

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Enfermería



**Influencia de calidad de atención en la satisfacción del usuario externo
que acude a un hospital público, 2024**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Autores:

Jose Gabriel Quispe Borda

Deyna Nagely Carhuanina Apaza

Rocio del Pilar Saldaña Julca

Asesor:

Mtro. William de Borba

Lima, 12 de Junio 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo William de Borba, docente de la Facultad Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: *“INFLUENCIA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A UN HOSPITAL PÚBLICO, 2024”* de los autores Quispe Borda Jose Gabriel, Carhuanina Apaza Deyna Nagely, Saldaña Julca Rocio del Pilar, tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 12 días del mes de junio del año 2025.



William de Borba

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, a 26 día(s) del mes de junio del año 2025 siendo las 15:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Vilma Guzmán Díaz, el (la) secretario(a): Ana Rocío Suárez Rodríguez y los demás miembros: Dra. Mary Luz Salazar Apavicio y el (la) asesor(a) Hno. William de Bomba

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"Influencia de calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acude a un hospital público, 2024"

- de los (las) bachilleres:
- a) Rocío del Pilar Saldana Julca
 - b) Deyna Nagely Carhuamín Apaza
 - c) Jose Gabriel Quique Banda

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciada en Enfermería

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:
Bachiller (a): Rocío del Pilar Saldana Julca

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------------------|-----------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 15 | B- | CON NOMINACIÓN DE BUENO | MUY BUENO |

Bachiller (b): Deyna Nagely Carhuamín Apaza

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------------------|-----------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 15 | B- | CON NOMINACIÓN DE BUENO | MUY BUENO |

Bachiller (c): Jose Gabriel Quique Banda

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------------------|-----------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 16 | B | CON NOMINACIÓN DE BUENO | MUY BUENO |

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Vilma Guzmán Díaz
Presidenta/a

William B.
Asesor/a

Bachiller (a)

[Firma]
Miembro

Bachiller (b)

[Firma]
Secretario/a

Miembro

Bachiller (c)

AGRADECIMIENTOS

Un profundo agradecimiento a nuestros padres porque nos brindaron todo su apoyo y se esforzaron junto a nosotros para vernos crecer, a nuestros seres queridos que también nos ayudaron y motivaron durante este proceso, también agradecer a nuestros docentes, cada uno de ellos nos brindó formación integral que no olvidaremos y sin duda también agradecer a nuestra universidad por habernos acogido durante los cinco años de nuestra formación académica y porque nos permite formarnos en grandes profesionales de principios y valores; sin más dejamos esta tesis como recuerdo en la historia de nuestra labor en investigación y conocimiento, que pueda ser de ayuda y beneficio para las futuras generaciones.

Índice

| | |
|---|-----------|
| Declaración jurada de autoría de Tesis | 2 |
| Acta de sustentación de Tesis | 3 |
| Agradecimientos | 4 |
| Resumen..... | 6 |
| Introduccion..... | 8 |
| Metodologia..... | 11 |
| Resultados..... | 14 |
| Discusion..... | 16 |
| Referencias | 19 |
| Anexo 1 | 21 |
| Anexo 2 | 23 |
| Anexo 3 | 26 |
| Anexo 4 | 27 |
| Anexo 5..... | 42 |

RESUMEN

Introducción: La calidad de atención en hospitales públicos es crucial para la satisfacción del usuario donde factores como los sistemas de salud y socioeconómicos influyen. En el Perú, los principales desafíos son la escasez de recursos en establecimientos públicos, lo que dificulta la prestación de una atención adecuada (1). Esta deficiencia se ve reflejada en la incapacidad de brindar un servicio adecuado al usuario, lo que genera bajos niveles de satisfacción. **Objetivo:** Determinar la influencia que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude a un hospital público. **Metodología:** El estudio es de enfoque cuantitativo, no experimental, explicativo y de corte transversal. **Resultados:** Se encontró que la calidad de atención explica el 12,1% de la satisfacción del usuario. Las dimensiones de calidad de atención explican la calidad clínica en un 11,8%. Esto sugiere que una reducción en la capacidad de respuesta, seguridad y empatía del servicio explica una menor satisfacción del usuario. **Discusión:** Estos hallazgos se confirman según la evidencia científica previa al mencionar estas dimensiones que por sí solas pueden no ser suficientes para contrarrestar deficiencias más profundas en la calidad clínica y administrativa. Esto sugiere que, aunque mejorar estos aspectos puede aumentar la satisfacción, no solo impactan en la eficacia operacional, sino que también impactan directamente en la percepción y satisfacción de los usuarios, poniendo en riesgo la confianza en el sistema. **Conclusión:** Se

concluye que la calidad de atención y sus dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y empatía explican la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, usuario, hospital público.

