siendo la población muestra de 365 pacientes que tuvieron atención en los consultorios externos de ESSALUD en Juliaca

Distribución de la población muestra

Consultorios	Muestra
Pediatría	57
Medicina	130
Gineco-Obstetricia	80
Cirugía	70
Emergencia y otros	28
Total	365

3.5. Técnicas e Instrumentos de investigación

Técnica de recolección de datos

Variable 1: se recolecto los datos mediante la encuesta.

Variable 2: Igualmente fue mediante la encuesta.



Instrumentos de recolección de datos.

Variable 1: se recolecto los datos mediante la ficha de recolección de datos.

Variable 2: Se recolecto los datos mediante el cuestionario de satisfacción del usuario, instrumento utilizado por el ministerio de salud, y validado por expertos.

Para determinar los datos que se centran en la variable de calidad de atención se consideró los 22 ítems a partir del cuestionario de medición de la calidad en escala SERVQUAL.

- 1 a 5 = Fiabilidad
- 6 a 9 = Capacidad respuesta.
- 10 a 13 = Seguridad
- 14 a 18 = Empatía
- 19 a 22 = Elementos tangibles.

Para caracterizar los datos centrados en la variable de grado de satisfacción, se utilizarán las puntuaciones de la escala Likert (de 1 a 7), siendo las puntuaciones como sigue:

- Alto 5-7
- Promedio 3-4
- Bajo 1-2

Calificación general de la calidad de servicio

Sera en función al valor máximo esperado (7) de cada ítem y multiplicado por el total de ítems; luego se establecerán los rangos para cada categoría (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), similar procedimiento se aplicará para la calificación por dimensiones para esto se aplicará la escala de Likert.

- Para la calidad de Atención del usuario en general.

Alto	5-7	(89-154)	22*7=154
Promedio	3-4	(45-88)	22*4=88
Bajo	1-2	(1-44)	22*2=44



- Para la calidad de Atención en la dimensión fiabilidad

Alto	5-7	(21-35)	$5*7=35$
------	-----	---------	----------

Promedio	3-4	(11-20)	$5*4=20$
----------	-----	---------	----------

Bajo	1-2	(5-10)	$5*2=10$
------	-----	--------	----------

- Para la calidad de Atención en la dimensión capacidad de respuesta

Alto	5-7	(17-28)	$4*7=28$
------	-----	---------	----------

Promedio	3-4	(9-16)	$4*4=16$
----------	-----	--------	----------

Bajo	1-2	(1-8)	$4*2=8$
------	-----	-------	---------

- Para la calidad de Atención en la dimensión seguridad

Alto	5-7	(17-28)	$4*7=28$
------	-----	---------	----------

Promedio	3-4	(9-16)	$4*4=16$
----------	-----	--------	----------

Bajo	1-2	(1-8)	$4*2=8$
------	-----	-------	---------

- Para la calidad de Atención en dimensión empatía

Alto	5-7	(21-35)	$5*7=35$
------	-----	---------	----------

Promedio	3-4	(11-20)	$5*4=20$
----------	-----	---------	----------

Bajo	1-2	(5-10)	$5*2=10$
------	-----	--------	----------

- Para la calidad de Atención en la dimensión tangible

Alto	5-7	(17-28)	$4*7=28$
------	-----	---------	----------

Promedio	3-4	(9-16)	$4*4=16$
----------	-----	--------	----------

Bajo	1-2	(1-8)	$4*2=8$
------	-----	-------	---------

El sondeo abarcará todas las partes de la atención, desde el momento en que el paciente demanda una disposición para la atención hasta el momento en que se incorpora y se le incorpora. Antes del inicio de la revisión, se realizará un estudio



piloto con un ejemplo irregular de 20 pacientes para evaluar el nivel de comprensibilidad de las preguntas, si la escala de reacción era satisfactoria, si había negativa a responder a alguna de las preguntas y si el tiempo previsto para responder al resumen era aceptable para el encuestado. El piloto se concentró en provocar algunos cambios menores en el plan de las preguntas y la última variante de la encuesta estaba lista.

- Para el grado de satisfacción se utilizó la siguiente escala

Alto	5-7	(89-154)	$22 \times 7 = 154$
Promedio	3-4	(45-88)	$22 \times 4 = 88$
Bajo	1-2	(1-44)	$22 \times 2 = 44$

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos.

Se procedió de la siguiente manera:

Procedimientos para el recojo de información

Previa solicitud de autorización a la gerencia de ESSALUD -Juliaca se tomará los cuestionarios a los usuarios o pacientes que fueron atendidos en los consultorios externos de los diferentes servicios como cirugía, gineco-obstetricia, medicina pediatria y otros de forma diaria por un lapso de 07 días hábiles de atención en consultorios externos en los horarios de 08 am a 13:00 horas una vez atendido por el personal médico el cuestionario se tomará entre 15-20 minutos por usuario y por cada cuestionario

- Se solicitó autorización a la gerencia de ESSALUD de Juliaca para poder realizar la recolección de datos en los pacientes que asisten a los diferentes consultorios.
- Se coordinó con los diferentes jefes de consultorio para poder acceder a las entrevistas con la población de estudio.



- Se sensibilizo y se procedió a entrevistar a los pacientes en los consultorios programados.
- Toda la información recabada fue vaciada en una base de datos para posteriormente sea analizada por el programa estadístico SPSS versión 25 para realizar la construcción de las tablas y presentar los resultados en un informe final y su sustentación además de la publicación respectiva.

3.7. Contestación de hipótesis

Se contrasto las hipótesis de este estudio mediante el estadístico de prueba de chi cuadrado por ser un estudio relacional.

Ji cuadrada (Ji^2) o Chi cuadrada.

$$X^2 = \sum_{j=1}^k \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

x^2 = ji cuadrada calculada.

f_e = frecuencias esperadas.

f_o = frecuencias observadas.

K = conjunto de frecuencias observadas y esperadas.

j = clasificación de cada una de las informaciones.

3.8. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez.

Se trabajó con el instrumento **Cuestionario SERVQUAL** de satisfacción del paciente **Autor(a): Modificada** y revalidada por el Ministerio de Salud con resolución ministerial 527-2011 en la “guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”



Objetivo del estudio: Determinar la satisfacción del paciente **Administración:**

Individual /Físico

Duración: 30 minutos

Dimensiones: – Fiabilidad – Capacidad de respuesta – Seguridad – Empatía – Aspectos tangibles

Escala valorativa: Escala tipo Likert, en el cual cada ítem podrá ser respondido utilizando alguno de los 7 criterios: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, donde 1 es la menor calificación y 7 la máxima.

Validez La legitimidad de la sustancia se completó a través de la prueba denominada juicio maestro, que comprendió a cuatro asistentes médicos que ejercen labores asistenciales, educativas y directivas, luego se aplicó la proporción de concordancia denominada archivo Kappa, obteniendo una consecuencia de 66,86%, es decir, una concordancia decente.

Tratamiento estadístico

- Para la calidad de Atención del usuario en general.

Alto	5-7	(89-154)	$22*7=154$
Promedio	3-4	(45-88)	$22*4=88$
Bajo	1-2	(1-44)	$22*2=44$

- Para la calidad de Atención en la dimensión fiabilidad

Alto	5-7	(21-35)	$5*7=35$
Promedio	3-4	(11-20)	$5*4=20$
Bajo	1-2	(5-10)	$5*2=10$

- Para la calidad de Atención en la dimensión capacidad de respuesta

Alto	5-7	(17-28)	$4*7=28$
Promedio	3-4	(9-16)	$4*4=16$
Bajo	1-2	(1-8)	$4*2=8$



- Para la calidad de Atención en la dimensión seguridad

Alto	5-7	(17-28)	$4*7=28$
Promedio	3-4	(9-16)	$4*4=16$
Bajo	1-2	(1-8)	$4*2=8$

- Para la calidad de Atención en dimensión empatía

Alto	5-7	(21-35)	$5*7=35$
Promedio	3-4	(11-20)	$5*4=20$
Bajo	1-2	(5-10)	$5*2=10$

- Para la calidad de Atención en la dimensión tangible

Alto	5-7	(17-28)	$4*7=28$
Promedio	3-4	(9-16)	$4*4=16$
Bajo	1-2	(1-8)	$4*2=8$

- Para el grado de satisfacción se utilizó la siguiente escala

Alto	5-7	(89-154)	$22*7=154$
Promedio	3-4	(45-88)	$22*4=88$
Bajo	1-2	(1-44)	$22*2=44$

Confiabilidad:

Se trabajó con una confianza del 95% de certeza, según el procedimiento de alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,866	,826	6



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1

Prueba de Kolmogorov- Smirnoy entre la Calidad de atención y el grado de Satisfacción

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Grado de Satisfacción	0.095	365	0.000
Calidad de atención	0.079	365	0.000
Fiabilidad	0.102	365	0.000
Capacidad de respuesta	0.118	365	0.000
Seguridad	0.115	365	0.000
Empatía	0.130	365	0.000
Elementos tangibles	0.236	365	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 2*Niveles de correlación*

Niveles de Correlación	
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
0.1	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.5	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.9	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Nota: La tabla muestra los niveles de correlación (Hernández S. , 2014).

Tabla 3

Correlación de Rho de Spearman entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 2023

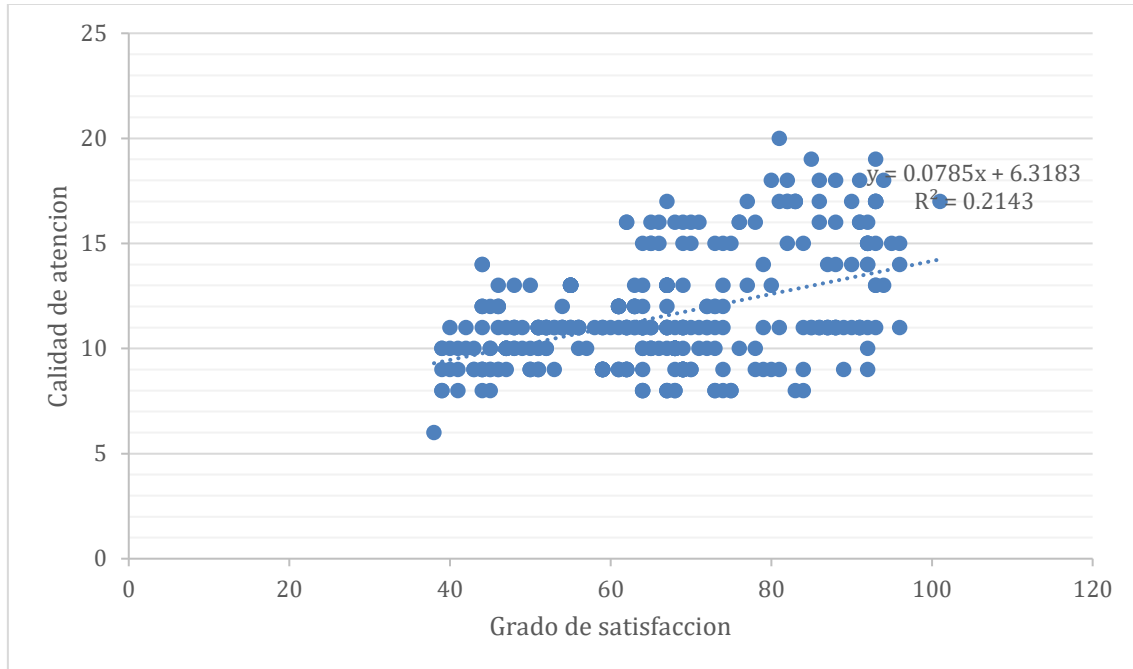
		Grado de Satisfacción	Calidad de atención
Rho de Spearman	Grado de Satisfacción	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 0.000 365
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,538** 1.000 365

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

Nota: La tabla muestra los resultados de la correlación de Spearman entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD Juliaca en 2023.

