



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del  
servicio de medicina física y rehabilitación de  
establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota  
2018.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE**  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORES:**

Br. ZAVALETA CORREA, EMILIANO IVAN  
Br. GARCÍA SALDAÑA, LENIN SHIDUO

**ASESOR:**

Dr. LUIS MANUEL SUCLUPE QUEVEDO

**SECCIÓN**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Salud pública

**CHICLAYO-PERÚ**  
**2018**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

CANTIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LOS  
SERVICIOS DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS  
DE SALUD DEL MINSA Y ESSALUD CARTA 2015

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

EMILIANO IVAN ZAVALA CORREA  
NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBAR POR MAYORÍA

RECOMIENDA:

LEVANTAR LAS OBSERVACIONES

Pimentel, 11 de AGOSTO de 2018.

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dr. JUAN DE DIOS AGUIAR SANCHEZ

SECRETARIO: Dr. ERICK CARLO FIGUEROA CORDIANO

VOCAL: Dr. LUIS MANUEL SUCLUPE QUEVEDO



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

*CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL  
SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE APARATOS DE  
DE SALUD DEL MINSA Y ESSALUD COSTA 2018*

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

*ZENYD SWINOC GARCÍA SALDANA*

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

*APROBAR POR MAYORÍA*

RECOMIENDA:

*LEVANTAR LAS OBSERVACIONES*

Pimentel, *11* de *AGOSTO* de 20*18*

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE *Dr. JOAN DE DIOS AQUINO SANCHEZ*

SECRETARIO *Dr. ERICK CARLO FIGUEROA CAGUANO*

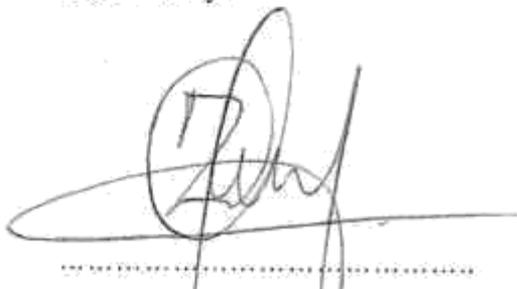
VOCAL *Dr. LUIS MANUEL SUCCURPE QUENERO*

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros: Emiliano Ivan Zavaleta Correa y Lenin Shiduo García Saldaña estudiantes de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo identificados con DNI N° 41816559 Y DNI N° 46172001 respectivamente, con la tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA Y ESSALUD Chota 2018. Declaramos bajo juramento que:

1. La Tesis en mención es de nuestra autoría.
2. Hemos aceptado las normas internacionales de citas y de referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

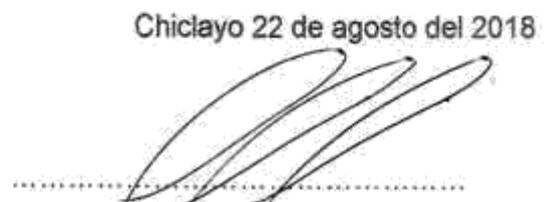
De identificarse la falta, fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



.....

Emiliano Ivan Zavaleta Correa  
DNI N° 41816559

Chiclayo 22 de agosto del 2018



.....

Lenin Shiduo García Saldaña  
DNI N° 46172001

## **DEDICATORIA**

*Con cariño y amor a mis hijos  
Gradimy, Gesu por ser la razón de mi  
vida y llenarme de felicidad, a mi esposa  
Tatiana como justo reconocimiento al  
sacrificio y comprensión que me han  
brindado, en la culminación de la  
Maestría en Gestión de los Servicios de  
Salud. A mis queridos padres Emiliano y  
Francisca por darme la vida y apoyo  
incondicional en todo momento, por  
haberme forjado como la persona que  
soy en la actualidad y así poder lograr  
mis sueños, a mis hermanas: Nelly,  
Liliana, Karla, Carolina, Liliana , por su  
apoyo incondicional*

**Ivan**

A Dios por darme la vida y la fuerza que  
necesito y a mi querida familia por su apoyo  
incondicional. En especial a mi hijo Shiduo  
Leonardo Jared García Calle, por ser la  
razón de mi vida, llenarme de alegrías y  
fuerzas para seguir luchando en la vida.  
También a mis queridos padres Pedro y  
Carmen por darme la vida y apoyo  
incondicional en todo momento, hicieron  
Todo en la vida para que yo pueda logra mis  
sueños.

**Lenin**

## **AGRADECIMIENTO**

A todo aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, también agradecemos a nuestro profesor y asesor de tesis al Dr. Luis Manuel Suclupe Quevedo quien nos enseñó la asignatura de Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación, y por su valioso aporte, seguimiento continuo, confianza y capacidad para guiar las ideas ha sido un aporte invaluable, en el desarrollo de esta tesis.

A los Profesores: Dr. José Ander Asenjo Alarcón, Dr. Juana Judit Muñoz Asenjo, Mba. Abel Eduardo Chavarry Isla, Mg. Milagros Mirella De La cruz Rojas Mg. Martin Alva Díaz, Mg. María Rosa Cruzado Puente y Mg. Guillermo Gastón del Piélagos, que con su apoyo, conocimiento y asesoramiento han contribuido con su valioso aporte a la Finalización de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.

A la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, por tener a bien dictar la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud en la ciudad de Chota, y por tener la buena disposición en querer mejorar la calidad en la enseñanza a pesar de las dificultades presentadas en el desarrollo de la presente.

Un agradecimiento especial a nuestros colegas de trabajo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital General “José Soto Cadenillas” Chota, y el “Centro Médico “ de ESSALUD Chota por haber permitido y facilitado para la aplicación de la encuesta y haber contestado las interrogantes del cuestionario del trabajo de investigación.

Los autores

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado: presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del Minsa y Essalud Chota 2018 , con la finalidad de dar conocer la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos en el servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud de Minsa y Essalud Chota , en cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los Autores

## ÍNDICE

Página del jurado.....	ii
Declaratoria de autenticidad.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Presentación .....	vi
Índice general .....	vii
<b>RESUMEN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos... ..	14
1.3. Teorías relacionados al tema .....	21
1.4. Formulación del problema .....	31
1.5. Justificación del estudio... ..	31
1.6. Hipótesis... ..	33
1.7. Objetivos.....	33
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>35</b>
2.1. Tipo de investigación .....	35
2.2. Diseño de investigación.....	35
2.3. Variables, Operacionalización .....	37
2.4. Población y muestra .....	39
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad.....	42
2.6. Método de análisis de datos... ..	44
2.7. Aspectos éticos .....	44

<b>III. RESULTADOS</b> .....	44
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	51
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	53
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	54
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	55
<b>ANEXOS</b> .....	60
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV ....	85
ACTA DE APROVACION DE ORIGINALIDADDE TESIS .....	87
REPORTE DE TURNITIN.....	88

## RESUMEN

El trabajo de investigación desarrollado: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del Minsa y Essalud Chota 2018” tuvo como objetivo conocer la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación del Minsa y Essalud Chota.