ABSTRACT

Introduction: The quality of care in public hospitals is crucial for user satisfaction, influenced by factors such as the health and socioeconomic systems. In Peru, one of the main challenges is the lack of resources in public facilities, which makes it difficult to provide adequate service (Zenton, 2024). This deficiency is reflected in the inability to provide adequate service to users, which generates low levels of satisfaction. **Objective:** To determine the influence between the quality of care and the satisfaction of external users who attend a public hospital. **Methodology:** The study is quantitative, non-experimental, explanatory, and cross-sectional. **Results:** Quality of care was found to explain 12.1% of user satisfaction. The quality of care dimensions explained 11.8% of clinical quality. This suggests that a reduction in service responsiveness, safety, and empathy explains lower user satisfaction. **Discussion:** These findings are confirmed by previous scientific evidence, as these dimensions alone may not be sufficient to counteract deeper deficiencies in clinical and administrative quality. This suggests that, although improving these aspects can increase satisfaction, they not only impact operational effectiveness but also directly impact user

perception and satisfaction, jeopardizing trust in the system. **Conclusion:** It is concluded that quality of care and its dimensions of responsiveness, safety, and empathy explain user satisfaction.

Keys Words: Quality of care, satisfaction, user, public hospital.

INTRODUCCIÓN

En los hospitales públicos, la calidad de atención es un factor clave en la satisfacción del usuario externo. La calidad de atención en el sistema de salud pública en América Latina puede variar según el modelo de salud de cada país, las políticas implementadas y las condiciones socioeconómicas de la comunidad. Según literatura previa los factores principales que afectan la calidad de atención: disponibilidad de recursos, la capacitación del personal de salud, infraestructura sanitaria, acceso a medicamentos, el uso de tecnología, así como la organización y financiamiento del sistema de salud. Estos factores pueden estar más desarrollados en algunos sistemas de salud, lo que permite ofrecer una atención de mayor calidad. Sin embargo, en otros sistemas pueden enfrentar mayores desafíos en cuanto a acceso, calidad y equidad tanto en zonas urbanas como rurales, y en los sectores públicos y privados (2).

En el Perú, uno de los principales problemas radica en la falta de recursos suficientes para garantizar una atención de calidad en los diferentes establecimientos sanitarios. Esta deficiencia se ve reflejada en la incapacidad de

brindar un servicio adecuado a los usuarios, lo que genera bajos niveles de satisfacción. Además, el déficit de personal especializado contribuye a una atención deficiente, especialmente en zonas de extrema pobreza, donde la situación se agudiza aún más. Este fenómeno se convierte en un problema de salud pública recurrente que afecta la eficiencia del sistema en su totalidad (3).

En este contexto, se ha demostrado (4), que se estima una carencia mundial de más de 95.000 profesionales de enfermería, lo cual afecta gravemente países de África, Asia y América Latina. Esta cifra resulta especialmente preocupante, ya que dificulta el acceso oportuno a los servicios básicos de salud y genera una sobrecarga en el profesional de enfermería, lo que incrementa los riesgos en la atención de los pacientes.

La superintendencia Nacional de Salud (5) considera que la calidad de atención brindada a los usuarios no es la óptima, debido principalmente a la sobrecarga laboral que enfrentan los profesionales de la salud ante la alta demanda diaria de personas atendidas. A ello se agrega la dificultad de acceso a los servicios de salud, ya sea por la distancia, barreras económicas, o limitaciones en la infraestructura, la cual provoca un riesgo en la continuidad y efectividad del servicio.

Según lo descrito en la literatura (6), los factores que influyen en una atención de calidad incluyen la carga de trabajo, formación y capacitación del personal, trabajo en equipo, disponibilidad de recursos, liderazgo y cultura organizacional. Asimismo, entre los principales factores que contribuyen en una mala calidad de atención: la desigualdad en la remuneración y falta de

reconocimiento afectan la satisfacción del profesional de enfermería (7).

Además, la suma de la desigualdad con la carga laboral, influencia que a que la gran mayoría de profesionales se concentren en áreas urbanas, aumentando su déficit en la zona rural. Además, según la literatura los profesionales de enfermería son más afectados, generando problemas en su salud, física y emocional (8).

La calidad de la atención de enfermería es reconocida como un componente vital en la prestación de servicios de salud, particularmente en el entorno hospitalario, donde la rapidez, la precisión y la eficacia del cuidado son fundamentales. Una atención de enfermería deficiente puede tener un impacto directo en los resultados clínicos, influyendo en la recuperación del paciente y duración de la hospitalización (9).