Figura 1

Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 2023



Interpretación: El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) entre la calidad de atención y el grado de satisfacción es 0.538, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esto significa que, a medida que aumenta la percepción de la calidad de atención, también tiende a aumentar el grado de satisfacción de los pacientes. La significancia estadística de este resultado es muy alta ($p = 0.000$), lo que confirma que la correlación observada no es producto del azar y es significativa al nivel del 0.01. Estos resultados sugieren que mejorar la calidad de atención en ESSALUD Juliaca podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los pacientes.

Tabla 4

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 2023

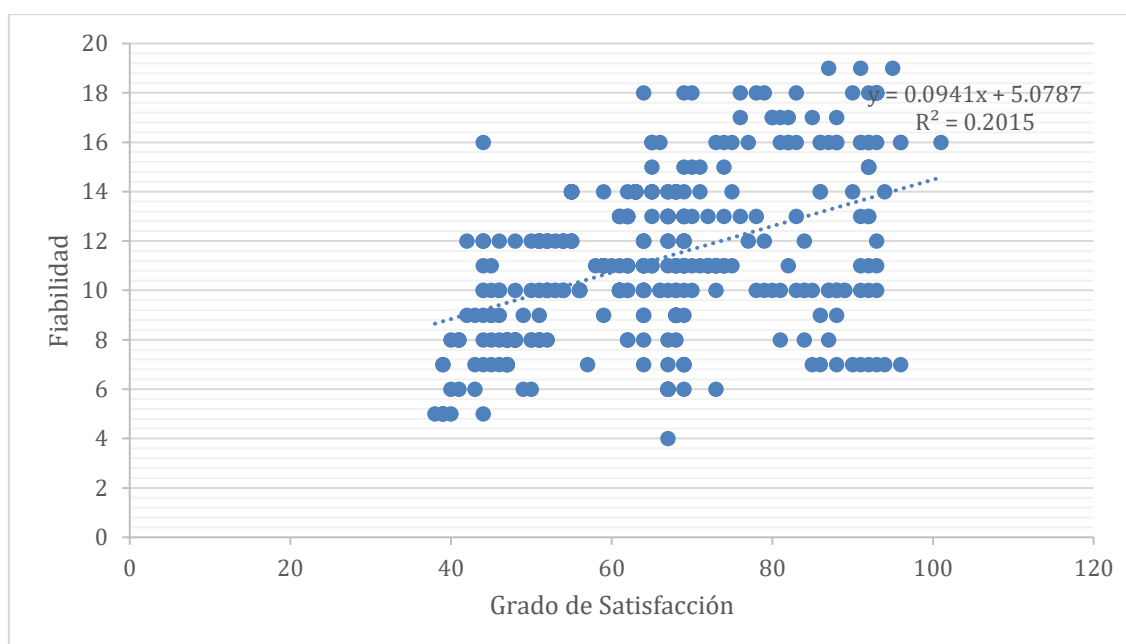
			Grado de Satisfacción	Fiabilidad
Rho de Spearman	Grado de Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	,324**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	365	365
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,324**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	365	365

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

Nota: La Tabla presenta los resultados del análisis de correlación de Rho de Spearman, utilizado para explorar la relación entre la dimensión de "fiabilidad" en el servicio de salud y el "grado de satisfacción" de los pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD Juliaca durante 2023.

Figura 2

Relación entre la dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 2023





Interpretación: El coeficiente de correlación obtenido es de 0.324, lo que indica una correlación positiva de baja a moderada entre estas dos variables. Esto significa que, en general, a medida que la fiabilidad del servicio percibida por los pacientes aumenta, también tiende a mejorar su satisfacción. Sin embargo, la relación no es muy fuerte, lo que sugiere que, si bien la fiabilidad es importante, no es el único factor que determina la satisfacción de los pacientes.

Además, la correlación encontrada es estadísticamente significativa, con un valor de significancia de 0.000, lo que indica que la probabilidad de que esta relación se deba al azar es menor al 1%. Este nivel de significancia confirma que la relación entre la fiabilidad y la satisfacción no es fortuita, sino que refleja un patrón consistente dentro de la muestra de pacientes estudiada.

Tabla 5

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca-2023

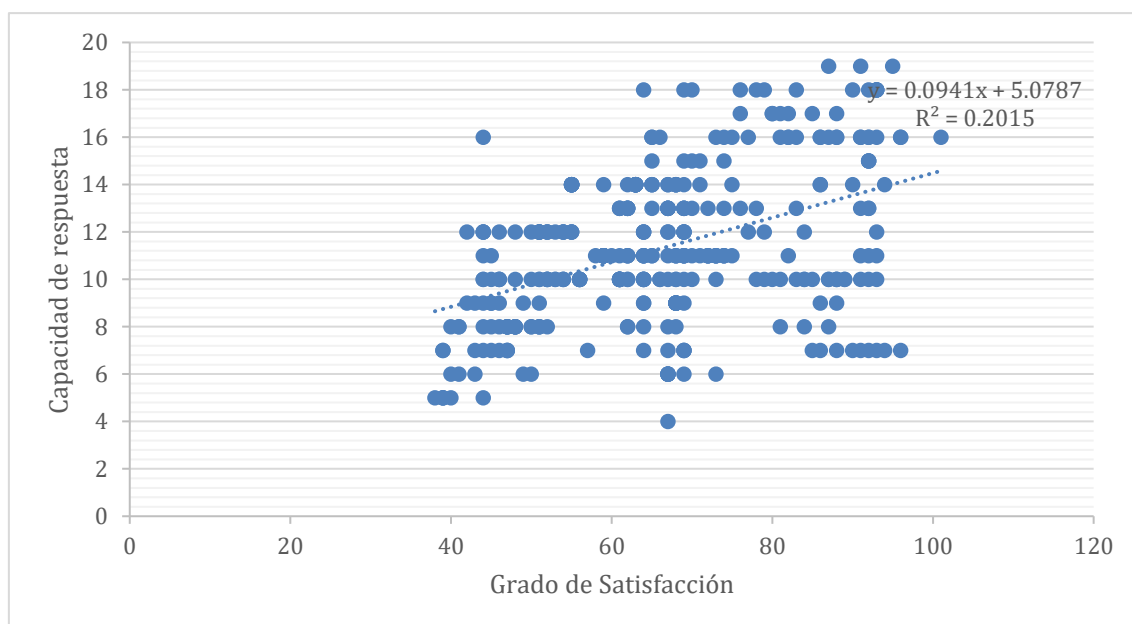
			Grado de Satisfacción	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Grado de Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	,409**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	365	365
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,409**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	365	365

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

Nota: La tabla muestra los resultados de la correlación de Spearman entre la dimensión de capacidad de respuesta y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD Juliaca en 2023

Figura 3

Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 202





Interpretación El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción es 0.409, lo que indica una correlación positiva débil a moderada entre ambas variables. Esto significa que, a medida que mejora la percepción de la capacidad de respuesta, también tiende a aumentar el grado de satisfacción de los pacientes. La significancia estadística de este resultado es muy alta ($p = 0.000$), lo que confirma que la correlación observada no es producto del azar y es significativa al nivel del 0.01. Estos resultados sugieren que mejorar la capacidad de respuesta en ESSALUD Juliaca podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los pacientes. Se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca 2023.

Tabla 6

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión *seguridad* y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca-2023

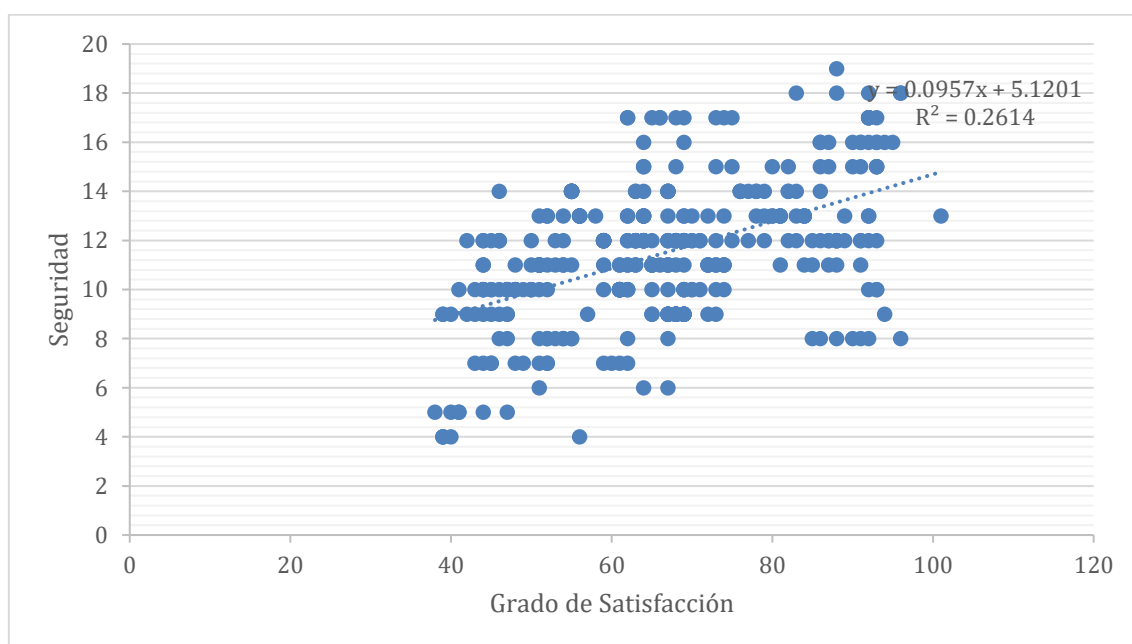
			Grado de Satisfacción	Seguridad
Rho de Spearman	Grado de Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	,468**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	365	365
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,468**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	365	365

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

Nota: La tabla muestra los resultados de la correlación de Spearman entre la dimensión de seguridad y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD Juliaca en 2023.

Figura 4

Relación entre la dimensión seguridad y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 2023





Interpretación: El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) entre la seguridad y el grado de satisfacción es 0.468, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esto significa que, a medida que aumenta la percepción de la seguridad en el servicio, también tiende a aumentar el grado de satisfacción de los pacientes. La significancia estadística de este resultado es muy alta ($p = 0.000$), lo que confirma que la correlación observada no es producto del azar y es significativa al nivel del 0.01. Estos resultados sugieren que mejorar la percepción de seguridad en ESSALUD Juliaca podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los pacientes. Se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación entre la seguridad y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca 2023.