Se planteó la hipótesis de investigación: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota, 2018. La muestra fue de 59 usuarios externos atendidos en el servicio de medicina física y rehabilitación del “hospital José Hernán soto cadenillas (Minsa)” y 40 del “ Centro Médico ” de ( Essalud) Chota en el período Marzo, Abril y Mayo del 2018 . Tipo de estudio: correlacional - transversal.

Se aplicó una encuesta a los usuarios luego de haber recibido la atención en el servicio. En función de los objetivos se encontraron los siguientes resultados: se aprecia que la mayoría el 78,0 % de los pacientes atendidos en el servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota, tienen una calidad de atención REGULAR. Y la satisfacción fue de un 67,8 %, de los usuarios externos motivo por el cual tiene una satisfacción MEDIA También en el servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de Essalud Chota, con un 82,5 tienen una calidad de atención REGULAR Y la satisfacción fue de un 72,5 % de los usuarios externos, motivo por el cual tiene una satisfacción MEDIA. Para conocer la diferencia entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo , se procedió a aplicar la prueba de normalidad a los resultados de las variables, el estadístico de correlación de la prueba de Pearson, y la contratación de la hipótesis. Observamos un Chi cuadrado donde los resultados fueron  $p\text{-valor} = 0,376$  por parte de Minsa y un  $p\text{-valor} = 0,071$  por parte de Essalud lo cual se rechaza la  $H_0$  por lo tanto concluimos que Si existe diferencia entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota ( $p\text{-valor} G1 \neq p\text{-valor} G2$ ).

**Palabras Claves:** Calidad de la atención, satisfacción

## ABSTRACT

The research work developed: "Quality of care and satisfaction of the external user of service of physical medicine and rehabilitation of establishments of health of Minsa and Essalud Chota 2018," aimed to know the quality of care and satisfaction of the external user service of physical medicine and rehabilitation of establishments of health of Minsa and Essalud Chota. Hypothesis:  $H_1$ : There is a difference between quality of attention and satisfaction of the external user of the physical medicine and rehabilitation service of health of establishments of health of Minsa and Essalud Chota, 2018. The sample it was 59 users external users attended in the service of physical medicine and rehabilitation of the " José Hernan Soto Cadenillas hospital ( Minsa ) " and 40 in the " Medical Center " of ( Essalud) chota in the period March , April and May 2018 . Type of study: transaccional, correlational. A survey was applied to the users after having received care in the service. Depending on the objectives The following results were found: it is appreciated that the majority 78, 0% patients attended in the service of physical medicine and rehabilitation of establishments of health of Minsa Chota they have a quality as Regular attention and the satisfaction was 67,8% of external users which is why has medium satisfaction also in the service of medicine and rehabilitation of an establishment of Essalud Chota , with an 82, 5 % they have a quality of regular attention and the satisfaction was of 72,5% of external users reason for which it has a medium satisfaction . To know the difference between the quality of attention and satisfaction of the external user proceeded to apply the normality test to the results of the variables , the correlation statistic of the Pearson test and the contracting of the hypothesis , we observed a chi squared , where the results were  $p - \text{value} = 0,376$  by Minsa and a  $p - \text{value} = 0,071$  by Essalud which is rejected therefore we conclude that there is a difference between the quality of attention and satisfaction of the external user of the service of physical medicine and rehabilitation of establishments of healths of Minsa and Essalud Chota (  $p - \text{value} G_1 \neq p - \text{valor} G_2$  ) ey words : Quality of care , satisfaction. .

## INTRODUCCIÓN

La calidad de atención que reciben los pacientes en el Servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital José Hernán Soto Cadenillas (Minsa) y el Centro Médico (Essalud) de la ciudad de Chota, lo cual ambas instituciones del estado se enfrentan realidades parecidas motivo por el cual se nos hizo materia de investigación. En nuestro país, los Hospitales del sector público estiman esfuerzos por brindar un mejor servicio los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben. Uno de los problemas observados empíricamente en el Servicio de medicina física y rehabilitación tanto de Minsa y Essalud de la ciudad de chota es el malestar frecuente que expresan los pacientes y familiares por la atención que reciben.

La calidad es uno de los elementos estratégicos en que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas de salud modernos. (Castillo, L., Dougnac, A., y Muñoz, V., 2007). La calidad del servicio es un concepto multidimensional que se compone de varios factores, basados tanto en elementos tangibles e intangibles. (Wensing, M., y Elwyn, G., 2003).

Ambas instituciones deben garantizar la efectividad en la atención de los usuarios de los servicios de medicina física y rehabilitación, para mejorar en diferentes parámetros relacionados con la calidad de atención como la infraestructura, equipamiento, atención de la salud, humana, técnico científico, del entorno, seguridad , fiabilidad .

La determinación de la investigación fue conocer como el usuario externo de medicina física y rehabilitación recibe la calidad de atención y satisfacción en Minsa donde fueron 59 participantes y Essalud fueron 40 participantes de la ciudad de chota. Usuarios participaron de la investigación. Además, esta investigación es muy relevante ya que no se han realizado estudios anteriores de la tesis mencionada.

Donabedian, (1996) define la calidad de la atención en salud como “Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo

para los pacientes, un alto grado de satisfacción para el usuario” donde se evalúa la calidad de atención a través de tres dimensiones: estructura (Cantidad y calidad de los recursos humanos y materiales, y su organización), proceso (Actividades y decisiones realizadas para atender al paciente o población, y lo que los pacientes hacen en el curso de una determinada experiencia asistencia) y resultados (Variación del nivel de salud y satisfacción del paciente o población con relación a la atención recibida).

Esta opinión expresada por los ciudadanos es esencial para conocer el funcionamiento de los servicios sanitarios, constituyendo un instrumento de participación en la mejora de la calidad de la atención sanitaria. (Carrión Bolaños, M., 2003).

Por eso, la importancia de éste trabajo de investigación pretende demostrar que la atención brindada por el tecnólogo medico en el área de medicina física y rehabilitación es de calidad, manifestada como satisfacción del usuario externo en el cual a través de los resultados obtenidos socializar hacia el personal que labora en esta área y sirva como herramienta en la solución integral de los problemas existentes en el servicio de medicina física y rehabilitación.

### **1.1. Realidad problemática**

A nivel mundial la satisfacción de los usuarios se basa en un conjunto de factores externos que estos han observado durante sus visitas a los hospitales, originando así diferentes niveles de satisfacción que más se relacionan con las experiencias vividas que con las diversas expectativas con las que acuden, que van desde el ingreso del paciente y lo que espera recibir:

Actualmente se viene afirmando que no puede haber calidad, cuando el estado de salud y la atención sanitaria resultante, no llegan a cubrir las expectativas del usuario. Por lo tanto, la organización debe de considerar las necesidades de los pacientes, así las expectativas que estos traen. (Thompson & Sunol, 1995). (1).