La atención brindada por el personal de enfermería debe ser evaluada constantemente para asegurar su correcto funcionamiento, implementación y protección. Este proceso también debe incluir la mejora continua en los servicios prestados, basándose en una evaluación permanente de la satisfacción del usuario. Es fundamental tener en cuenta la situación individual de cada paciente, así como gestionar adecuadamente cualquier complicación que pudiera surgir. Las responsabilidades de las enfermeras en los centros de salud son amplias y requieren una formación especializada, que no solo abarque conocimientos científicos, sino también habilidades empáticas y un entendimiento profundo de las dinámicas socioculturales que influyen en el cuidado del paciente (10). En ese contexto la presente investigación planteo

determinar la influencia de la Calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acude a un hospital público.

METODOLOGIA

Este estudio es cuantitativo, no experimental, explicativo y de corte transversal. Es cuantitativo porque la información recopilada mediante la herramienta de investigación será numérica, que será trabajada a través de métodos estadísticos. Es explicativo porque se explicará el fenómeno de la interrelación de las variables de la investigación y es de corte transversal porque los datos son recopilados en un mismo instante (11).

Población y muestra

La población está compuesta por pacientes entre 18 años hasta 59 años de ambos sexos que reciben atención en el Hospital José Agurto Tello de Chosica. El diseño muestral será de tipo no probabilístico por conveniencia, seleccionando una muestra de 500 personas que acuden al área consultas externas. Se considera en los criterios de inclusión: Pacientes atendidos en consulta externa especializada, laboratorio, pruebas de sangre, RX, tomografía o farmacia, que fueran aptos para completar la encuesta. Asimismo, se considera únicamente aquellos que aceptaron participar voluntariamente y firmaron el consentimiento informado. Se excluyeron pacientes con enfermedades psiquiátricas incapacitantes o con clínicas (respiratorias, cardíacas, metabólicas, alteración del nivel de conciencia y orientación en tiempo, espacio).

Instrumentos

El instrumento de calidad de atención SERVQUAL, versión validada en el Perú (12), es reconocido por su validez y confiabilidad en la medición de la calidad de atención. Este instrumento cuenta con 22 ítems, presenta criterios de categoría tipo Likert: 1 = "Muy deficiente", 2 = "Deficiente", 3 = "Insuficiente", 4 = "Regular", 5 = "Bueno", 6 = "Muy bueno" 7 = "Excelente" y cuenta con 5 dimensiones, Fiabilidad (F), Capacidad de respuesta (CR), Seguridad (S), Empatía (E) y Aspectos tangibles (T), Para el instrumento se cuenta con la validez de constructo con análisis factorial exploratorio, KMO de 0,975. La prueba de esfericidad de Bartlett para ambas encuestas mostró un valor significativo ($p < 0,001$), siendo identificado 05 factores que explican 92,5 % de la varianza explicada del instrumento.

Para evaluar la variable de satisfacción del usuario, se empleó el instrumento validado en España (13), es una escala de categoría tipo Likert de 1 al 10 entre sus opciones, con dos dimensiones: "Calidad clínica" y "Calidad administrativa" con 12 ítems en total con interpretación cualitativa, es decir, a mayor número en la respuesta mayor satisfacción. El instrumento presenta cargas factoriales que oscilan entre 0,37 hasta 0,88 y una validez de constructo con análisis factorial exploratorio con su validez de criterio, haciendo comparación con otro instrumento que también evaluaba la satisfacción. Se identificó un KMO 0,91, test de esfericidad de Bartlett $p < 0,005$, determinante de la matriz de correlaciones ($< 0,001$) que explicaba el 63% de la varianza. En la validez de criterio se identificó una satisfacción global con la atención recibida en consultas

externas, obteniéndose que el 84% de los casos había sido correctamente clasificado.

Procedimientos:

La recolección de datos fue realizada en el periodo 03 de octubre del 2024 hasta el periodo del 31 de enero del 2025. Fue realizado en el hospital público, José Agurto Tello de Chosica, antes y después de la atención médica en consulta externa de esa manera fue posible identificar las expectativas y percepciones al momento de evaluar los criterios de satisfacción y calidad, para la recolección de datos fueron utilizados encuestas físicas para la aplicación durante la espera del paciente (antes) y post culminar la atención.