Tabla 7

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión *empatía* y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 2023

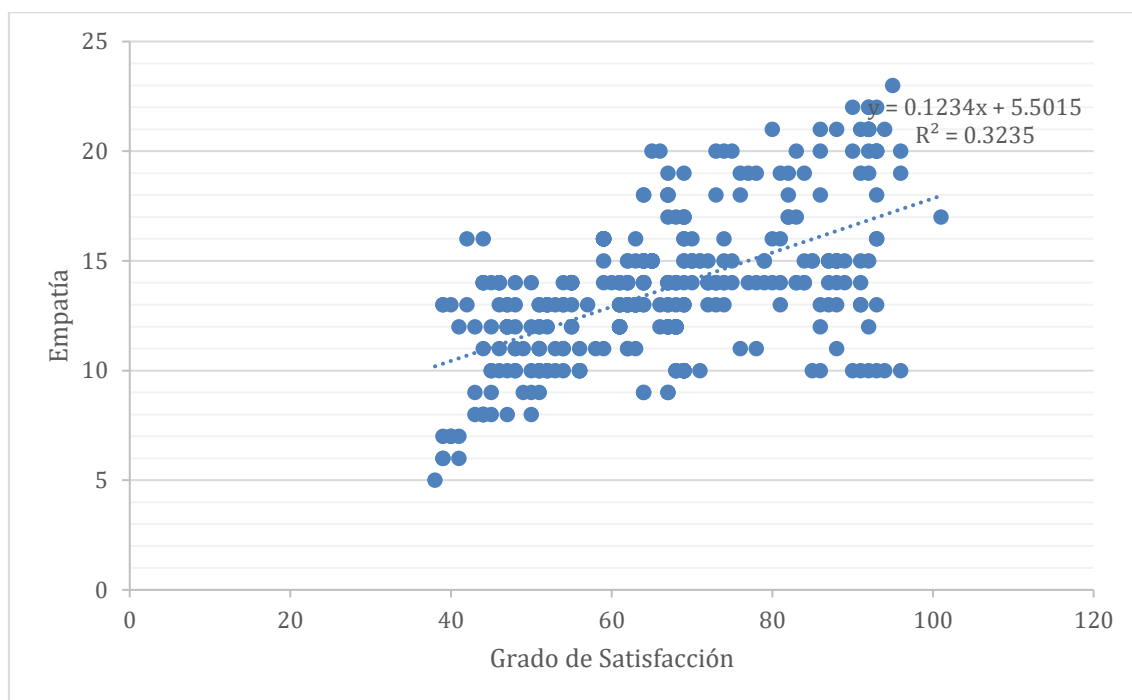
			Grado de Satisfacción	Empatía
Rho de Spearman	Grado de Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	,520**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	365	365
	Empatía	Coefficiente de correlación	,520**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	365	365

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

Nota: La tabla muestra los resultados de la correlación de Spearman entre la dimensión de empatía y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD Juliaca en 2023.

Figura 5

Relación entre la dimensión empatía y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 2023





Interpretación: El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) entre la empatía y el grado de satisfacción es 0.520, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esto significa que, a medida que aumenta la percepción de empatía en el servicio, también tiende a aumentar el grado de satisfacción de los pacientes. La significancia estadística de este resultado es muy alta ($p = 0.000$), lo que confirma que la correlación observada no es producto del azar y es significativa al nivel del 0.01. Estos resultados sugieren que mejorar la empatía en ESSALUD Juliaca podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los pacientes. Se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación entre la dimensión empatía y el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca 2023.

Tabla 8

Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión *elementos tangibles* y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca-2023

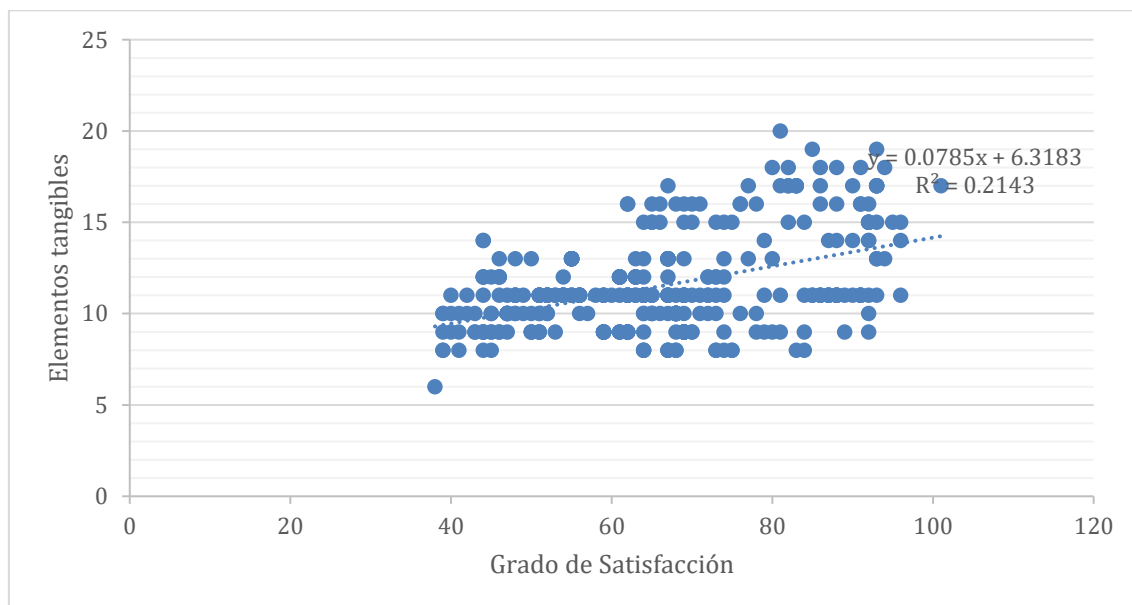
			Grado de Satisfacción	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Grado de Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	,366**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	365	365
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,366**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
	N	365	365	

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

Nota: La tabla muestra los resultados de la correlación de Spearman entre la dimensión de elementos tangibles y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD Juliaca en 2023.

Figura 6

Relación entre la dimensión elementos tangibles y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD Juliaca- 2023





Interpretación: El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción es 0.366, lo que indica una correlación positiva débil entre ambas variables. Esto significa que, a medida que mejora la percepción de los elementos tangibles, como la infraestructura y el equipamiento, también tiende a aumentar el grado de satisfacción de los pacientes, aunque la relación es más moderada en comparación con otras dimensiones. La significancia estadística de este resultado es alta ($p = 0.000$), lo que confirma que la correlación observada no es producto del azar y es significativa al nivel del 0.01. Estos resultados sugieren que mejorar los elementos tangibles en ESSALUD Juliaca podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los pacientes. Se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca 2023.

Tabla 9

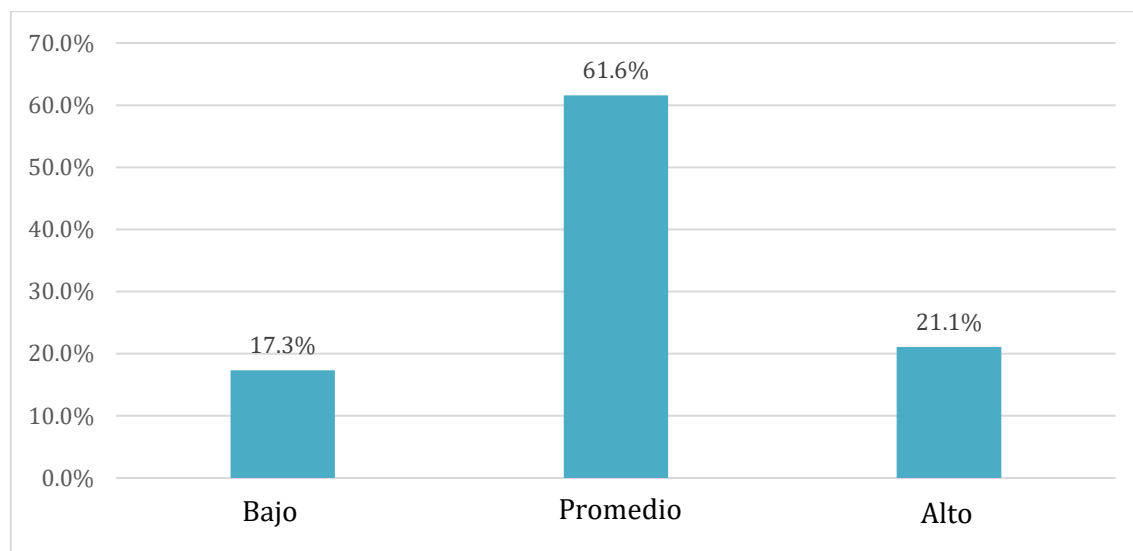
Satisfacción en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca

	fi	%
Bajo	63	17,3%
Promedio	225	61,6%
Alto	77	21,1%

Nota: La tabla muestra resultados de porcentajes del grado de satisfacción que precisaron los pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca.

Figura 7

Satisfacción en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca



Interpretación: Se revela que la mayoría de los pacientes (61.6%) se encuentran en un estado de satisfacción "promedio", lo que sugiere que su experiencia fue aceptable pero no especialmente positiva. Un 21.1% de los pacientes se declara "satisfacción alta", lo que indica que una quinta parte de los usuarios tuvo una experiencia positiva con el servicio. Sin embargo, un 17.3% de los pacientes está "satisfacción baja", lo que refleja un segmento significativo que no quedó contento con la atención recibida. Estos resultados destacan la necesidad de trabajar en mejorar la experiencia del paciente para aumentar la proporción de satisfacción positiva y reducir la insatisfacción.

Tabla 10

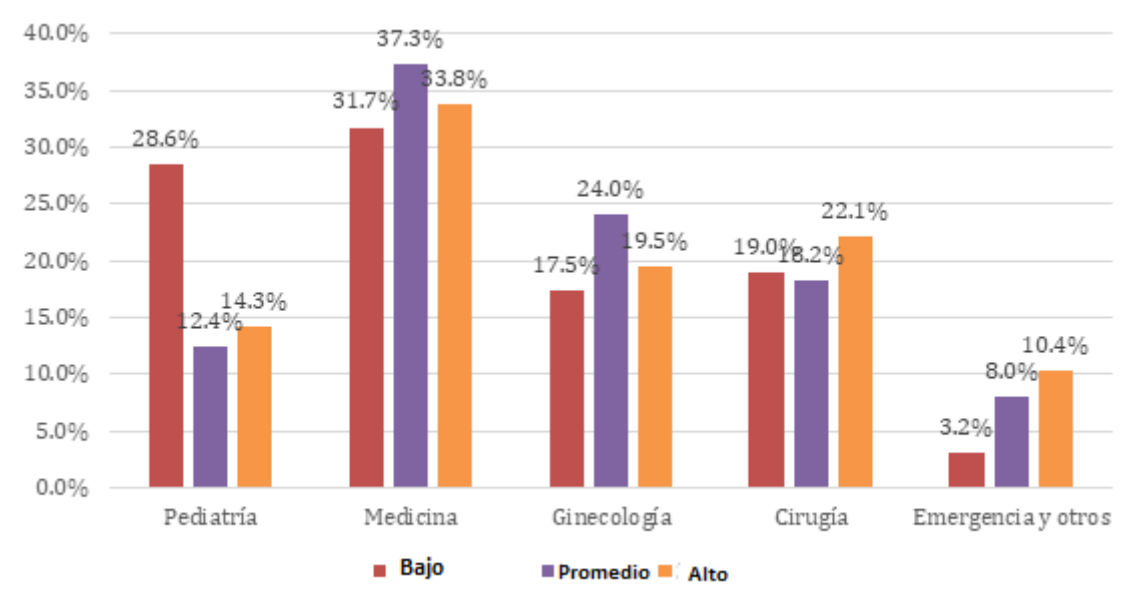
Servicio de consultorio externo con mayor grado de satisfacción en pacientes atendidos en ESSALUD-Juliaca

Servicio	Grado de Satisfacción							
	Bajo		Promedio		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Pediatría	18	28.6%	28	12.4%	11	14.3%	57	16%
Medicina	20	31.7%	84	37.3%	26	33.8%	130	36%
Ginecología	11	17.5%	54	24.0%	15	19.5%	80	22%
Cirugía	12	19.0%	41	18.2%	17	22.1%	70	19%
Emergencia y otros	2	3.2%	18	8.0%	8	10.4%	28	8%
Total	63	100.0%	225	100.0%	77	100.0%	365	100%

Nota: La tabla muestra resultados en porcentajes sobre el grado de satisfacción que precisaron los pacientes atendidos en los diversos servicios de consultorio externo en ESSALUD-Juliaca

Figura 8

Servicio de consultorio externo con mayor grado de satisfacción en pacientes atendidos en ESSALUD-Juliaca





Interpretación: De los 365 pacientes encuestados, se observa que el servicio de Medicina es el que más pacientes atendió, representando el 36% del total. Dentro de este grupo, un 33.8% expresó satisfacción alta, mientras que un 37.3% se mantuvo en un nivel promedio y un 31.7% manifestó satisfacción baja. Esto indica que, aunque Medicina es el servicio más utilizado, los niveles de satisfacción están repartidos de manera equilibrada entre las diferentes categorías.