Se expresa en la aceptación y aplicación casi universal de que en todas las instituciones de éxito, lo que permite tomar decisiones en la mejora de la calidad de servicio, además puede aplicarse en otros aspectos, tales como: conocer e incorporar la voz de los usuarios en la toma de decisiones, determinar las

prioridades de servicios que privilegian más a los usuarios, o cuales deben ser mejoradas; por otro lado hacer un seguimiento al rendimiento de las intervenciones en el mejoramiento de la calidad, así como comparar resultados con los de otras realidades similares y elaborar indicadores de calidad en servicios de salud ( 2 ) .

En investigaciones realizadas en hospitales de España y México en los años 2009 y 2011, reportaron niveles de satisfacción global en los usuarios de 52,2% y 57%, respectivamente, los cuales corresponden a niveles de satisfacción “en proceso” ( 3).

En nuestro país se ha vuelto más común la evaluación del nivel de satisfacción del usuario, lo cual se ha manifestado en diversas investigaciones. El nivel de satisfacción constituye la formación de una opinión positiva del usuario sobre una determinada institución que satisfaga suficientemente sus necesidades y expectativas. Los beneficios de este método son la rapidez para evaluar aspectos de calidad a un costo relativamente (4).

Al hablar de satisfacción del paciente lo hacemos también de calidad, se valora como un juicio crítico de esta, o las bondades que presenta al atender Comparar la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota, 2018

No se han encontrado estudios que hayan evaluado el nivel de satisfacción en el área de terapia física de hospitales o institutos sin embargo resultados similares a este estudio se obtuvieron en investigaciones realizados en diferentes áreas de salud en hospitales de Lima e Ica en los años 2000 y 2008, donde reportan niveles de satisfacción con 86,6% y 82,4%, respectivamente, empleando la misma metodología (5).

Para Pascoalinho & Souza-Guerra (2007), “satisfacción es un indicador muy importante en Fisioterapia y los usuarios son la clave para evaluar la satisfacción

de los cuidados prestados en fisioterapia” (6).

En Perú también se han realizado varias investigaciones para determinar la relación entre el bienestar del usuario externo que acude a un consultorio de medicina física y rehabilitación con la calidad de atención que recibe, analizando las expectativas que producirán un impacto positivo o negativo en todas las dimensiones como ser integral y así poder tomar acciones a resolver o “participar en la solución de los problemas de salud y en la promoción del bienestar del ser humano y entender las necesidades presentes y futuras, satisfacer las demandas y esforzarse en satisfacer las expectativas de los usuarios”. (7).

De chota existen 2 instituciones del estado, que brindan atención en fisioterapia y rehabilitación que son del hospital vienen hacer el Minsa llamado “José Hernán Soto Cadenillas “con un nivel II – I y el Essalud “Centro Médico “, los cuales brindan los servicios de Medicina Física y Rehabilitación. En dicho ambiente se atienden a niños y adultos en las diferentes patologías neurológicas, traumatológicas, posturales, sensoriales y prematuridad, cabe resaltar también que existen diferentes centros privados de medicina física y rehabilitación donde los profesionales son tecnólogos médicos y otros profesionales que son técnicos de enfermería y que se hacen pasar como tecnólogos médicos. Ambos hospitales tienen diferentes tiempo de creación, como el hospital del Minsa “José Hernán Soto Cadenillas, ambos hospitales tienen gran afluencia de pacientes los cuales vienen derivados de los puestos y centros de salud.

Sin saber la calidad de atención y la satisfacción de cada usuario, motivo por el cual se me hizo interesante conocer la respuesta de cada usuario y para luego plasmarlo en un estudio de tesis.

## **1.2 Trabajo Previos:**

### **A nivel Internacional:**

Muñoz y Fernández (2015) en México, en su estudio denominado “Medición del nivel general de satisfacción de la calidad de los servicios proporcionados a los pacientes y/o usuarios por los hospitales Pymes en el estado de Puebla”, obtuvieron resultados totalmente confiables (96.05% de fiabilidad considerando el total de ítems), encontraron en general, que la mayoría dio puntajes altos de bueno a muy bueno con respecto a la percepción de elementos visibles, en cuanto a la fiabilidad, las personas que asisten a solicitar los servicios son los que

dieron puntajes de regular a bueno, lo que señala que hay confianza, la cual también señala que se puede mejorar, respecto a la capacidad de respuesta tienen puntajes que van de regular, bueno y varios observan el puntaje más alto en muy bueno y en cuanto a seguridad se estima de la misma forma una calificación alta. En este estudio el autor resalta un importante del nivel de satisfacción, pero también existe un nivel de insatisfacción que está relacionado a la capacidad de respuesta, relacionada con la experiencia del usuario-paciente.

En este estudio el autor resalta un importante nivel de satisfacción, donde explica que existe un nivel de insatisfacción que está relacionado a la capacidad de respuesta, relacionada con la experiencia del usuario-paciente.

Font, D (2014) en su estudio: "Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia". Objetivo: evaluar la calidad de la atención de enfermería, así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron. Estudio descriptivo y transversal en el Departamento de Quimioterapia ambulatoria del Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso" de Santiago de Cuba, desde julio hasta septiembre del 2013, a fin de evaluar la calidad de la atención de enfermería, así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron. La muestra estuvo constituida por 300 pacientes oncológicos tratados con antineoplásicos y 3 profesionales de enfermería, que laboraban en el mencionado Departamento. Se constató que la calidad de la atención de dichos profesionales en su dimensión trato humano y nivel de atención fue buena, así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron resultó favorable.

En este estudio se resaltó la calidad de atención de los profesionales para con los pacientes, recibiendo una buena atención y un trato amable, resultando favorables a la atención de los usuarios.

Salazar, Zuluaga y García (2014), en Colombia, en su estudio: "Nivel de Satisfacción de los cuidadores familiares en la rehabilitación física de niños con deficiencia Físico-Motora asistentes al servicio de Fisioterapia de un Hospital del Sur Occidente Colombiano, tuvo como objetivo principal determinar la calidad del servicio de rehabilitación física a través del grado de satisfacción de los cuidadores principales de niños con limitación física" ), mediante la encuesta SERVQUAL, de tipo descriptivo y transversal tuvo como resultado un 83.9% de

insatisfacción leve a moderada, siendo la dimensión con mayor insatisfacción la confiabilidad, los bienes tangibles y la empatía, concluyendo que la calidad de servicio del área de rehabilitación del Hospital fue percibida como insatisfactoria. Este estudio es útil porque focaliza de modo concluyente la relación en Fisioterapia con la calidad de atención y la satisfacción final de un tratamiento adecuado. Nos llamó la atención la importancia de la empatía con el usuario, a pesar de no realizar el tratamiento óptimo, es la relación humana más necesaria que desarrollar y la base de todo el plan de tratamiento a seguir.

Es importante este estudio porque nos ayuda a centralizar la relación en Fisioterapia con la calidad de atención y la satisfacción final de un tratamiento adecuado. También otro punto importante es la empatía con el usuario, a pesar de no realizar un buen tratamiento, pero es la relación humana la base de todo plan de tratamiento a seguir.