Aspectos éticos

La presente investigación fue aprobada el área de investigación de la Facultad de ciencias de la salud de la Universidad Peruana Unión, Lima - Perú, con número de constancia: 2024 - CEB-FCS- Upeu-092. Además, contó con la autorización del Hospital José Agurto Tello de Chosica. Es importante destacar que los participantes dieron su consentimiento, de los cuales se informaban sus derechos y objetivos de la investigación. La recolección de datos se realizó de manera anónima y confidencial. Es relevante mencionar que esta investigación no representó riesgos para los participantes, además se respetó los principios y declaraciones éticos mundiales: código de Nuremberg, informe de Belmont y declaración de Helsinki. Según literatura previa, dicha declaración debe ser de manera consiente, con pleno respeto a los derechos y el bienestar de la población involucrada en la investigación (14).

Análisis de datos:

El análisis fue realizado con software R studio versión 3.2.2, los análisis descriptivos fueron evaluados con frecuencia, porcentaje, valor mínimo, máximo, media, desviación estándar, asimetría, curtosis. Tras realizar el análisis de normalidad, la correlación fue realizada con Rho Spearman. Análisis del modelo explicativo con métodos de regresión lineal simple. La multicolinealidad fue analizada con la varianza infraccionada (VIF).

Resultados:

Según la tabla 1 se observa la media de respuestas de las dimensiones de calidad de atención además del valor mínimo y máximo por cada dimensión, también se observa valores bajos de desviación estándar y una distribución cuasi simétrica en las dimensiones, indicando que los resultados están más cerca de la media con disminución de valores extremos en el instrumento, sugiriendo valores moderados acerca de la calidad de atención y sus dimensiones.

Además, también se observa las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, que también presenta valores bajos de la desviación estándar y una distribución cuasi simétrica de los valores en el instrumento, sugiriendo que los

resultados fueron normales alrededor de la media. Sugiriendo niveles moderados de satisfacción del usuario.

Según la tabla 2, se puede evidenciar una correlación negativa, débil, pero significativa entre las dimensiones de la variable satisfacción del usuario: calidad de atención y calidad clínica con las dimensiones de calidad de atención: capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Sugiriendo que a un menor nivel de la capacidad de respuesta, seguridad y empatía menor será la calidad clínica y calidad administrativa y por lo tanto menor la satisfacción del paciente.

Según la tabla 3 se observa que la calidad de atención y sus dimensiones explican la calidad clínica y la satisfacción del usuario en 11,8% siendo ese un resultado significativo. Se observa que, por cada disminución de la capacidad de respuesta, seguridad y empatía por parte del servicio, menor será la satisfacción del usuario o la calidad clínica. Ese hallazgo es significado $<0,001$ y no presenta colinealidad

Según la tabla 4 se observa que la variable independiente calidad de atención explica la calidad administrativa y la satisfacción del usuario (variable dependiente) en 12,1% siendo ese un resultado significativo. Se observa que, por cada disminución de la capacidad de respuesta (-0,336), seguridad (-0,335) y empatía (-0,338) por parte del servicio, menor será la satisfacción del usuario o la calidad clínica. Ese hallazgo es significado $<0,001$ y no presenta colinealidad.

DISCUSIÓN

Según el objetivo de la investigación se observó una correlación negativa, débil y significativa entre las dimensiones (capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la variable calidad de atención y la dimensión calidad clínica y la dimensión calidad administrativa de la variable satisfacción del usuario. Sugiriendo que a un menor nivel de la capacidad de respuesta, seguridad y empatía menor será la calidad clínica y calidad administrativa y por lo tanto menor la satisfacción del usuario. Estos hallazgos son contrastantes a evidencia científica previa sin embargo son novedosos.

Sin embargo, es importante analizar estos resultados a la luz de diversos factores estructurales y organizacionales que influyen en la calidad clínica y administrativa dentro de los sistemas de salud. Al momento de analizar resultados encontramos se observó una correlación negativa entre aspectos como capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y la calidad en el ámbito clínico y administrativo. Esto podría justificarse por elementos estructurales como la falta de personal y recursos, que restringen la habilidad del sistema sanitario para proporcionar un cuidado eficaz, sin importar los esfuerzos del personal por proporcionar un trato empático (15). Además, el efecto de la pandemia de COVID-19 podría haber afectado la imagen negativa del servicio debido a limitaciones en la salud y un incremento en la carga de atención médica.

Asimismo, se ha señalado que los principales retos en la administración de los centros de salud se caracterizan por la carencia de recursos humanos, la

ausencia de materiales y fármacos, además de un déficit en el presupuesto que restringe de manera significativa la capacidad de respuesta del sistema (16). A esto se añade una infraestructura insuficiente y dificultades en la gestión administrativa, que se han transformado en obstáculos estructurales que impiden la mejora de la calidad en los servicios sanitarios. Estos fallos no solo impactan en la eficacia operacional, sino que también impactan directamente en la percepción y satisfacción de los usuarios, poniendo en riesgo la confianza en el sistema y poniendo de manifiesto la imperiosa necesidad de reformas que aseguren un cuidado puntual, justo y de alta calidad.