Ginecología atendió al 22% de los pacientes, con un 19.5% de ellos satisfacción alta, un 24% en un estado de satisfacción promedio, y un 17.5% satisfacción baja. Esto sugiere que, aunque hay una proporción notable de satisfacción, un número significativo de pacientes se mantiene en satisfacción promedio o baja.

El servicio de Cirugía representa el 19% de los encuestados, con un 22.1% de satisfacción alta, un 18.2% de satisfacción promedio, y un 19% de satisfacción baja. Este servicio muestra una distribución similar entre los niveles de satisfacción, indicando que, aunque la cirugía es un servicio importante, hay margen para mejorar la satisfacción del paciente.

Pediatría atendió al 16% de los pacientes, con un 14.3% de satisfacción alta, un 12.4% de satisfacción promedio, y un 28.6% de satisfacción baja. Este servicio tiene la mayor proporción de satisfacción baja, lo que sugiere que puede haber áreas específicas en Pediatría que requieren mejoras para aumentar la satisfacción de los padres y tutores de los pacientes.

Por último, Emergencia y otros servicios, que representan el 8% del total, muestran una distribución con un 10.4% de satisfacción alta, un 8% de satisfacción promedio, y solo un 3.2% de satisfacción baja, lo que podría indicar una percepción relativamente positiva de estos servicios, a pesar de su menor volumen de pacientes.

4.2. Contestación de hipótesis

Tabla 11

Prueba de Chi cuadrado

<i>variables</i>	$X^2_{c=}$	$X^2_{t=}$	NS=	Gl=	Relación
Calidad de atención y grado de satisfacción por modelo SERVQUA	116,296	15,507	0,000	8	SIGNIFICATIVA
Dimensión fiabilidad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL	86,497	15,507	0,000	8	SIGNIFICATIVA
Dimensión capacidad de respuesta con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL	76,994	15,507	0,000	8	SIGNIFICATIVA
Dimensión seguridad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL	112,036	15,507	0,000	8	SIGNIFICATIVA
Dimensión empatía con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL	101,024	15,507	0,000	8	SIGNIFICATIVA
Dimensión elementos tangibles con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL	99,059	15,507	0,000	8	SIGNIFICATIVA

La tabla de resultados muestra el análisis de la relación entre diversas dimensiones de la calidad de atención, medidas mediante el modelo SERVQUAL, y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD Juliaca durante 2023. Para cada dimensión evaluada, se utilizó la prueba de chi-cuadrado para determinar



la significancia estadística de la relación con la satisfacción del paciente. Los resultados de la prueba son los siguientes:

1. Calidad de atención y grado de satisfacción: El valor de chi-cuadrado calculado (X^2_c) es 116.296, mientras que el valor tabulado (X^2_t) es 15.507. El nivel de significancia es 0.000, indicando una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

Se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca 2023.

2. Dimensión fiabilidad y grado de satisfacción: El X^2_c es 86.497 y el X^2_t es 15.507, con un nivel de significancia de 0.000, lo que muestra una relación significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción del paciente.

Se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca 2023

3. Dimensión capacidad de respuesta y grado de satisfacción: Aquí, el X^2_c es 76.994 frente al X^2_t de 15.507, con un nivel de significancia de 0.000, indicando una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente.

Se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca 2023

4. Dimensión seguridad y grado de satisfacción: El X^2_c es 112.036 y el X^2_t es 15.507, con un nivel de significancia de 0.000. Esto muestra una relación significativa entre la seguridad percibida en el servicio y la satisfacción del paciente.



Se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión seguridad y el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca 2023

Dimensión empatía y grado de satisfacción: El χ^2_c es 101.024 comparado con el χ^2_t de 15.507, y el nivel de significancia es 0.000, lo que indica una relación significativa entre la empatía del personal y la satisfacción del paciente.

Se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión empatía y el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca 2023

5. Dimensión elementos tangibles y grado de satisfacción: En este caso, el χ^2_c es 99.059, con un χ^2_t de 15.507 y un nivel de significancia de 0.000, mostrando una relación significativa entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción del paciente.

Se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión elementos tangibles y el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca 2023

En resumen, cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL muestra una relación estadísticamente significativa con el grado de satisfacción de los pacientes, como lo demuestra el hecho de que los valores de chi-cuadrado calculado son todos considerablemente mayores que los valores tabulados, con un nivel de significancia constante de 0.000. Estos resultados subrayan la importancia de cada dimensión en la percepción de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del paciente.



DISCUSIÓN

El análisis realizado para este objetivo general confirma una relación significativa con un coeficiente de correlación de Spearman de **0.538** entre la calidad de atención percibida y el grado de satisfacción de los pacientes en ESSALUD-Juliaca., se evidencia una correlación positiva moderada que sugiere que, al mejorar la percepción de la calidad de atención, es probable que también aumente la satisfacción de los pacientes. Este resultado es coherente con estudios previos, como el de Vásquez (2021) en Cajamarca, quien encontró una fuerte relación positiva entre estas variables (Somers $d = 0.728$) (Vásquez, 2021), y con la investigación de Montalvo et al. (2020) en Puerto Maldonado, donde se reportó un coeficiente similar ($\rho = 0.590$). A nivel internacional en el país de Ecuador también se encuentran investigaciones con resultados similares como el de Sisalema K. (2019) quien encontró relación entre las variables con un $\rho = 0.516$ (Sisalema, 2019) Estos hallazgos subrayan la importancia de mejorar la calidad del servicio como una estrategia eficaz para incrementar la satisfacción del paciente, un enfoque que ha demostrado ser consistente en diferentes contextos dentro de Perú (Montalvo, 2020).

Al analizar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción, se hizo evidente que, aunque existe una correlación moderada, los pacientes aún no experimentan un nivel óptimo de satisfacción. Esto sugiere que las mejoras en la calidad de atención, aunque necesarias, deben ser específicas y dirigidas a las áreas que los pacientes valoran más, como la empatía y la seguridad. La percepción general de la calidad en ESSALUD-Juliaca muestra que hay un camino por recorrer para alcanzar niveles de satisfacción más elevados, lo que refleja una oportunidad significativa para la mejora continua.

La fiabilidad, como una de las dimensiones críticas del modelo SERVQUAL, mostró una correlación positiva de bajo a moderado ρ 0.324 con la satisfacción del paciente en ESSALUD-Juliaca. Este resultado es coherente con el estudio de Pérez (2018) en cuya investigación se encontró que la dimensión fiabilidad era la que presenta menor valor de correlación ρ 0.610 frente a la satisfacción destacando la necesidad de fortalecer esta dimensión para mejorar los resultados de satisfacción (Pérez, 2018).

La fiabilidad es un aspecto fundamental de la atención médica, y su relación con la satisfacción del paciente subraya la necesidad de un servicio confiable y consistente. Durante mi análisis, observé que los pacientes valoran enormemente que los servicios de salud cumplan con lo prometido, lo que genera confianza y repetición en la utilización de los servicios. Sin embargo, es claro que la fiabilidad en ESSALUD-Juliaca debe ser reforzada para reducir la variabilidad en la experiencia del paciente y asegurar un servicio que siempre cumpla con las expectativas.

La capacidad de respuesta, con un coeficiente de correlación de Spearman de **0.409**, mostró una relación positiva baja a moderada con la satisfacción del paciente. Este hallazgo es consistente con la investigación de Vera M. (2019), quien encontró ρ 0.593 que, aunque la capacidad de respuesta fue percibida como cumplida solo parcialmente, siendo un factor importante en la percepción general del servicio. En ESSALUD-Juliaca, la capacidad de respuesta podría beneficiarse de una mayor atención y recursos, ya que su mejora podría llevar a un incremento notable en la satisfacción del paciente, especialmente en situaciones donde la respuesta rápida y efectiva es crítica (Vera, 2019).

La capacidad de respuesta es crucial en la atención sanitaria, especialmente cuando los pacientes requieren respuestas rápidas y eficaces. Sin embargo, en ESSALUD-Juliaca, la percepción de la capacidad de respuesta está por debajo de lo esperado, lo que indica que los tiempos de espera y la eficiencia en la atención no están



alcanzando los niveles deseados. Esta dimensión necesita atención prioritaria, ya que mejorar la capacidad de respuesta podría reducir la frustración de los pacientes y aumentar significativamente su satisfacción.

La seguridad mostró una correlación significativa con la satisfacción del paciente ($\rho = 0.468$), lo que resalta su importancia en la percepción global de calidad. Este resultado es consistente con el estudio de Vera M. (2019), quien encontró $\rho 0.593$, donde la seguridad fue un factor determinante en la percepción de calidad, con una relación significativa entre estas variables, en el estudio de Pérez (2018) se registró una $\rho 0.930$ siendo una de las variables con mayor valor. En ESSALUD-Juliaca, la seguridad no solo es crucial para la satisfacción del paciente, sino que también juega un papel fundamental en la confianza que los pacientes depositan en los servicios de salud, sugiriendo que esfuerzos adicionales en esta área podrían mejorar significativamente la experiencia del paciente (Vera, 2019).

La seguridad es un pilar de la atención médica y está directamente relacionada con la confianza del paciente en los servicios de salud. Mi análisis mostró que, aunque la seguridad es valorada, hay áreas donde los pacientes perciben vulnerabilidades, especialmente en términos de privacidad y confidencialidad. Esto sugiere que, para mejorar la satisfacción, ESSALUD-Juliaca debe enfocarse en fortalecer las políticas y prácticas de seguridad, asegurando que los pacientes se sientan completamente seguros y protegidos durante su atención.

La empatía, con un coeficiente de correlación de **0.520**, se mostró como una de las dimensiones más influyentes en la satisfacción del paciente. Este hallazgo es congruente con el estudio Vera M. (2019), quien encontró $\rho 0.540$, donde la empatía fue crítica para mantener la satisfacción del paciente, con una relación significativa entre estas variables, en el estudio de Pérez (2018) se registró una $\rho 0.930$ siendo una de las



variables con mayor valor. En ESSALUD-Juliaca, la empatía emerge como un componente esencial para mejorar la experiencia del paciente, subrayando la importancia de un enfoque centrado en el paciente, donde el personal de salud no solo debe ser competente, sino también capaz de brindar un trato cálido y comprensivo. (Pérez, 2018)

La empatía se reveló como una de las dimensiones más influyentes en la satisfacción del paciente. En ESSALUD-Juliaca, muchos pacientes sienten que la atención que reciben es impropia, lo que reduce su satisfacción general. Esto subraya la necesidad de un enfoque más centrado en el paciente, donde el personal de salud no solo sea competente, sino también capaz de brindar un trato humano y comprensivo. Mejorar la empatía podría transformar significativamente la experiencia del paciente, haciéndola más satisfactoria y agradable.

Los elementos tangibles, como la infraestructura y el equipamiento, mostraron la correlación más baja entre las dimensiones estudiadas ($\rho = 0.366$). Este hallazgo es congruente con el estudio Vera M. (2019), quien encontró $\rho = 0.405$, en el estudio de Pérez (2018) se registró una $\rho = 0.610$ siendo una de las variables con menor valor. En ESSALUD-Juliaca, mejorar estos aspectos podría contribuir a un aumento en la satisfacción.