Laurenza, M (2013) desarrollo una investigación publicada a manera de artículo científico, denominado “Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente” en el Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud de Argentina. Objetivo: Conocer la calidad de atención desde la perspectiva del paciente. Estudio de tipo descriptivo, teniendo como muestra a 36 unidades sanitarias y un hospital, a cuyos pacientes se les aplicó una encuesta en la que se percibe como resultado su “inaceptabilidad” sobre la atención ambulatoria, comparando resultados en base al tiempo de recepción de la información y en función al tipo de establecimientos de salud, sea público o privado. El estudio concluye que los componentes de mayor inaceptabilidad de los pacientes son los turnos y el trato que reciben del personal. En cuanto al horario los pacientes no consideran adecuado el horario que les asignaron, pero también en relación al cumplimiento del horario por parte del personal médico. En relación con el componente del trato del personal, se observó que los menores valores de inaceptabilidad se relacionaron con la atención del médico especialista y del médico de cabecera.

Este estudio se basa en los turnos y el horario donde los pacientes demuestran mayor inaceptabilidad con los turnos y el trato del personal al paciente. También se observó que los menores valores de inaceptabilidad se relacionan con la atención del médico especialista y del médico de cabecera.

Molina, L., y Rivera, R (2012), en su estudio "Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas Tabasco - México". Objetivo: conocer la percepción del cliente interno y externo en relación a la calidad de los servicios. Tipo de Estudio: Descriptivo, simple. Participando 60 clientes internos, 70 clientes externos y 10 directivos, considerando las variables de estructura, procesos, resultado y percepción del cliente interno y externo. Reportó que los usuarios que demandaron servicios de hospitalización y consulta oscilan entre 26 a 40 años, que esperaron más de 2 horas (77.5%) para acceder a consulta. En la dimensión de estructura, 70% de directivos y clientes internos mencionan que la comodidad en consultorios es mala, y buena para el cliente externo (66.1%). En la dimensión de proceso, las ventajas radicaron en la atención y preparación del personal médico y enfermería, la calidad de la consulta es buena por directivos (60%), cliente interno (71.4%) y cliente externo (85.7%). Dimensión de resultados, las expectativas se cumplieron siempre para el directivo y cliente externo (70% y 80% respectivamente), y el cliente interno casi siempre (85.7%). Finalmente concluyeron, que en la estructura hospitalaria los porcentajes no alcanzaron resultados que se esperaban. Los procesos de la atención hospitalaria fueron buenos, debido a los continuos procesos de certificación, acreditación y evaluaciones que ha sido sometido. El hospital. La percepción de los resultados no fue de todo favorable para el cliente interno, debido a que el cumplimiento parcial de sus expectativas determinó los resultados.

En este estudio se analizó las variables de estructura, procesos, resultado y percepción del cliente interno y externo Finalmente concluyeron, que en la estructura hospitalaria los porcentajes no alcanzaron resultados que se esperaban. Los procesos de la atención hospitalaria fueron buenos, debido a los continuos procesos de certificación, acreditación y evaluaciones que ha sido sometido. El hospital. La percepción de los resultados no fue de todo favorable para el cliente interno, debido a que el cumplimiento parcial de sus expectativas determinó los resultados.

### **A Nivel Nacional:**

Zamora S.C. (2015) en la tesis: Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 febrero 2012 de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El estudio de tipo cualitativo, transversal, descriptivo y observacional en 242 encuestas anónimas mediante un instrumento validado, SERVQUAL modificado, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo del Ministerio de Salud a pacientes del servicio dando como resultados que la “explicación con palabras fáciles de entender” tuvo un 73.89 % de aceptación. La receta prescrita en relación a si las indicaciones fueron claras, con un 75.1%. Las tarifas con un 25.70% de totalmente de acuerdo, no tuvo una gran aceptación, aunque el 42.97% estuvo mayormente de acuerdo, 80.72% estuvo de acuerdo con el horario de atención establecido. Infraestructura tuvo porcentajes de aceptación bajos con un 29.72% de pocas veces de acuerdo por los vestidores y 55.75% no estaban de acuerdo con la comodidad de los ambientes, 71.89 % estuvo de acuerdo con la limpieza. La pregunta global para la percepción sobre calidad de atención obtuvo un 87.65% de acuerdo. El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos fue de 72.58%. El grado de satisfacción de los usuarios en relación a la infraestructura fue de 63.58%.

Este estudio Sirvió para conocer la aplicación del instrumento Serval, lo cual es utilizado y nos da a conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos.

García, D. (2013) en Lima, en su estudio denominado "Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos" señaló que "el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho" de los niveles de satisfacción según "las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados" en la dimensión "de empatía y el 51.8% en la dimensión de seguridad a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción.

Está información nos permite poder aplicar encuestas y observar cómo interactúan dichas personas en un establecimiento de salud.

Veliz, M., y Villanueva, R (2013), en su tesis “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur” en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Objetivo: Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur”. Objetivo: analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, es decir en los CERITS de Villa el Salvador y Chorrillos, en el periodo de agosto a octubre del 2011. Estudio de tipo exploratorio transversal, utilizando como muestra de estudio 120 usuarios externos, aplicando como instrumento para recoger datos, una encuesta según el modelo SERVQUAL. Los resultados del estudio permitieron determinar que en términos de calidad percibida existe una brecha entre el valor de las expectativas antes de recibir el servicio y la percepción después de haberlo recibido; concluyendo además que los servicios prestados en el CERITS Chorrillos alcanzaron o superaron las expectativas de los usuarios externos en veintiuno (21) de los cincuenta (50) ítems evaluados; a diferencia de Villa el Salvador, donde esta cifra disminuye a tres (03). Los tres ítems que colmaron o superaron las expectativas en ambos CERITS, están relacionadas con la atención sin discriminación y el respeto a la privacidad, ambos ítem corresponden a los atributos: respeto al usuario y seguridad. La expectativa no superada de los usuarios externos está referido específicamente a los ítems: mobiliario suficiente en la sala de espera, equipos y materiales necesarios para prestar los servicios en los CERITS, disponibilidad de insumos médicos para la prevención y tratamiento de las ITS, disponibilidad de material informativo, limpieza en los servicios higiénicos, entre otros.

Ruíz, A., y Fajardo, J. (2011). Investigación: Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. Objetivos: Conocer la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe, identificar los elementos

que la determinan y delimitar áreas de mejora y de fortaleza para mejorar la calidad. Material y métodos: Encuesta telefónica realizada entre julio y septiembre de 2008, con 44 preguntas, 2 de respuestas cerradas, 3 de respuestas sí/no y el resto con escala de Likert de 1 (Lo más negativo) a 5 (lo más positivo). Se recogieron observaciones en las preguntas. Resultados: La satisfacción global fue del 84,7%; el 82% recomendaría estas Urgencias y el 59,6% las consideraron mejores que otras. Como aspectos más destacados se detectaron: el respeto (97,6%), la limpieza (97,1%) y la intimidad (94,6%); además de: la disposición del médico a escuchar (93,1%); la preparación de los profesionales (del 92,3% en administrativos al 88,6% de auxiliares de enfermería); la amabilidad (del 91,8% en médicos al 89,9% de enfermeros), y la facilidad para orientarse (90%). El 70,3% valoró positivamente la información facilitada y el 87% dijo entenderla. En cambio, los satisfechos con la información en triage sobre su estancia en el servicio fueron el 54,2% y sobre la espera probable el 22,3%. La satisfacción con la espera entre el triage y primera consulta fue mayor en los pacientes con triages 1 y 2 y menor en los de 4 ( $p < 0,001$ ); en la espera desde la primera consulta hasta el alta, los triages 1 aparecían más satisfechos que el resto ( $p = 0,021$ ); en cambio, en la satisfacción con la espera hasta el triage no existieron diferencias estadísticamente significativas.