Se halló que la de calidad de atención explica la calidad administrativa y por así decir la satisfacción del usuario en 12,1%, además también se observa que calidad de atención con sus dimensiones explican la calidad clínica y la satisfacción del usuario en 11,8% sugiriendo que, por cada disminución de la capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el servicio, menor será la satisfacción del usuario o la calidad clínica y calidad administrativa.

Según la literatura científica es que, en situaciones donde predominan limitaciones estructurales y administrativas, las características interpersonales del servicio como la empatía, la seguridad y la capacidad de respuesta pueden no ser suficientes para compensar las deficiencias sistémicas que afectan la calidad clínica y administrativa. Dicho de otro modo, se demostró que la calidad de atención es un elemento clave en la satisfacción del usuario (17). Las carencias en infraestructura, la falta de recursos y los extensos periodos de espera no solo impactan en la eficacia del servicio, sino que también disminuyen la percepción, incluso si el personal de salud intenta brindar una

atención empática. Sin embargo, la evidencia indica que la implementación de programas de formación y concienciación dirigidos al personal sanitario tienen un impacto positivo en la apreciación del servicio de los pacientes actuales destacando estrategias enfocadas en fortalecer la comunicación, fomentar un trato humano y perfeccionar los procedimientos de atención pueden reducir las desigualdades de la insatisfacción. Estos hallazgos indican la necesidad de explorar más a fondo cómo los elementos administrativos y estructurales afectan la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en situaciones hospitalarias.

CONCLUSIONES

Se concluye que existe una influencia significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y empatía predicen la satisfacción del usuario, con un impacto negativo en la calidad clínica y administrativa a medida que disminuyen. Estas dimensiones explican en un 11.8% la calidad clínica y en un 12.1% la calidad administrativa de la satisfacción.

REFERENCIAS

1. Zenton Calizaya EA. Calidad de atención al usuario del servicio de consulta externa en el hospital regional Manuel Núñez Butrón de Puno - enero a marzo 2024 [Tesis de licenciatura]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2024. Disponible en: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/23668>
2. Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. Rev Investig. 2022;11(2): 101-107. <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
3. Arce-Huamani MA, Aliaga-Gastelumendi RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un servicio de emergencia de un hospital del Seguro Social. Acta Med Peru. 2023;40(4):308-13. <https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>
4. Rodríguez García MC. El mensaje de la enfermería en los medios de comunicación: la escasez de enfermeras, una emergencia global. Rev Esp Comun Salud. 2024;15(1):5-7. <https://doi.org/10.20318/recs.2024.8654>
5. Superintendencia Nacional de Salud. Susalud: más del 92% de atenciones brindadas en el 2022 se referían a casos en establecimientos de salud públicos [Internet]. 2023 [citado 2025 mayo 15]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/susalud/noticias/689545>
6. Yep L, Yupanqui S. Nivel de satisfacción del usuario externo y cuidado integral del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray [Tesis de licenciatura]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego;

2021. Disponible en:

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7908/1/REP_LYS.

7. Enríquez Huamán FM. Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. *Rev Climatol*. 2023;(23):167-86.
<https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.167-186>
8. Cueva K. Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en la atención de consulta externa establecimiento de salud I-3 la carretera km 11/2 – Yurimaguas 2021 [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/13517>
9. Padilla-Florian M, Pozo-Olivera M. Percepción de calidad y satisfacción del paciente en hospitales especializados del centro del Perú. *Rev Peru Cienc Salud*. 2023;5(4):311-7. <https://doi.org/10.37711/rpcs.2023.5.4.434>
10. León L, Arévalo R. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. *Latam Rev Latam Cienc Soc Humanid*. 2023;4(5):620-33. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.13>
11. Manterola C, Hernández-Leal MJ, Otzen T, Espinosa ME, Grande L. Estudios de corte transversal. Un diseño de investigación a considerar en ciencias morfológicas. *Int J Morphol*. 2023;41(1):146-55.
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>
12. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered*. 2012;23(2):88-95. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003