Los elementos tangibles, aunque mostraron la correlación más baja con la satisfacción, no deben ser subestimados. La infraestructura y el equipamiento de un centro de salud son reflejos visibles de la calidad de atención. En ESSALUD-Juliaca, muchos pacientes expresaron que las instalaciones y los equipos no cumplían con sus expectativas de modernidad y confort, lo que impacta negativamente en su percepción general. Mejorar estos elementos podría complementar otras áreas críticas, proporcionando una experiencia más integral y satisfactoria.



La mayoría de los pacientes en ESSALUD-Juliaca (61.6%) reportaron un grado de satisfacción promedio, lo que indica que, si bien el servicio es aceptable, no genera una experiencia altamente positiva. Este hallazgo se asemeja a los resultados obtenidos por Sisalema (2019) en Ecuador, donde un 82 % de pacientes también se encontró en un estado de satisfacción regular. (Sisalema, 2019), Montalvo (2020) Puerto Maldonado en su estudio registro similares porcentajes de pacientes parcialmente satisfechos registrando un 45.4 %.

Estos resultados sugieren que existe una oportunidad significativa para mejorar la satisfacción general de los pacientes mediante intervenciones específicas en las áreas identificadas como críticas (Sisalema, 2019).

Los pacientes reportaron un grado de satisfacción promedio, lo que sugiere que, aunque los servicios son aceptables, no generan una experiencia que realmente los entusiasme o fidelice. Esto refleja una oportunidad clara para que ESSALUD-Juliaca mejore su enfoque en las áreas más valoradas por los pacientes, como la empatía y la capacidad de respuesta, para elevar la satisfacción general. Es fundamental que se realicen esfuerzos concentrados para convertir esta neutralidad en satisfacción positiva.

El servicio de Medicina fue identificado como el consultorio externo con más alto grado de satisfacción, un resultado que coincide con los hallazgos de Torres C. et al. (2018), donde los servicios médicos fueron altamente valorados, especialmente por pacientes de mayor edad. Este resultado resalta la importancia de mantener y fortalecer la calidad en los servicios más demandados, ya que estos juegan un papel crucial en la satisfacción general del paciente en ESSALUD-Juliaca (Balogun, 2021). Este resultado muestra que, cuando se brindan servicios de calidad en áreas clave, la satisfacción del paciente puede ser elevada. Es recomendable que las buenas prácticas observadas en el consultorio de Medicina se extiendan a otros servicios para lograr un nivel de satisfacción



más uniforme en toda la institución. Además, este hallazgo resalta la importancia de continuar invirtiendo en los servicios más demandados para mantener y fortalecer su calidad.

Los resultados de esta investigación en ESSALUD-Juliaca confirman la importancia de las dimensiones del modelo SERVQUAL en la satisfacción del paciente. La calidad de atención, especialmente en áreas como la empatía, seguridad y capacidad de respuesta, muestra una relación significativa con la satisfacción, lo que sugiere que mejorar estos aspectos podría tener un impacto notable en la experiencia del paciente. A pesar de que los elementos tangibles tienen una influencia más moderada, no deben ser desatendidos, ya que su mejora podría complementar los esfuerzos en otras áreas. Estos hallazgos son consistentes con estudios previos tanto a nivel internacional como nacional, lo que subraya la necesidad de un enfoque integral en la gestión de la calidad en los servicios de salud para maximizar la satisfacción del paciente en ESSALUD-Juliaca (Pérez, 2018).



CONCLUSIONES

PRIMERA: Se estableció una relación positiva media con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.538 entre la calidad de atención y el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD-Juliaca. Este resultado confirma que mejorar la calidad de atención es una estrategia clave para incrementar la satisfacción de los pacientes. Sin embargo, se destaca que la correlación no es extremadamente alta, lo que indica que la satisfacción del paciente también depende de otros factores no directamente relacionados con la calidad de atención percibida. Por lo tanto, se recomienda una mejora integral que considere tanto los aspectos tangibles como intangibles del servicio.

SEGUNDA: Se estableció una correlación positiva significativa débil con un coeficiente de correlación de (Rho = 0.324) entre la dimensión fiabilidad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca. Este resultado sugiere que, aunque los pacientes valoran la fiabilidad del servicio, esta no es la única ni la más determinante en la percepción general de satisfacción. Sin embargo, es esencial mejorar la fiabilidad, asegurando que el servicio sea consistente y cumpla con las expectativas de los pacientes, ya que esto contribuirá a construir confianza y lealtad hacia los servicios de ESSALUD-Juliaca.

TERCERA: Se estableció una relación positiva débil, con un coeficiente de correlación de (Rho = 0.409) entre la dimensión capacidad de respuesta con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en



consultorios externos de ESSALUD-Juliaca. Este hallazgo subraya la importancia de la rapidez y eficacia en la atención para mejorar la experiencia del paciente. Se concluye que mejorar la capacidad de respuesta, a través de la optimización de los tiempos de espera y la agilización de los procesos de atención, podría tener un impacto significativo en la satisfacción del paciente. La atención oportuna no solo reduce la frustración del paciente, sino que también refuerza la percepción de un servicio de salud comprometido y eficiente.

CUARTA: Se estableció una correlación positiva débil, con un coeficiente de correlación de ($Rho = 0.468$) entre la dimensión seguridad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca. La percepción de seguridad es un factor crucial para generar confianza en los pacientes y asegurar una experiencia positiva. La investigación concluye que fortalecer las medidas de seguridad, tanto físicas como de manejo de información, es fundamental para aumentar la satisfacción del paciente en ESSALUD-Juliaca. La privacidad y la confidencialidad son aspectos que requieren atención continua para mantener y mejorar la confianza de los pacientes en el sistema de salud.

QUINTA: Se estableció una correlación positiva media con un coeficiente de correlación de ($Rho = 0.520$) entre la dimensión empatía con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca. La empatía se destacó como una de las dimensiones con mayor correlación en la satisfacción del paciente, este resultado indica que el trato humano y comprensivo por parte



del personal de salud es esencial para una experiencia satisfactoria. Se concluye que mejorar la empatía en la atención médica, a través de la capacitación y la sensibilización del personal, podría transformar significativamente la percepción de los pacientes y elevar los niveles de satisfacción. La empatía no solo mejora la experiencia inmediata del paciente, sino que también contribuye a la construcción de una relación a largo plazo basada en la confianza y el respeto mutuo.

SEXTA: Se identificó una correlación positiva débil, con un coeficiente de correlación de ($Rho = 0.366$) entre la dimensión elementos tangibles con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca. Mostraron la correlación más baja entre las dimensiones estudiadas, a pesar de esta correlación, se concluye que mejorar los aspectos tangibles del servicio es crucial para complementar las mejoras en otras áreas críticas. La percepción de modernidad y confort en las instalaciones puede influir en la satisfacción general, especialmente cuando se acompaña de una atención de calidad en otros aspectos. Invertir en infraestructura moderna y bien mantenida no solo mejora la experiencia visual y funcional del paciente, sino que también refleja un compromiso con la calidad y la excelencia en el servicio.

SEPTIMA: Se determina el grado de satisfacción en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca. muestra que un **61.6%**, reportó un grado de satisfacción promedio, lo que indica que su experiencia fue aceptable pero no destacadamente positiva. Además, un **21.1%** de los pacientes se declaró satisfacción alta, lo que representa una



quinta parte de la muestra que tuvo una experiencia positiva con el servicio. Sin embargo, un **17.3%** de los pacientes expresó satisfacción baja, lo que revela un segmento significativo que no quedó contento con la atención recibida. Este hallazgo sugiere que hay un amplio margen para mejorar la satisfacción general de los pacientes mediante intervenciones específicas en las áreas críticas de la calidad de atención. Aumentar el porcentaje de pacientes satisfechos y reducir la neutralidad requiere un enfoque estratégico en mejorar aquellos aspectos del servicio que los pacientes valoran más, como la empatía y la capacidad de respuesta.

OCTAVA: Se identificó el servicio de consultorio externo con más alto grado de satisfacción en pacientes atendidos en ESSALUD-Juliaca, revelando que el servicio de Medicina es el consultorio externo con el mayor grado de satisfacción entre los pacientes atendidos en ESSALUD-Juliaca en 2023. De los 365 pacientes encuestados, 36% fueron atendidos en el servicio de Medicina. Dentro de este grupo, 33.8% de los pacientes expresaron satisfacción alta, mientras que 37.3% se mantuvieron en un nivel de satisfacción promedio, y 31.7% manifestaron satisfacción baja. Estos resultados sugieren que, aunque Medicina es el servicio más utilizado, presenta un equilibrio en los niveles de satisfacción. La satisfacción más alta en este servicio podría estar relacionada con prácticas eficaces y un enfoque centrado en el paciente, que podrían ser replicadas en otros consultorios para elevar los niveles de satisfacción en toda la institución. Se concluye que es crucial continuar invirtiendo en la calidad del servicio de Medicina y explorar cómo sus prácticas exitosas pueden ser implementadas en otros servicios de ESSALUD-Juliaca para mejorar la satisfacción del paciente en general





RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al gerente de ESSALUD de la ciudad de Juliaca deberá de coordinar con las jefaturas de los servicios hospitalarios y administrativos para capacitar y mejorar los aspectos sobre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de este establecimiento de salud, resaltando aspectos de mejora considerando la fiabilidad y capacidad de respuesta, la seguridad, empatía y los elementos tangibles.

SEGUNDA: Los jefes conjuntamente con el personal asistencial que laboran en las áreas de los servicios de consultorios externos y administrativos deberán de coordinar capacitación entre todo su personal sobre satisfacción en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca, para mejorar aspectos frente a la satisfacción de los pacientes, además de lograr una calidad de atención.

TERCERA: Los médicos, enfermeras, obstetras, y todos los profesionales que brindan atención en los diferentes consultorios deberán analizar aspectos de fiabilidad y capacidad de respuesta. Con el objetivo de mejorar la satisfacción del paciente de consultorios externos de ESSALUD-Juliaca.

CUARTA: Los profesionales de salud que brindan atención a los pacientes en los diferentes consultorios en Essalud de la ciudad de Juliaca deberán de mejorar aspectos de seguridad y empatía relacionados con el grado de satisfacción en los pacientes, considerando su privacidad, el examen médico realizado adecuadamente y brindando respuestas a las dudas de los pacientes, brindando confianza, mostrando un trato amable e interés por solucionar su problema de salud, explicando a los pacientes de forma



comprensible sobre tratamiento y procedimientos de salud y otros aspectos de suma importancia.

QUINTA: Las autoridades de ESSALUD en conjunto con los profesionales de salud que brindan atención a los pacientes deberán considerar los elementos tangibles y lograr un grado de satisfacción adecuado en los pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD de Juliaca, considerando aspectos sobre las mejoras del centro hospitalario sobre la señalización visible y adecuados, los equipos modernos para la atención de los pacientes, y todos los aspectos referidos a infraestructura y equipamiento.

SEXTA: Los jefes de los consultorios externos que brindan atención a los pacientes deben de enfocar sus esfuerzos por lograr un grado de satisfacción bueno o adecuado.

SÉPTIMA: Fortalecer la Capacitación en Empatía y Comunicación: Dado que la empatía mostró una fuerte correlación con la satisfacción del paciente, se recomienda implementar programas de capacitación continua en empatía y habilidades de comunicación para el personal de salud. Esto incluiría talleres y simulaciones que enfatizen la importancia de un trato humano y comprensivo, así como técnicas para mejorar la interacción con los pacientes. Mejorar la empatía podría no solo aumentar la satisfacción del paciente, sino también reducir la ansiedad y mejorar la percepción global de la atención recibida.