Rodríguez (2011), dijo que: “las vicisitudes en salud también se presentan en la región Ancash, sobre todo en la atención de salud, porque son frecuentes las quejas de los asegurados del SIS, quienes han manifestado que la atención no es de calidad; porque no hay medicamentos, el personal es insuficiente, no hay horarios accesibles y oportunos, porque no se atiende de manera permanente y frecuente, además el servicio es inadecuado, afectando por lo general a los asegurados de las zonas periféricas”.

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios, SUSALUD (2015) manifiesta que al trimestre del año anterior, los reclamos en los diferentes centro de atención del SIS se incrementaron en 84,7% en relación al primer trimestre y con relación al II trimestre del 2015 en un 90.3%; los reclamos por la calidad de 20 atención aumentaron en un 32.3%, ya que hay una mayor porcentaje de

disconformidad con la prescripción de medicamentos e insumos de la IPRESS, mayor disconformidad con el trato (aumento en 5.9%) y en casi un 1% aumento los reclamos por la deficiencia en la limpieza, la infraestructura y equipamiento.

León, Y. (2013). Investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2012”, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue, en un estudio de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-transversal, en una muestra de 75 usuarios, utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario de encuesta. Tipo de estudio: Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo y transversal. Se realizó una encuesta en la que se evaluó el nivel de satisfacción según el enfoque de Donavedian con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición mediante una escala de Likert. Participantes: 75 personas usuarias del Consultorio de Nutrición cuyas fluctuaban entre 18-70 años; siendo más de la mitad de entrevistados jóvenes entre 18 – 29 años de edad; predominando el sexo femenino (98%), el grado de instrucción de la mayoría fue secundaria completa o incompleta (56%) y su principal ocupación es Ama de Casa (67%). Resultados; el 76% de usuarios, expresan estar satisfechos y un 14 % muy satisfechos con la atención recibida. En la dimensión Relaciones hubo 81 % de satisfechos, 19 % muy satisfechos; la dimensión Capacidad Técnica tuvo 76 % de satisfechos, 20 % muy satisfechos, 4 % ni insatisfechos/ ni satisfechos y la dimensión entorno registró 45 % satisfechos, 10 % muy satisfechos; con lo cual se arriba a la conclusión que la mayoría de los usuarios del Consultorio de Nutrición manifiestan estar satisfechos con la atención recibida, debiendo mejorar en la Dimensión Entorno, especialmente en reducir el Tiempo de Espera para ser atendido.

## **A nivel Local**

Salomón Huamán Quiña En Su Tesis: Estudio Cuantitativo: Percepción De La Calidad De Atención del usuario interno y externo Del Servicio De Emergencia del Hospital General “José Soto Cadenillas “, Chota.

Realizó un estudio en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas en el 2014, siguiendo el modelo de donabedian quien hace énfasis en la estructura, proceso y resultado. El presente estudio cuantitativo de tipo descriptivo transversal tuvo como población muestral a 24 trabajadores que laboran en el servicio y 81 pacientes que permanecieron en observación en el Servicio de emergencia del HGJSC. Los datos fueron recolectados a los trabajadores a través de un cuestionario y a los pacientes a través de una encuesta estructurada, previa firma del consentimiento informado. Se encontró que el 75 % de trabajadores del servicio de emergencia, tienen un percepción de la calidad de atención es regular y el 67 % de los pacientes que permanecieron en observación, tienen una percepción regular de la calidad de atención.

### **1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA:**

#### **Calidad de Atención**

La Gestión de la Calidad se ha convertido en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa (Camisón C., Cruz S. y González T. 2006). El aumento del nivel de exigencia del consumidor, junto a la competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna.

El interés despertado tiene su origen en los cambios producidos en el entorno, como son la globalización de la economía, una competencia creciente, la difusión de las innovaciones acompañada de una aceleración del progreso tecnológico, y un movimiento generalizado de los consumidores de productos y servicios en orden a demandar mayores niveles de calidad (Ureña ,1998; p 85).

Sobre calidad de la atención surgieron diferentes definiciones desde la planteada en la FORD MOTORS, el Dr. KOURI ISHIKAWA, DEMING, JURAN Y DONABEDIAN, quien define la calidad como el grado de utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir los mayores progresos en la salud. Sostiene que el núcleo esencial de la calidad de la atención es el balance de los beneficios y riesgos, que deben ser valorados por un paciente plenamente informado; descarta definir la calidad únicamente desde el punto de vista científico, debido a la imposibilidad real de poderse formular por existir límites económicos en la mejora de la calidad. (Varo 2004, Ishikawa, K., 2006 y Donabedian, A. 2006).

En el Perú, el Ministerio de Salud (Ministerio de Salud (MINSA), 2013) tiene establecidos estándares de calidad para los establecimientos de salud que son de su competencia; estos estándares desde la percepción del usuario, considera cuatro atributos de calidad, que se describen a continuación: Respeto al usuario, Oportunidad, Información completa, Accesibilidad.

Teoría de la calidad del servicio (Karl Albretch y Jan Carlzon)

Estos autores centran su teoría en vender al cliente lo que realmente desea, comprar:

- Su metodología la basan en principios a saber:
- Manejar la libreta de calificaciones del cliente
- Reconocer al cliente
- Hablar frente a frente
- Manejar las encuestas centradas en el ¿cuándo?, ¿Por qué? Y ¿Cómo?
- Analizar la información
- Hacer propuestas
- Cerrar el ciclo.