13. Granado de la Orden S, Rodríguez Rieiro C, Olmedo Lucerón MC, Chacón García A, Vigil Escribano D, et al. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *Rev Esp Salud Publica*. 2007;81(6):637-45.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272007000600007
14. Sanmartín Espinosa NS, Torres Nole LK, Saraguro Salinas SM. Proceso de atención de enfermería en las unidades asistenciales docentes. *Rev Enferm Investiga*. 2025;10(1):14–21. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v10i1.2724.2025>
15. Casquero Paz SK. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de tuberculosis de un centro de salud, Lima – 2021 [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73355>
16. Cordova-Buiza F, Tapara-Sinti J, Gallardo-Tello N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM*. 2021;24(277). <https://doi.org/10.33588/fem.245.1150>
17. Romero Quispicusi YY. Calidad de atención y su influencia en la satisfacción de usuarios de un hospital público en Lima, 2022 [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106299/Romero_QYY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 1 - Evidencia de Sumisión del artículo en una revista de prestigio

[RSAP] Envío recibido

Gracias por enviarnos su manuscrito "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude a un hospital público, 2024." a Revista de Salud Pública. Gracias al sistema de gestión de revistas online que usamos podrá seguir su progreso a través del proceso editorial identificándose en el sitio web de la revista:

El artículo que ha ingresado inicia el proceso de evaluación por pares. Le informamos que este proceso dura entre seis y doce meses.

Si tiene cualquier pregunta no dude en contactar con nosotros/as. Gracias por tener en cuenta esta revista para difundir su trabajo.

Carlos Alberto Agudelo Calderon

Revista de Salud Pública <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica>

Anexo 2 - Resolución de Inscripción del Perfil de Proyecto de tesis en formato articulo



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

RESOLUCIÓN N°021-2025/UPEU-FCS-CF-E

Lima, Ñaña, 11 de febrero del 2025

VISTO:

El expediente del (la) Bach. Rocio Del Pilar Saldaña Julca,, identificado(a) con Código Universitario N° 201720003, de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión;

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que el (la) Bach. Rocio Del Pilar Saldaña Julca,, ha solicitado: la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado: "Influencia de la Calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acude a un hospital público, 2024." y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 11 de febrero y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar el perfil de proyecto de tesis en formato artículo titulado: "Influencia de la Calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acude a un hospital público, 2024."; y disponer su inscripción en el registro correspondiente, designar a él (la) Mtro. William de Borba, para que oriente y asesore la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo el cual fue dictaminado por el (la); Dra. Mary Luz Solorzano Aparicio, y el (la); Dra. Rocio Suarez Rodriguez, otorgándoles un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Lili
Dra. Lili Albertina Fernandez Molocho
DECANA



EVO
Mg. Maria Esther Valencía Orillo
SECRETARIA ACADÉMICA

CC.

- Interesado
- Asesor
- Archivo

Lima, Ñaña, 11 de febrero del 2025

VISTO:

El expediente del (la) Bach. Deyna Nagely Carhuanina Apaza, identificado(a) con Código Universitario N° 201911233, de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión;

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que el (la) Bach. Deyna Nagely Carhuanina Apaza, ha solicitado: la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado: "Influencia de la Calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acude a un hospital público, 2024." y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 11 de febrero y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar el perfil de proyecto de tesis en formato artículo titulado: "Influencia de la Calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acude a un hospital público, 2024."; y disponer su inscripción en el registro correspondiente, designar a él (la) Mtro. William de Borba, para que oriente y asesore la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo el cual fue dictaminado por el (la); Dra. Mary Luz Solorzano Aparicio, y el (la); Dra. Rocio Suarez Rodriguez, otorgándoles un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Lili

Dra. Lili Albertina Fernandez Molocho
DECANA



EVO

Mg. María Esther Valencia Orillo
SECRETARIA ACADÉMICA

CC.
- interesado
- Asesor
- Archivo

Lima, Naña, 11 de febrero del 2025

VISTO:

El expediente del (la) Bach. Jose Gabriel Quispe Borda, identificado(a) con Código Universitario N° 202010256, de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión;

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que el (la) Bach. Jose Gabriel Quispe Borda, ha solicitado: la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado: "Influencia de la Calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acude a un hospital público, 2024." y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 11 de febrero y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar el perfil de proyecto de tesis en formato artículo titulado: "Influencia de la Calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acude a un hospital público, 2024."; y disponer su inscripción en el registro correspondiente, designar a él (la) Mtro. William de Borba, para que oriente y asesore la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo el cual fue dictaminado por el (la); Dra. Mary Luz Solorzano Aparicio, y el (la); Dra. Rocio Suarez Rodríguez, otorgándoles un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Lili
Dra. Lili Albertina Fernandez Molocho
DECANA