OCTAVA: A pesar de que los elementos tangibles mostraron la correlación más baja con la satisfacción, su mejora sigue siendo esencial para proporcionar un entorno de atención adecuado y profesional. Se recomienda una evaluación periódica de la infraestructura, el equipamiento y otros



aspectos físicos de los consultorios externos, con el fin de identificar áreas que necesiten modernización o mantenimiento.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Anuario Estadístico. (2019). Anuario estadístico. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/538802/Susalud-Boletin-III-trimestre-2019.pdf> pag. 25-26
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación introducción a la metodología científica.
- Balogun, M. (2021). Desafíos en el acceso y la satisfacción con los servicios de salud reproductivo, materna, neonatal e infantil en Nigeria durante la pandemia COVID-19.
[doi:https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0251382](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0251382)
- Barreda, M. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud región Arequipa*. Universidad cesar vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79751>
- Benzaquen de las casas. (2018). *ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187255450011/html/index.html>
- Broker, B. (2003). Role of patient satisfaction. *Physicians News - Health News for Doctors and Patients*. Obtenido de <https://physiciansnews.com/2003/12/23/role-of-patient-satisfaction/>
- C., M. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, guía didáctica*. Obtenido de [https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/guia didáctica-metodología-de-la-investigación .pdf](https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/guia%20didáctica%20metodología-de-la-investigación.pdf)
- Cárdenas, R. (2017). Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue Lima.
- Chumpitaz, M. (2018). *Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, lima Perú*. Lima. Obtenido de



http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAll

Civera, S. M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Obtenido de <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10803/10357>

Cleary, P., & McNeil, B. (2018). Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry : a journal of medical care organization, provision and financing*, 25(1), 25–36.

Davies, R. (2012). Notes on nursing: what it is and what it is not. (1860): by Florence Nightingale. *Nurse education today*, 32(6), 624–626.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.nedt.2012.04.025>

Dirección general de salud de las personas. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo RM N° 527-2011/MINSA*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf

Donabedian, A. (1980). Explorations in quality assessment and monitoring Michigan. *Helth Administration*.

Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA. JAMA: The Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743-1748.
doi:<https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>

Donabedian, A. (2006). *Modelo de calidad de atención clínica*. Obtenido de <http://infocalser.blogspot.com/search/label/Calidad%20del%20Servicio>



- Fernández, L. (2018). *Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario del centro de salud chilca- Huancayo*. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1099/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Folgar, O. (2011). *Sistemas consolidados de gestión ISO 9001: ISO 14001*. México: artgraph.
- Grado de satisfacción del cliente. (2010). Obtenido de <https://www.lead2team.com/academy/satisfaccion-del-cliente/grado-de-satisfaccion/nivel-de-satisfaccion/>
- Hayamani, C. (2018). *Relación entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del servicio de radiología del hospital III regional Honorio Delgado de Arequipa*. Arequipa. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/6431/1/Tesis_calidad.Atenci%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n.UsuariosExternos_Serv.Radiolog%C3%ADa.Hospital_Honorio%20D._Arequipa.pdf
- Healey, M. (2005). *Customer expectations en: the blackwell encyclopedia of management: Marketing*. Obtenido de <http://165.229.229/bitstream/123456789/20/1/Blackwell%20ENCYCLOPEDIA%20Dictionary%20of%20Finance.pdf>
- Hernández Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Hernández, R. (2010). *Fundamentos de metodología de la investigación*. México D.f.: McGraw Hill.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- Huamán, D. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de establecimiento de salud I-4 los Algarrobos, Piura Tesis para optar el grado de*



maestro en gestión de los servicios de salud Piura. Universidad cesar vallejo.

Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49124/Huam%
%a1n_CDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49124/Huam%c3%a1n_CDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Institute of Medicine. (2020). *To Err is Human: Building a Safer Health System.*

National Academies Press. doi:10.17226/9728

Joint Commission. (2020). *The Joint Commission Guide to Quality Check.* Obtenido de

<https://www.jointcommission.org/>

M., D. (2003). *Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior.* Chiclayo, Perú.

Marcelo, D. (2020). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima Peru.*

Obtenido de

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_4494
4933_M.pdf?](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_44944933_M.pdf?)

Massip, P. (2016). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*

Revista Scielo. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-
34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)

Ministerio de Salud del Perú. (2021). *Plan de gestión de la calidad.* Obtenido de

[https://www.redccu.gob.pe/File/Calidad/Documentos2021/PLAN%20CALIDA
D%2021.pdf](https://www.redccu.gob.pe/File/Calidad/Documentos2021/PLAN%20CALIDAD%202021.pdf)

MINSA. (2009). *Política Nacional de calidad en salud RM N° 727 LIMA DIRECCIÓN DE CALIDAD EN SALUD.* Obtenido de



- <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322121-politica-nacional-de-calidad-en-salud-documento-tecnico-rm-n-727-2009-minsa>
- MINSA. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Montalvo, L. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el hospital santa Rosa de Puerto Maldonado*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>
- Navarrete, N. (2018). *Satisfacción del paciente en el tratamiento con hemodiálisis en relación con la calidad de atención en una clínica privada de guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11963/1/T-UCSG-POS MGSS-173.pdf>
- Oliver, R. (2018). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- OMS. (2010). *Marco conceptual de la calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OMS. (2009). *Lista de tipos de centros, información institucional, buscador de centros y servicios*. Obtenido de <http://publicaciones.san.gva.es/mrec/cons.MRServlet?cls=TipoCentro&acc=listaTiposCentrosAsistenciales>
- Organización Mundial de la salud. (2020). *Los nombres de la enfermedad por coronavirus y del virus que la causa*. Obtenido de [https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-)



- Pan American Health Organization. (2018). Quality of Health Services in Developing Countries.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pérez, E. (2018). *Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con el enfoque seis sigmas*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=82977>
- REA. (2014). *Diccionario de la lengua española vigesimotercera ed. Madrid*. Obtenido de <https://educalingo.com/es/dices/calidad#:~:text=La%20primera%20definici%C3%B3n%20de%20calidad%20en%20el%20diccionario,el%20diccionario%20es%20buena%20calidad%2C%20super>
- Revista multidisciplinar ciencia latina. (2022). *Accesibilidad a instituciones de salud por usuarios en silla de ruedas en dos distritos de Lima*. Obtenido de <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194-not>
- Sánchez, A. (2015). *Metodología y diseño en la investigación*. Lima, Perú: Business Support Aneth.
- Sisalema, K. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consultas externas del hospital general guasmo sur*. Guayaquil. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&i



- Teshome, G. (2019). *Tesis percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en el centro terciario de Etiopia*. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31427889/>
- Torres, C. (2018). *Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno*. Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812/3613>
- Torres, S. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José Cusco*. Obtenido de <http://repositorio.autonomaedica.edu.pe/bitstream/autonomaedica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANC>
- Tse, D. (1988). *Models of consumer satisfaction formation: An extension Journal of marketing research*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/002224378802500209>
- V., C. (2015). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1064/Cordova_bv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, D. (2021). *Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el centro de salud patrona chota*. Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4675#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20Calidad%20de%20atenci%C3%B3n,atenci%C3%B3n%20de%20salud%20y%20la>
- Vera, M. (2019). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital general de milagro*. Obtenido de



https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_e15c1087eccb22c1a29d42f0d07d68f8

Verdugo, B. (2012). *Calidad de atención de enfermería*. Obtenido de <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articles/3982/2/Calidad-de-la-atencion-de-enfermeria-en-el-Servicio-de-Aplicacion-de-Quimioterapia>

Waldes, L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el centro de salud Semirural Pachacútec Universidad católica santa maría Arequipa*. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9074>

Ware, J., Snyder, M., Wright, W., & Davies, A. R. (3 de 1983). Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning*, 4(247-263).

World Health Organization. (2016). Global diffusion of eHealth: Making universal health coverage achievable. Report of the third global survey on eHealth. Obtenido de <https://www.afro.who.int/publications/global-diffusion-ehealth-making-universal-health-coverage-achievable>



ANEXOS



Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Dimensiones	Indicadores	Valor /escala de medición	Índice	Tipo de variable
<p>GENERAL PG: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y al grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD- Juliaca 2023?</p> <p>ESPECÍFICOS PE1: ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca?</p> <p>PE3 ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad con el grado de satisfacción por</p>	<p>GENERAL OG: Determinar la relación entre la calidad de atención y al grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD- Juliaca 2023.</p> <p>ESPECÍFICOS OE1: Establecer la relación entre la dimensión fiabilidad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca</p> <p>OE2: Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca</p> <p>OE3: Determinar la relación entre la dimensión seguridad con el grado de satisfacción</p>	<p>GENERAL H1: Existe relación positiva y significativa entre la calidad de atención y al grado de satisfacción por modelo SERVQUAL de pacientes atendidos en los consultorios externos de ESSALUD- Juliaca 2023.</p> <p>ESPECÍFICOS H1: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión fiabilidad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca</p> <p>H1: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención "SERVQUAL"</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> – Orientación y explique de manera clara y adecuada. Horario programado Respeto a la programación y el orden de la llegada Historia clínica disponible para atención. Citas disponibles y obtenidas con facilidad 	Alto Promedio Bajo	Preguntas del 01 al 05	ordinal
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> – Atención segura y rápida. – Atención en laboratorio. – La atención de exámenes radiográficos. – La atención en farmacia 	Alto Promedio Bajo	Preguntas del 6 al 9	ordinal
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> – Respeto y privacidad – Examen físico completo y minucioso. – Tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas – La atención inspira confianza 	Alto Promedio Bajo	Preguntas del 10 al 13	ordinal
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> – Escucha, trato con amabilidad, respeto y paciencia. 	Alto Promedio Bajo	Preguntas del 14 al 18	ordinal



<p>modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca?</p> <p>PE5: ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca?</p> <p>PE6: ¿Cuál es el grado de satisfacción en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca?</p> <p>PE7: ¿Cuál es el servicio de consultorio externo con mayor grado de satisfacción en pacientes atendidos en ESSALUD-Juliaca?</p>	<p>por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca</p> <p>OE4: Establecer la relación entre la dimensión empatía con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca</p> <p>OE5: Identificar la relación entre la dimensión elementos tangibles con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca</p> <p>OE6: Determinar el grado de satisfacción en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca</p> <p>OE7: Identificar el servicio de consultorio externo con mayor grado de satisfacción en pacientes atendidos en ESSALUD-Juliaca</p>	<p>externos de ESSALUD-Juliaca</p> <p>H1: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión seguridad con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca</p> <p>H1: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión empatía con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca</p> <p>H1: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión elementos tangibles con el grado de satisfacción por modelo SERVQUAL en pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca</p>	<p>Variable 2: Satisfacción "Escala de Likert"</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Nivel de Satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - interés para solucionar el problema de salud - Explicación fácil de entender de medicamentos, dosis y efectos adversos. - Explicación fácil de entender sobre análisis y procedimientos a realizar - La señalización (letreros, carteles y flechas) adecuados para orientar. - Personal para informar y orientar. - Equipos y materiales necesarios para la atención. - Ambientes limpios, cómodos y acogedores. <p>Expectativa</p> <p>Percepción</p>	<p>Alto</p> <p>Promedio</p> <p>Bajo</p>	<p>Preguntas del 19 al 22</p> <p>5-7 (89-154)</p> <p>3-4 (45-88)</p> <p>1-2 (1-44)</p>	<p>ordinal</p> <p>ordinal</p>
---	--	---	--	---	---	---	--	-------------------------------



Anexo 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, identificada con DNI N° Autorizo el uso de información brindada en los cuestionarios SERQUAL expectativa y percepciones para la investigación correspondiente. He recibido información suficiente sobre el proyecto de investigación titulado “Calidad de atención relacionado al grado de satisfacción modelo SERQUAL de pacientes atendidos en consultorios externos de ESSALUD-Juliaca 2023” Mi participación es completamente voluntaria Los resultados obtenidos del proyecto de investigación serán compartidos una vez concluido. Por lo tanto, acepto participar de la siguiente investigación de manera voluntaria.