Karl Albretch aporta al servicio el modelo de los triángulos internos y externos, donde se fundamenta la teoría del servicio. Estos muestran los elementos clave de la administración de los servicios y la interrelación de los mismos. En la parte superior del triángulo está la estrategia del servicio, la cual

está determinada por la enunciación de Estándares de servicio, y la descripción de funciones del personal del servicio. Tanto los estándares y la descripción de funciones juegan un papel importantísimo en el proceso de evaluación de desempeño de los empleados. Al lado derecho del triángulo se presenta la gente que da los servicios, esto incluye los empleados de primera línea, el personal secundario que puede o no tener contacto con el cliente y la persona gerencial, que supervisa la entera operación del servicio. La parte izquierda del triángulo gráfica el sistema que permite al personal dar el servicio al cliente: Las facilidades físicas, políticas, procedimientos, métodos, estándares de servicios, sistemas de cómputo y el sistema de comunicaciones debe decir fuerte y claro al cliente: “este sistema está aquí para adaptarse a sus necesidades”. Finalmente, el triángulo muestra el factor más importante en el modelo: el cliente. Es para el cliente que todos los otros factores existen. Todos ellos llegan a constituir la completa experiencia de servicio del cliente. Por otro lado, aporta dos conceptos sobre la calidad, apuntando a la cadena de valor. Para medir la calidad en el servicio Albretch desarrolla siete puntos:

- Capacidad de respuesta
- Atención
- Comunicación fluida, entendible y a tiempo
- Accesibilidad para quitar la incertidumbre
- Amabilidad en la atención y en el trato
- Credibilidad expresada en ellos
- Comprensión en las necesidades y expectativas del cliente

Por su parte Carlzon aporta a la teoría lo que son los momentos de verdad, y se llama así a cada instante en que un cliente toma contacto con la persona o sistema que da el servicio. Este autor indicaba que cada uno de estos instantes ofrecía una oportunidad ya sea para mejorar la percepción que tiene el cliente del servicio ofrecido, o destruirla. Con la creación de los momentos de la verdad, este autor desarrollo un programa de administración de la calidad, para empresas especialmente de servicios. Este sistema se trata de momentos en que los empleados de una organización tienen con sus clientes instantes que duran aproximadamente 15 segundos, y son utilizados para entregar un servicio. La 24

empresa confía en que el empleado logrará causarle una buena impresión al cliente, y toda la empresa se pone en riesgo, y depende de las habilidades del empleado, para con el cliente. No importan que tan grande o importante sea la empresa, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al cliente actúe, ya sea libre, o con carisma o todo lo contrario. Otro punto desarrollado por este autor es la pirámide invertida, que consiste en invertir el organigrama tradicional con el jefe arriba y los subordinados abajo para que así el jefe funcione como apoyo y soporte del resto de la organización. Es al cliente al que se pone en la parte más alta del organigrama, simbolizando la jerarquía del cliente. Es necesario que todos los empleados sientan que son muy importantes dentro de la empresa, así que se considera la motivación como pieza fundamental para lograr la calidad a través de a gente. (Aldana, L., y Vargas, M., 2007).

El estudio de las bases teóricas, tiene como punto de partida las teorías sobre calidad de atención, al respecto existen diversas concepciones, para Álvarez, F (2003), la calidad depende de un juicio que realiza el usuario, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso.

De los enfoques de calidad propuestos en la literatura especializada, la Gestión de la Calidad Total (GCT) ha sido uno de los elementos más abrazados (y el término es adecuado porque la cruzada por la «calidad total» parece más bien un apostolado) en el campo de la gestión empresarial en los últimos veinte años. (Ureña ,1998; p 85).

Otro indicador usual de la difusión de esta innovación organizativa es el aumento del número de empresas que han certificado sus sistemas de Gestión de la Calidad, aunque en muchos casos la certificación es sólo el primer paso hacia la implantación de enfoques de Gestión de la Calidad más avanzados.

La calidad es uno de los enfoques o instrumentos gerenciales que tiene una larga historia, basados en escuelas científicas y clásicas: Taylor/Fayol-1900-1925, hasta la década del 70 con el impulso 32 estratégico japonés, el planeamiento

estratégico y el enfoque de la excelencia hasta llegar a nuestra época con el Dr. Avedis Donavedian, padre de la calidad en salud, quien hace mención del rol del cliente en los servicios de salud, al señalar que es definidor de calidad, evaluador de la excelencia hasta llegar a nuestra época con el Dr. Avedis .

Evaluador de la excelencia hasta llegar a nuestra época con el Dr. Avedis Donavedian, padre de la calidad en salud, quien hace mención del rol del cliente en los servicios de salud, al señalar que es definidor de calidad, evaluador de la calidad, informante de la calidad, co - productor de la atención, ejecutor de la garantía de la calidad y reformador del servicio de salud. (Donabedian, A., 2006).

Donavedian, padre de la calidad en salud, quien hace mención del rol del cliente en los servicios de salud,

La calidad es uno de los enfoques o instrumentos gerenciales que tiene una larga historia, basados en escuelas científicas y clásicas: Taylor/Fayol-1900-1925, hasta la década del 70 con el impulso 32 estratégico japonés, el planeamiento estratégico y el enfoque de la excelencia hasta llegar a nuestra época con el Dr. Avedis Donavedian, padre de la calidad en salud, quien hace mención el rol del cliente en los servicios de salud al señalar que es definidor de calidad, co - productor de la atención, ejecutor de la garantía de la calidad y reformador del servicio de salud. (Donabedian, A., 2006).

#### Dimensiones de la Calidad

**DIMENSIÓN HUMANA.** Aspecto interpersonal de la atención. Implica el contacto humano entre el personal de salud y los usuarios, respeto, información trato cordial. (MINSa, 2013).

#### **DIMENSIÓN TECNICO CIENTÍFICO**

Aspectos técnico-científicos de la atención, Competencia del profesional para utilizar de manera idónea los conocimientos más avanzados y los recursos a su alcance para mejorar y producir salud generando satisfacción en la población atendida. (MINSa, 2013).

## DIMENSIÓN DEL ENTORNO

Características accesorias del entorno de la atención, comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad. (SUSALUD, 2015).

### Dimensiones de la Calidad.

Se han estudiado un grupo de determinantes fundamentales de la calidad de los servicios que según, son:

- Confiabilidad: implica consistencia en el rendimiento y en la práctica.
- Receptividad: se refiere a la disposición y prontitud de los empleados para proporcionar el servicio, implica la oportunidad.
- Competencia: significa la posesión de habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio.
  - Accesibilidad: implica el aprovechamiento y la facilidad del contacto.
  - Cortesía: es la amabilidad, la urbanidad y la amistad del personal que presta el servicio.
- Comunicación: significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender.
- Credibilidad: significa honestidad, dignidad y confianza.
- Seguridad: estar libres de peligros, riesgos y dudas.
- Entender y conocer al cliente: implica estudiar y conocer las necesidades de este para satisfacerlas.
- Aspecto tangible del servicio: apariencia personal, condiciones del lugar, herramientas, instrumentos y equipos, así como la privacidad del usuario.

### FIABILIDAD (F)

Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. (MINSAL, 2013).

### CAPACIDAD DE RESPUESTA (CR)

Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (MINSa, 2013).

### SEGURIDAD (S)

Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspira confianza. (MINSa, 2013).

### EMPATÍA

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro. (MINSa, 2013).

### ASPECTOS TANGIBLES (AT)

Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (MINSa, 2013).

Se habla de calidad en la atención médica o calidad asistencial cuando se realizan diferentes actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales sumamente buenos y teniendo en cuenta los recursos disponibles para lograr la satisfacción del usuario con la atención recibida. (Jiménez, C., 1996).

Según (Pezoa, 2010): “la satisfacción y la calidad percibida son conceptos cercanos, ambos se organizan comparando expectativas y percepciones en el proceso” (p.3). Una nación, una región, una institución, un servicio, se desarrollan, con la participación de todos los que la conforman, fomentando una cultura de calidad que no se relaciona sólo con los costos sino con los servicios brindados e infraestructura, y principalmente con dar un trato cálido, amable y humano.