EVO
Mg. María Esther Valencia Orillo
SECRETARIA ACADÉMICA

Anexo 3 - Constancia de Aprobación del Comité de Ética



Lima, Naña, 27 de Mayo de 2024

EL COMITÉ DE ÉTICA Y BIOÉTICA DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CONSTA

Que el proyecto de investigación de Deyna Nayely Carhuanina Apaza identificado (a) con DNI No. 73067577, Jose Gabriel Quispe Borda identificado (a) con DNI No. 72608639, Rocio del Pilar Saldaña identificado (a) con DNI No. 71802201 y su asesor (a) el Mtro William Borba identificado (a) con DNI No. 001187990 con el título: "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo que acude a un hospital público, 2024" fue evaluado y aprobado por el Comité de Ética y Bioética de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud; considerando su calidad científica, bienestar de los participantes, y en conformidad con los estándares éticos establecidas en el Código de ética para la Investigación de la Universidad Peruana Unión (CoEIn - UPeU).

Para mantener la aprobación del Comité de Ética y Bioética, se tiene que cumplir con los siguientes requisitos:


1. Cada participante debe dar su consentimiento informado. Los menores de edad deben registrar su asentimiento informado bajo el consentimiento de uno de sus padres o tutores legales, en caso de trabajos prospectivos. En caso de trabajos retrospectivos, se debe contar con la carta de autorización de la institución para el uso de los datos, si no es de acceso público.

Los resultados de este proyecto puedan ser publicados con referencia a aprobación Número 2024-CEB-FCS - UPeU-092

Fecha de aprobación: 2024-05-27

Fecha de expiración: 2025-05-27




Bgo. José Luis Yareta Yareta
Presidente
Comité de Ética y Bioética - FCS




Ldo. Daysi Brañez Hermitaño
Secretaria
Comité de Ética y Bioética - FCS

Villa Unión – Naña, altura Km. 19 de la Carretera Central, Lurigancho-CHOSICA, Lima 15, Perú
Teléfono (01) 818-6300 Fax: 8186339 Casilla 3564 Web: www.upeu.edu.pe Email: universidadperuanaunion@upeu.edu.pe

| | | | | | | | | |
|----------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | orden de llegada del paciente | | | | | | | |
| 4 | Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio | | | | | | | |
| 5 | Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|
| 6 | Que la atención en el módulo sea rápida | | | | | | |
| 7 | Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida | | | | | | |
| 8 | Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida | | | | | | |
| 9 | Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida | | | | | | |
| 10 | Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad | | | | | | |
| 11 | Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 1 2 | <p>Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud</p> | | | | | | | |
| 1 3 | <p>Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza</p> | | | | | | | |
| 1 4 | <p>Que el personal de consulta externa le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia</p> | | | | | | | |
| 1 5 | <p>Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud</p> | | | | | | | |
| 1 6 | <p>Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención</p> | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 17 | <p>Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá:</p> <p>tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos</p> | | | | | | | |
| 18 | <p>Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán</p> | | | | | | | |
| 19 | <p>Que la señalización de la consulta Externa (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes</p> | | | | | | | |
| 20 | <p>Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes</p> | | | | | | | |
| 21 | <p>Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención</p> | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 2 | <p>Que el consultorio y la sala de espera sean limpios,</p> <p>cómodos y acogedores</p> | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--|

| N o | PERCEPCIONES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | <p>El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa</p> | | | | | | | |
| 2 | <p>La consulta con el médico se realizó en el horario programado</p> | | | | | | | |
| 3 | <p>Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada</p> | | | | | | | |
| 4 | <p>Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio</p> | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|-----------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | para su atención | | | | | | | |
| 5 | Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad | | | | | | | |
| 6 | La atención en caja o el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida | | | | | | | |
| 7 | La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida | | | | | | | |
| 8 | La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida | | | | | | | |
| 9 | La atención en farmacia fue rápida | | | | | | | |
| 10 | Durante su atención en el consultorio se respetó su | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | privacidad | | | | | | | |
| 1 | El médico le realizó un examen físico | | | | | | | |
| 1 | completo y minucioso por el problema de | | | | | | | |
| | salud que motivó su | | | | | | | |
| | atención | | | | | | | |
| 1 | El médico le brindó el tiempo necesario | | | | | | | |
| 2 | para contestar sus | | | | | | | |
| | dudas o preguntas sobre su problema de | | | | | | | |
| | salud | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------|---|--|--|--|--|--|--|
| 1 3 | El médico que le atendió le inspiró confianza | | | | | | |
| 1 4 | El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | |
| 1 5 | El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud | | | | | | |
| 1 6 | El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención | | | | | | |
| 1 7 | El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos | | | | | | |
| 1 8 | El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 19 | <p>La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes</p> | | | | | | | |
| 20 | <p>La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes</p> | | | | | | | |
| 21 | <p>Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención</p> | | | | | | | |
| 22 | <p>El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores</p> | | | | | | | |