Juliacade..... de 2023

Firma del participante

-



Anexo 03

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado(a) Señor (a):

A continuación, se le presenta una revisión en la que debemos evaluar la naturaleza de los cuidados que le han prestado en el centro de corta estancia en el que ha sido atendido. La información recopilada en esta revisión se utilizará para un estudio de postgrado.

Al rellenar sus datos, acepta que se utilicen de forma adecuada, salvaguardando su protección. Usted no tiene ningún compromiso de responder a esta encuesta; muchas gracias por anotar esta encuesta de forma honesta y equitativa.



FICHA DE CUESTIONARIO SERQUAL-EXPECTATIVAS

Valore esta encuesta de forma honesta y equitativa, utilizando una escala matemática del 1 al 5. Piense en 1 como la calificación más mínima y en 7 como la calificación más notable.

1	Espera que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos de los trámites para la atención en consulta externa.	1	2	3	4	5	6	7
2	Espera que la consulta con el médico se realice en el horario programado.	1	2	3	4	5	6	7
3	Espera que la atención se realice respetando la programación y el orden de la llegada del paciente.	1	2	3	4	5	6	7
4	Espera que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio.	1	2	3	4	5	6	7
5	Espera que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	1	2	3	4	5	6	7
6	Espera que la atención en la caja o en el módulo de admisión sea rápida.	1	2	3	4	5	6	7
7	Espera que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
8	Espera que la atención para tomarse exámenes radiográficos de laboratorio sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
9	Espera que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida.	1	2	3	4	5	6	7
10	Espera que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	1	2	3	4	5	6	7
11	Espera que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	1	2	3	4	5	6	7
12	Espera que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7
13	Espera que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	1	2	3	4	5	6	7
14	Espera que el personal de consulta externa le escuche atentamente, trate con amabilidad, respeto y paciencia.	1	2	3	4	5	6	7
15	Espera que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7
16	Espera que el médico le explique a usted o a sus familiares, en palabras fáciles de entender, el problema de salud o resultado de la atención.	1	2	3	4	5	6	7
17	Espera que el médico le explique a usted o a sus familiares, en palabras fáciles de entender, el tratamiento que recibirá: tipo medicamentos, dosis y efectos adversos.	1	2	3	4	5	6	7
18	Espera que el médico le explique a usted o a sus familiares, en palabras fáciles de entender, los procedimientos o análisis que le realizaran.	1	2	3	4	5	6	7
19	Espera que la señalización de la consulta externa (letreros, carteles y flechas) sea adecuada para orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5	6	7
20	Espera que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5	6	7
21	Espera que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención	1	2	3	4	5	6	7
22	Espera que el consultorio y la sala de espera sean limpios cómodos y acogedores.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 04

FICHA DE CUESTIONARIO SERQUAL-PERCEPCIONES

Valore esta encuesta de forma honesta y equitativa, utilizando una escala matemática del 1 al 7. Piense en 1 como la calificación más mínima y en 7 como la calificación más notable.

1	El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	1	2	3	4	5	6	7
2	La consulta con el médico se realizó en el horario programado.	1	2	3	4	5	6	7
3	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	1	2	3	4	5	6	7
4	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.	1	2	3	4	5	6	7
5	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.	1	2	3	4	5	6	7
6	La atención en la caja o en el módulo de admisión del seguro fue rápida	1	2	3	4	5	6	7
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida	1	2	3	4	5	6	7
8	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida	1	2	3	4	5	6	7
9	La atención en farmacia de consulta externa fue rápida	1	2	3	4	5	6	7
10	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	1	2	3	4	5	6	7
11	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención	1	2	3	4	5	6	7
12	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7
13	El médico que lo atendió le inspiró confianza	1	2	3	4	5	6	7
14	El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trato con amabilidad, respeto paciencia.	1	2	3	4	5	6	7
15	El médico que lo atendió mostró interés para solucionar su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7
16	El médico le explicó a usted o a sus familiares, en palabras fáciles de entender, el problema de salud o resultado de la atención.	1	2	3	4	5	6	7
17	El médico le explicó a usted o a sus familiares, en palabras fáciles de entender, el tratamiento que recibirá: tipo medicamentos, dosis y efectos adversos.	1	2	3	4	5	6	7
18	El médico le explicó a usted o a sus familiares, en palabras fáciles de entender, los procedimientos o análisis que le realizaran	1	2	3	4	5	6	7
19	La señalización de la consulta externa (letreros, carteles y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5	6	7
20	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5	6	7
21	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención	1	2	3	4	5	6	7
22	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores.	1	2	3	4	5	6	7



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIA

- 1.1 EXPERTO: PERRY G. PUMA PUMA
 1.2 ESPECIALIDAD: LIC. EN ADMINISTRACION
 1.3 CARGO ACTUAL: JEFE DE OFICINA IMAGEN INSTITUCIONAL
 1.4 GRADO ACADÉMICO: MAESTER
 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Cuestionario SERVQUAL.
 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Parasuraman, Zethaml y Berry.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	65	71	76	81	86	91	96
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado														X						
OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables														X						
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia														X						
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables															X					
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes																				
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación														X						
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos															X					
COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices														X						
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de investigación														X						
PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado														X						

Coefficiente de valoración porcentual C = MUY BUENA

III. Resolución del experto

- 3.1 Se acepta 3.2 Se modifica () 3.3 Se rechaza ()

N° DNI	Firma del experto	N° de celular	Lugar y fecha
02374215		951783754	JOLINA 02-12-24



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIA

- 1.1 EXPERTO: Dra. Esperanza Cueva Rossel
- 1.2 ESPECIALIDAD: Administración y Gerencia de los servicios de salud
- 1.3 CARGO ACTUAL: Docente
- 1.4 GRADO ACADÉMICO: Doctor
- 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Cuestionario SERVQUAL.
- 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Parasuraman, Zethaml y Berry.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	65	71	76	81	86	91	96
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado															X					
OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables															X					
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia															X					
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables																X				
SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes																X				
INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación																X				
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																X				
COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices																X				
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de investigación																X				
PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado																X				

Coefficiente de valoración porcentual C = Muy buena

III. Resolución del experto

- 3.1 Se acepta (X)
- 3.2 Se modifica ()
- 3.3 Se rechaza ()

DNI	Firma del experto	N° de celular	Lugar y fecha
550176		969 705991	Juliana 02-12-2024

Anexo 06

AUTORIZACIÓN DONDE ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZÓ LA
INVESTIGACIÓN

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

CARTA N° 12 -UCID-GRAJUL-ESSALUD-2023

Juliaca, 24 de noviembre de 2023

Señor:

Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ
Presente. –

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente documento autorizo al investigador JUAN YHOJAN CAHUNA VALERIANO, con DNI N° 70170211 responsable del proyecto de tesis titulado: CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIONADO AL GRADO DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023.

La entidad autoriza la recolección de datos a través de instrumento de la encuesta, la presente carta de autorización se firma en dos ejemplares, uno de los documentos queda en poder del investigador y el otro en poder de la Unidad de Capacitación Investigación y Docencia de la Red Asistencial Juliaca - EsSalud.

Agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión para expresarle mi consideración y aprecio.

Atentamente,

Lic. JESÚS BUJELAS ZAIRA
JEFE (E) UNIDAD DE CAPACITACIÓN
INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA
RED ASISTENCIAL JULIACA - ESSALUD

C.c. Arch.
JRZ/UCID

www.essalud.gob.pe

RED ASISTENCIAL JULIACA
Av. José Santos Chocano S/N
Urb. La Capilla, Juliaca - Puno - Perú
Tel.: 327326 / 322990



**BICENTENARIO
DEL PERÚ**
2021 - 2024

Anexo 07

BASE DE DATOS

14 : capacidad_de_res... 4 | Visible: 6 de 5 variables

	fiabilidad	capacidad_de_respuesta	seguridad	empatia	elementos_tangibles	Satisfaccion
1	5	5	5	5	5	1
2	5	5	5	5	5	1
3	5	5	5	5	5	1
4	5	5	5	5	5	1
5	5	5	5	5	5	1
6	5	5	5	5	5	1
7	4	4	4	4	4	1
8	4	4	4	4	4	1
9	4	4	4	4	4	1
10	3	3	3	3	3	1
11	3	3	3	3	3	1
12	4	4	4	4	4	1
13	5	5	5	5	5	1
14	4	4	4	4	4	1
15	4	4	4	4	4	1
16	4	4	4	4	4	1
17	3	3	3	3	3	1
18	3	3	3	3	3	1
19	2	2	2	2	2	1
20	3	3	3	3	3	1
21	3	3	3	3	3	1
22	2	2	2	2	2	1
23	2	2	2	2	2	1
24	3	3	3	3	3	1
25	2	2	2	2	2	1
26	2	2	2	2	2	1
27	2	2	2	2	2	1
28	3	3	3	3	3	1
29	2	2	2	2	2	1
30	5	5	5	5	5	1
31	5	5	5	5	5	1
32	3	3	3	3	3	1
33	5	5	5	5	5	1
34	4	4	4	4	4	1
35	5	5	5	5	5	1
36	4	4	4	4	4	1
37	4	4	4	4	4	1

Vista de datos | Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON



*resultados.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

37 : fiabilidad 4 Visible: 6 de 6 variables

	fiabilidad	capacidad_de_respuesta	seguridad	empatia	elementos_tangibles	Satisfaccion
38	4	4	4	4	4	1
39	3	3	3	3	3	1
40	3	3	3	3	3	1
41	2	2	2	2	2	1
42	3	3	3	3	3	1
43	3	3	3	3	3	1
44	2	2	2	2	2	1
45	2	2	2	2	2	1
46	3	3	3	3	3	1
47	2	2	2	2	2	1
48	2	2	2	2	2	1
49	2	2	2	2	2	1
50	3	3	3	3	3	1
51	2	2	2	2	2	1
52	2	2	2	2	2	1
53	2	2	2	2	2	1
54	3	3	3	3	3	1
55	2	2	2	2	2	1
56	5	5	5	5	5	1
57	5	5	5	5	5	1
58	3	3	3	3	3	1
59	3	3	3	3	3	2
60	3	3	3	3	3	2
61	2	2	2	2	2	2
62	4	4	4	4	4	2
63	4	4	4	4	3	2
64	4	4	4	4	4	2
65	3	3	3	3	3	2
66	3	3	3	3	3	2
67	2	2	2	2	2	2
68	3	3	3	3	3	2
69	3	3	3	3	3	2
70	3	3	3	3	3	2
71	3	3	3	3	3	2
72	3	3	3	3	3	2
73	2	2	2	2	2	2
74	3	3	3	3	3	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