Es el desarrollo sostenible de una institución de salud que con el paso del tiempo recoge los frutos cada vez más abundantes del llamado “movimiento de la calidad” mejorando sus servicios brindados, planificando y realizando cambios necesarios fijándose normas y objetivos en que sus trabajadores se controlen y supervisen a sí mismos logrando el mejoramiento continuo de su potencial humano.

### **Teorías de la satisfacción**

Teoría de los dos factores: Fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta conocida teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán insatisfacción si su nivel es suficiente.

Por el contrario, los factores de crecimiento generan satisfacción cuando sus niveles son suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. En este sentido como se muestra e la figura 1, la satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional (según la cual cualquier factor puede producir satisfacción o insatisfacción dependiendo del nivel que alcance y de la importancia que tenga para cada persona), sino que habría un doble continuo, en el que lo contrario de la insatisfacción no sería la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción, y lo contrario con la satisfacción no sería la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción (Herzberg, M., y Newstrom, 1991).

Satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, definido en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivadas de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. Está subordinado a numerosos factores entre los que incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros y de la propia organización de salud. Satisfacción es el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma, incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los

resultados de la atención. El cliente evalúa el servicio en forma global y no aspectos parciales de prestación y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida. (Varo, J., 2007).

La satisfacción (Corbella, A., y Saturno, P., 1990), puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario."

La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. (Instituto Nacional de Salud, 1992).

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud y ha sido necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios.

La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta:

Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción.

- La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para complimentar las necesidades de los pacientes, usuarios.

Que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los

regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud. (Donabedian, A., 1992).

### Dimensiones de la Satisfacción

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes:

- Organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros).
  - Atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población.
  - Trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.
- (Chang, M., 1999).

La complejidad del proceso de satisfacción implica el conocimiento de, al menos, cuatro eslabones fundamentales:

La variable intrasubjetiva del usuario.

La variable intrasubjetiva del proveedor.

El proceso de interrelación que se produce entre ambos.

Las condiciones institucionales.

En consecuencia, al evaluar la satisfacción, antes del intento de conocer y medir el peso específico o la magnitud que determinados factores tienen en este proceso, habrá que tener en cuenta los siguientes

Objetivos:

- Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud que brinda la institución.
- Identificar cuáles elementos de la atención determinan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.
- Evaluar el grado de satisfacción de los proveedores de los servicios de salud con su trabajo.
- Identificar cuáles elementos de su trabajo afectan su satisfacción laboral.

Las instituciones u organizaciones que funcionan como proveedoras de salud (tanto administración, profesionales médicos, empresas que ofrecen contenidos y otros), están en constante búsqueda de nuevos métodos para lograr una mejor calidad en la atención sanitaria.

Se puede evaluar en líneas generales la satisfacción con la atención a través de la percepción que tienen los pacientes, pero también de la opinión de los familiares, y de los propios proveedores. No es bueno conformarse solamente con el reporte que puedan brindar los pacientes, pues muchas veces ellos no tienen todos los elementos de información de lo que está sucediendo. Por eso es oportuno recurrir a los familiares y a los proveedores y contrastar ambas metodologías cada vez que sea posible.

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de los establecimientos de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota, 2018?

#### **1.5 Justificación Del Estudio**

El presente trabajo de investigación sirve Para determinar los conceptos de la calidad de atención y satisfacción del usuario en los establecimientos de salud de las entidades públicas al fin de determinar y comparar las distintas opiniones de los clientes.

Es de vital importancia el término de satisfacción del usuario, ya que el profesional de salud reconozca a los pacientes donde se le permita darle el tiempo y también como asido atendido cada paciente en las áreas de medicina física y rehabilitación del HJSC (MINSA) – Chota y Centro de salud (ESSALUD) – Chota. En ambas instituciones se nota un déficit de calidad y calidez por parte de los profesionales de dichas áreas, lo que puede originar la insatisfacción de los usuarios.

La presente investigación es importante porque nos va a permitir Comparar la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y EsSalud. También los resultados se darán a conocer a los directivos de ambas instituciones del estado, las cuales verán las deficiencias y las mejoras para con el servicio, este estudio se va evidenciar en un usuario satisfecho y con atención de calidad ya que existe la probabilidad de que los pacientes participen de manera activa.

Es importante el valor teórico de la investigación, se llenará un vacío teórico en el conocimiento científico, porque nos permitirá comprobar la calidad de atención y satisfacción del usuario externo. Para así plantear el desarrollo de la teoría que más se ajuste y a la vez se pueda conocer el comportamiento de las variables o la relación entre ellas, para así de esta manera ver resultados.

La actual investigación tiene como fundamento y/o utilidad metodológica en la cual se apoyará en las bases teóricas y antecedentes, obtenidos en el instrumento de recolección de datos eficaz, validado mediante juicio de expertos y así obtener resultados validados. También es importante porque constituye un aporte científico a los profesionales de salud (tecnólogos médicos – Fisioterapeutas) de ambos nosocomios. Siendo este un primer trabajo que servirán como base para próximas investigaciones.

## **1.6 Hipótesis**

Hi: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de los establecimientos de salud del MINSA Y ESSALUD de la ciudad de Chota 2018.

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de los establecimientos de salud del MINSA Y ESSALUD de la ciudad de Chota 2018.

## 1.7 Objetivos

### Objetivo general

Comparar la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota, 2018.

### Objetivos específicos

-Describir la calidad de atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Y ESSALUD

-Analizar la satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA.

- Describir la calidad de atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud.

-Analizar la satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud.

- Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA

- Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del ESSALUD.

- Asociar la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud.

- Asociar la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud de MINSA.

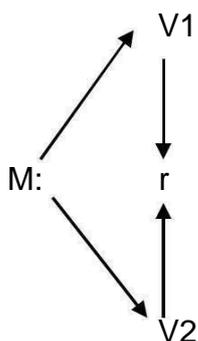
## II. METODO

### 2.1 Diseño De Investigación

Cuantitativo: porque la investigación se centra en objetivos observables y susceptibles de cuantificación.

El diseño de investigación que se utilizara es correlacional - transversal no experimental, lo cual corresponden al diseño correlacional, porque las variables lo hemos estudiado simultáneamente en un mismo tiempo (calidad de atención – satisfacción del usuario externo).

El diseño de ejecución para el estudio fue el siguiente:



Donde:

M: Muestra.

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción del usuario externo.

r: Relación entre las variables

### 2.2 Variables, Operacionalización

Variables

Variable 1: Calidad De Atención.

Variable 2: Satisfacción Del Usuario Externo.

## **V1. Calidad De Atención**

### **Definición Conceptual:**

Define la calidad como el grado de utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir los mayores progresos en la salud. (Varo 2004, Ishikawa, K., 2006 y Donabedian, A., 2006).

### **Definición Operacional**

Condiciones del servicio de salud percibidas por los usuarios. Define la calidad de atención como la brecha o diferencia (E – P) entre las expectativas (E) y las Percepciones (P) de los usuarios. (MINSA 2013).