Por favor puntúe de 1 a 10 las siguientes preguntas, siendo el 10 la respuesta

mejor valorada y el 1 la respuesta peor valorada

| | | | | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3. Los trámites que tuvo que hacer en Admisión | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 4. El tiempo de espera en consultas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

| | | | | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 5. La comodidad de la sala de espera | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 6. El trato por parte del personal de enfermería | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 7. El trato por parte del personal médico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 8. El cuidado con su intimidad durante la consulta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 9. La duración de la consulta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 10. La información clínica recibida sobre su problema de Salud | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 12. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesita do volver a citarse | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

Anexo 5. Tablas y Figuras

Tabla 1. Análisis de normalidad de las dimensiones de las variables de estudio

| VARIABLES | Min | Max | M | DE | g1 | g2 |
|-----------|-----|-----|-------|------|-------|-------|
| F | -11 | 17 | 3.16 | 4.34 | -0.11 | 0.67 |
| CR | -10 | 16 | 2.79 | 3.51 | 0.20 | 1.20 |
| SEG | -10 | 18 | 3.27 | 3.69 | 0.10 | 0.47 |
| EMP | -13 | 19 | 2.86 | 4.45 | 0.34 | 0.96 |
| AT | -11 | 12 | 1.90 | 3.42 | -0.05 | 1.06 |
| CC | 10 | 60 | 33.53 | 8.30 | -0.21 | -0.03 |
| CA | 10 | 58 | 31.79 | 6.93 | -0.51 | 0.39 |

Nota: Min- Mínimo; Max- Máximo; M – Media; DE – desviación estándar; g1 – asimetría; g2 – curtosis; F – Fiabilidad; CR – capacidad de respuesta; SEG – seguridad; EMP – empatía; AT – aspectos tangibles; CC – calidad clínica y CA – calidad administrativa.

Tabla 2: Correlación entre calidad de atención y satisfacción y sus dimensiones.

| | Calidad clínica | | Calidad Administrativa | |
|----|-----------------|-------|------------------------|-------|
| | Rho | P | Rho | p |
| F | 0.03 | 0.504 | -0.01 | 0.833 |
| CR | -0.21 | 0.000 | -0.19 | 0.000 |

| | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| SEG | -0.17 | 0.000 | -0.20 | 0.000 |
| EMP | -0.24 | 0.000 | -0.24 | 0.000 |
| AT | -0.06 | 0.154 | 0.00 | 0.970 |

Nota: F – Fiabilidad; CR – capacidad de respuesta; SEG – seguridad; EMP – empatía; AT – aspectos tangibles; Rho – Rho Spearman; CR – capacidad de respuesta; SEG – seguridad; EMP – empatía; P valor – significancia a nivel <0,05.

Tabla 4. Regresión de dimensiones de Calidad de Atención sobre Calidad Administrativa

| Predictor | β | ES | t | P | Intercepto | R2 | VIF |
|-----------|---------|-------|--------|-------|------------|-------|-----|
| | | | | | 34.79 | 0.121 | 1,1 |
| CR | -0.336 | 0.083 | -4.034 | 0.000 | | | |
| SEG | -0.335 | 0.079 | -4.231 | 0.000 | | | |
| EMP | -0.338 | 0.066 | -5125 | 0.000 | | | |

Nota: CR – capacidad de respuesta; SEG – seguridad; EMP – empatía; VIF – Varianza inflacionada; R2 – R cuadrado; B – Beta; P valor – significancia a nivel <0,05; T – valor absoluto de t; ES – error estándar.

Tabla 3: Regresión de dimensiones de Calidad de Atención sobre Calidad Clínica

| Predictor | β | ES | t | P | Intercepto | R2 | VIF |
|-----------|---------|-------|--------|-------|------------|-------|-----|
| | | | | | 37.05 | 0.118 | 1,0 |
| CR | -0.445 | 0.099 | -4.450 | 0.000 | | | |

| | | | | |
|-----|--------|-------|--------|-------|
| SEG | -0.344 | 0.095 | -3.621 | 0.000 |
| EMP | -0.403 | 0.079 | -5.099 | 0.000 |

Nota: CR – capacidad de respuesta; SEG – seguridad; EMP – empatía; VIF – Varianza inflacionada; R2 – R cuadrado; B – Beta; P valor – significancia a nivel <0,05; T – valor absoluto de t; ES – error estándar.