*resultados.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

74 : fiabilidad 3 Visible: 6 de 6 variables

	fiabilidad	capacidad_de_respuesta	seguridad	empatia	elementos_tangibles	Satisfaccion
75	5	5	5	3	3	2
76	3	3	5	3	3	2
77	3	3	3	3	3	2
78	3	3	3	3	3	2
79	3	3	3	3	3	2
80	2	2	2	2	2	2
81	3	3	3	3	3	2
82	3	3	3	3	3	2
83	3	3	3	3	3	2
84	3	3	3	3	3	2
85	3	3	3	3	3	2
86	2	2	2	2	2	2
87	3	3	3	3	3	2
88	5	5	5	3	3	2
89	3	3	5	3	3	2
90	3	3	3	3	3	2
91	2	2	3	3	3	2
92	2	2	2	2	2	2
93	3	3	3	3	3	2
94	3	3	3	3	3	2
95	2	2	2	2	2	2
96	3	3	3	3	3	2
97	3	3	3	3	3	2
98	3	3	3	3	3	2
99	3	3	3	3	3	2
100	3	3	3	3	3	2
101	2	2	2	2	2	2
102	3	3	3	3	3	2
103	5	5	5	3	3	2
104	3	3	5	3	3	2
105	3	3	3	3	3	2
106	3	3	3	3	3	2
107	3	3	3	3	3	2
108	2	2	2	2	2	2
109	3	3	3	3	3	2
110	3	3	3	3	3	2
111	3	3	3	3	3	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



*resultados.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

111 : fiabilidad 3 Visible: 6 de 6 variables

	fiabilidad	capacidad_de_respuesta	seguridad	empatia	elementos_tangibles	Satisfaccion
112	3	3	3	3	3	2
113	3	3	3	3	3	2
114	2	2	2	2	2	2
115	3	3	3	3	3	2
116	5	5	5	3	3	2
117	3	3	3	3	3	2
118	3	3	3	3	3	2
119	2	2	2	2	2	2
120	3	3	3	3	3	2
121	3	3	3	3	3	2
122	3	3	3	3	3	2
123	3	3	3	3	3	2
124	3	3	3	3	3	2
125	2	2	2	2	2	2
126	3	3	3	3	3	2
127	5	5	5	3	3	2
128	3	3	5	3	3	2
129	3	3	3	3	3	2
130	2	3	3	3	4	2
131	4	3	4	4	4	2
132	3	5	3	3	3	2
133	2	4	3	2	3	2
134	3	5	3	3	3	2
135	3	4	5	5	5	2
136	3	4	5	5	5	2
137	2	4	5	5	5	2
138	4	3	3	3	3	2
139	3	3	3	3	3	2
140	3	3	3	3	3	2
141	2	2	2	2	2	2
142	3	3	3	3	3	2
143	3	3	3	3	3	2
144	3	3	3	3	3	2
145	3	3	3	3	3	2
146	3	3	3	3	3	2
147	2	2	2	2	2	2
148	3	3	3	3	3	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



*resultados.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

148 : fiabilidad 3 Visible: 6 de 6 variables

	fiabilidad	capacidad_de_respuesta	seguridad	empatia	elementos_tangibles	Satisfaccion
149	5	5	5	3	3	2
150	3	3	5	3	3	2
151	3	3	3	3	3	2
152	3	3	3	3	3	2
153	3	3	3	3	3	2
154	4	4	4	4	4	2
155	3	4	4	4	4	2
156	3	3	3	3	3	2
157	2	2	2	2	2	2
158	3	3	3	3	3	2
159	3	3	3	3	3	2
160	2	2	2	2	2	2
161	3	3	3	3	3	2
162	3	3	3	3	3	2
163	3	3	3	3	3	2
164	3	3	3	3	3	2
165	3	3	3	3	3	2
166	2	2	2	2	2	2
167	3	3	3	3	3	2
168	5	5	5	3	3	2
169	3	3	5	3	3	2
170	3	3	3	3	3	2
171	3	4	5	5	5	2
172	2	4	5	5	5	2
173	4	3	3	3	3	2
174	3	3	3	3	3	2
175	3	3	3	3	3	2
176	2	2	2	2	2	2
177	3	3	3	3	3	2
178	3	3	3	3	3	2
179	3	3	3	3	3	2
180	3	3	3	3	3	2
181	3	3	3	3	3	2
182	2	2	2	2	2	2
183	3	3	3	3	3	2
184	5	5	5	3	3	2
185	3	3	5	3	3	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



*resultados.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

222 : fiabilidad 3 Visible: 6 de 6 variables

	fiabilidad	capacidad_de_respuesta	seguridad	empatia	elementos_tangibles	Satisfaccion
223	3	3	3	3	3	2
224	2	2	2	2	2	2
225	3	3	3	3	3	2
226	3	3	3	3	3	2
227	4	4	4	4	4	2
228	3	4	4	4	4	2
229	3	3	3	3	3	2
230	2	2	2	2	2	2
231	3	3	3	3	3	2
232	3	3	3	3	3	2
233	2	2	2	2	2	2
234	3	3	3	3	3	2
235	3	3	3	3	3	2
236	3	3	3	3	3	2
237	3	3	3	3	3	2
238	3	3	3	3	3	2
239	2	2	2	2	2	2
240	3	3	3	3	3	2
241	5	5	5	3	3	2
242	3	3	5	3	3	2
243	3	3	3	3	3	2
244	4	3	3	3	3	2
245	3	3	3	3	3	2
246	3	3	3	3	3	2
247	2	2	2	2	2	2
248	3	3	3	3	3	2
249	3	3	3	3	3	2
250	3	3	3	3	3	2
251	3	3	3	3	3	2
252	3	3	3	3	3	2
253	2	2	2	2	2	2
254	3	3	3	3	3	2
255	5	5	5	3	3	2
256	3	3	5	3	3	2
257	3	3	3	3	3	2
258	3	3	3	3	3	2
259	2	2	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

Imprimir IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



*resultados.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

185 : fiabilidad 3 Visible: 6 de 6 variables

	fiabilidad	capacidad_de_respuesta	seguridad	empatia	elementos_tangibles	Satisfaccion
186	3	3	3	3	3	2
187	3	3	3	3	3	2
188	3	3	3	3	3	2
189	3	3	3	3	3	2
190	2	2	2	2	2	2
191	3	3	3	3	3	2
192	3	3	3	3	3	2
193	3	3	3	3	3	2
194	3	3	3	3	3	2
195	3	3	3	3	3	2
196	2	2	2	2	2	2
197	3	3	3	3	3	2
198	5	5	5	3	3	2
199	3	3	5	3	3	2
200	3	3	3	3	3	2
201	3	3	3	3	3	2
202	3	1	3	3	3	2
203	2	3	3	3	4	2
204	4	3	4	4	4	2
205	3	5	3	3	3	2
206	2	4	3	2	3	2
207	3	5	3	3	3	2
208	3	4	5	5	5	2
209	3	4	5	5	5	2
210	3	3	3	3	3	2
211	3	3	3	3	3	2
212	2	2	2	2	2	2
213	3	3	3	3	3	2
214	3	3	3	3	3	2
215	3	3	3	3	3	2
216	3	3	3	3	3	2
217	3	3	3	3	3	2
218	2	2	2	2	2	2
219	3	3	3	3	3	2
220	5	5	5	3	3	2
221	3	3	5	3	3	2
222	3	3	3	3	3	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



*resultados.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

259 : fiabilidad 3 Visible: 6 de 6 variables

	fiabilidad	capacidad_de_respuesta	seguridad	empatia	elementos_tangibles	Satisfaccion
260	3	3	3	3	3	2
261	3	3	3	3	3	2
262	2	2	2	2	2	2
263	3	3	3	3	3	2
264	3	3	3	3	3	2
265	3	3	3	3	3	2
266	3	3	3	3	3	2
267	3	3	3	3	3	2
268	2	2	2	2	2	2
269	3	3	3	3	3	2
270	5	5	5	3	3	2
271	3	3	5	3	3	2
272	3	3	3	3	3	2
273	3	5	3	3	3	2
274	2	4	3	2	3	2
275	3	5	3	3	3	2
276	3	4	5	5	5	2
277	3	4	5	5	5	2
278	3	3	3	3	3	2
279	3	3	3	3	3	2
280	2	2	2	2	2	2
281	3	3	3	3	3	2
282	3	3	3	3	3	2
283	3	3	3	3	3	2
284	3	3	3	3	3	2
285	3	3	3	3	3	2
286	2	2	2	2	2	2
287	3	3	3	3	3	2
288	5	5	5	3	3	2
289	3	3	5	3	3	2
290	3	3	3	3	3	2
291	3	3	3	3	3	2
292	2	2	2	2	2	2
293	3	3	3	3	3	2
294	3	3	3	3	3	2
295	4	4	4	4	4	2
296	3	4	4	4	4	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

296 : fiabilidad 3 Visible: 6 de 6 variables

	fiabilidad	capacidad_de_respuesta	seguridad	empatia	elementos_tangibles	Satisfaccion
297	3	3	3	3	3	2
298	2	2	2	2	2	2
299	4	4	4	4	4	2
300	4	4	4	4	4	2
301	2	3	3	3	3	2
302	3	3	3	3	3	2
303	3	3	3	3	3	2
304	3	3	3	3	3	2
305	2	2	2	2	2	2
306	3	3	3	3	3	3
307	3	3	3	3	3	3
308	3	3	3	3	3	3
309	3	3	3	3	3	3
310	3	3	3	3	3	3
311	2	2	2	2	2	3
312	3	3	3	3	3	3
313	5	5	5	3	3	3
314	3	3	5	3	3	3
315	3	3	3	3	3	3
316	4	3	3	3	3	3
317	3	3	3	3	3	3
318	3	3	3	3	3	3
319	2	2	2	2	2	3
320	3	3	3	3	3	3
321	3	3	3	3	3	3
322	3	3	3	3	3	3
323	3	3	3	3	3	3
324	3	3	3	3	3	3
325	2	2	2	2	2	3
326	3	3	3	3	3	3
327	5	5	5	3	3	3
328	3	3	5	3	3	3
329	3	3	3	3	3	3
330	3	3	3	3	3	3
331	3	3	3	3	3	3
332	3	3	3	3	3	3
333	2	2	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



resultados.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

333 : fiabilidad 2 Visible: 6 de 6 variables

	fiabilidad	capacidad_de_respuesta	seguridad	empatia	elementos_tangibles	Satisfaccion
333	2	2	2	2	2	3
334	3	3	3	3	3	3
335	3	3	3	3	3	3
336	3	3	3	3	3	3
337	3	3	3	3	3	3
338	3	3	3	3	3	3
339	2	2	2	2	2	3
340	3	3	3	3	3	3
341	5	5	5	3	3	3
342	3	3	5	3	3	3
343	3	3	3	3	3	3
344	2	2	2	2	3	3
345	1	2	2	2	2	3
346	1	1	1	1	1	3
347	2	2	2	2	2	3
348	2	3	3	2	3	3
349	2	2	2	2	3	3
350	1	2	2	2	2	3
351	2	2	2	2	2	3
352	2	3	3	2	3	3
353	2	2	2	2	3	3
354	1	2	2	2	2	3
355	2	2	2	2	2	3
356	2	1	2	1	1	3
357	1	2	1	2	2	3
358	2	2	2	1	1	3
359	1	2	1	1	2	3
360	1	1	1	1	1	3
361	1	1	1	1	1	3
362	1	1	1	1	1	3
363	1	1	1	1	1	3
364	1	1	1	1	1	3
365	1	1	1	1	1	3
366						
367						
368						
369						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



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: 19-03-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JUAN YHOJAN CAHUANA VALERIANO

Dirección: EDIF. GRANADA 308

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70170211

Teléfono: 988617100 email: yhojancahuana@gmail.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: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: Dra. INGRID LIZ QUISPE TICONA

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 AL GRADO DE SATISFACCIÓN POR MODELO SERVQUAL DE

PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE ESSALUD JULIACA 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad de atención, grado de satisfacción, pacientes

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

1,2

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, entre 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.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Título
- 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 comerciales 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



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.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58



[Handwritten Signature]
Firma de Autor

huella digital

19-03-2025
Fecha