## **V2.- Satisfacción Del Usuario**

### **Definición Conceptual**

La satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención (MINSA, 2013).

### **Definición Operacional**

El concepto de satisfacción es desde el punto de vista importante ya que se toma en cuenta como lo han atendido al paciente, es importante ya que se tiene que ver las dimensiones que resaltan y sus probabilidades de cómo le gustaría ser atendido.

**Operacionalización de variables:**

<b>Variabes</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala De Medición</b>	<b>Instrumento</b>
Calidad de atención	Humana	Privacidad en la atención	Ordinal	Encuesta y Cuestionario
		Tiempo de espera		
		Horario de atención		
	Técnico científico	Explicación sobre el tratamiento de la rehabilitación		
		Explicación sobre su problema de salud en la atención de la rehabilitación		
		Explicación sobre los cuidados post operatorios de una lesión		
	Del Entorno	Utilidad de letreros		
		Limpieza en los servicios higiénicos		
		Comodidad de los ambientes		
		Limpieza de los ambientes		
		Mobiliario de servicio		
	Seguridad	Pacientes seguros		

	Fiabilidad	Concluir el tratamiento en un plazo determinado		
Satisfacción del usuario externo	organizativa	Puntualidad	Ordinal	Encuesta y Cuestionario
		Oportunidad		
	Atención Recibida	Recomendación del servicio		
		Expectativas del servicio		
		Buena Atención		
		Mejoría en la atención		
	Trato	Trato amable del terapeuta		
	Interrelación	Respeto		
		Confianza		
		Empatía		
		Lenguaje positivo		
Aceptación				

### **2.3 Población y Muestra**

Para determinar la población se tomó como referencia el número de pacientes registradas en el servicio de Medicina Física y rehabilitación del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Minsa y el Centro Médico de Essalud Chota. También cabe mencionar que una atención ocurre desde el momento que el paciente ingresa al servicio para ser atendido hasta que sale. Por eso se tomarán en cuenta a todos los pacientes que ingresan por primera vez.

Los usuarios quienes conformaron dicha encuesta fueron (madres de pacientes, adolescentes, jóvenes, adultos, adulto mayor), los mismos que fueron atendidos en dicho servicio de medicina física y rehabilitación del hospital José Hernán Soto Cadenillas, haciendo un total de 59 pacientes lo cual sus edades fluctúan entre 15 y 90 años, considerándolo en ambos sexos.

Las personas tienen instrucción de analfabeto, primaria, secundaria, superior, cual proceden de chota y sus anexos. Por otro lado en el Centro Médico de Essalud se hizo un total de 40 pacientes, sus edades eran de 29 y 80 años considerados en ambos sexos teniendo la mayoría instrucción superior comprendido entre los meses de Marzo a Mayo del año 2018. La información tuvo como fuente el registro estadístico de ambas instituciones. Para una mejor apreciación de la información, se presenta la misma en la tabla siguiente.

**Tabla N.º 01**

Población de pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas – Minsa Chota  
– 2018

EIDADES	SEXO		INSTRUCCIÓN				%	TOTAL
	M	F	ANALF.	PRIM	SEC.	SUP.		
15 - 25	3	6	0	1	6	2	15.25	9
26 - 35	2	6	0	2	5	1	13.55	8
36 - 45	4	5	0	2	7	0	15.25	9
46 - 55	3	2	0	0	5	0	8.50	5
56 - 65	1	7	0	3	4	1	13.55	8
66 - 75	5	4	0	1	8	0	15.25	9
76 - 85	5	4	0	3	6	0	15.25	9
86 - 95	1	1	0	2	0	0	3.40	2
TOTAL	24	35	0	14	41	4	100.00	59

Fuente. Hospital José Hernán Soto Cadenillas – Chota mayo 2018

**Tabla N. º 02**

Población de pacientes del Centro Médico – Essalud chota - 2018

EIDADES	SEXO		INSTRUCCIÓN				%	TOTAL
	M	F	ANALF.	PRIM	SEC.	SUP.		
29 - 38	2	4	0	0	0	6	15.00	6
39 - 48	4	6	0	0	0	10	25.00	10
49- 58	4	7	0	0	0	11	27.50	11
59 - 65	2	5	0	0	0	7	17.50	7
66 - 75	2	2	0	0	0	4	10.00	4
76 - 85	1	1	0	0	0	2	5.00	2
TOTAL	15	25	0	0	0	40	100.00	40

Fuente. Centro Médico Essalud – Chota mayo 2018

**Muestra:**

El estudio de nuestra población de pacientes resulto ser pequeña, por lo tanto, no se obtuvo muestra. La cual estuvo constituida por 59 pacientes del servicio de medicina física y rehabilitación del hospital José Hernán Soto Cadenillas Minsa Chota en el periodo de marzo, abril y mayo del 2018. También estuvo constituida por 40 pacientes en el servicio de medicina física y rehabilitación del Centro Médico de Essalud Chota en el periodo de marzo, abril y mayo del 2018.

**Criterios De Exclusión**

- Pacientes o familiar que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Pacientes que no desee participar en el estudio.

- Padres con trastornos mentales que no estén dispuestos a colaborar con las encuestas.

#### **Criterios De Eliminación**

- Rechazar las encuestas que estén incompletas o las que faltan llenar.

#### **Criterios De Inclusión.**

- Pacientes fueron las madres de pacientes, Adolescente, jóvenes, adulto, adulto mayor atendidos en el servicio de medicina física y rehabilitación de Minsa Y Essalud.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica: La técnica utilizada para el estudio de investigación fue la encuesta, que tuvo la finalidad de recolectar los datos, mediante la entrevista a los usuarios externos de los servicios de medicina física y rehabilitación del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Minsa y el Centro Médico de Essalud Chota durante los periodos de Marzo, Abril y Mayo del 2018.

Instrumento: El instrumento que se empleó para la recolección de datos fue un cuestionario el cual incluyó 13 ítems para la calidad de atención y 12 ítems para la satisfacción del usuario externo, los cuales consideran los indicadores de estructura, procesos y resultados. Las preguntas para los indicadores de estructura y procesos tuvieron 3 escalas de puntuación que recogió la información, cada uno recibió puntuaciones de 1 al 3. La variable calidad de atención, se midió con una escala tipo Likert (Buena, regular y mala) y la variable satisfacción con satisfecho, insatisfecho y muy satisfecho. Para la evaluación y procesamiento de la variable satisfacción se asignó escalas como siempre, a veces y nunca, cada una con puntuaciones entre 3 y 1 y escalas valorativas entre 5 – 6 para Muy Satisfecho, 3 – 4 para Satisfecho y 1 entre 2 para insatisfecho.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

Validación: La validación de los instrumentos se realizó mediante la opinión de jueces de expertos; fueron 3 en total.

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba de Alfa de Crombach, se realizó en la clínica Trujillo una prueba piloto dando

como resultado un coeficiente alto, en la calidad de atención y satisfacción del usuario externo de los usuarios.

Alfa de Crombach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Coeficiente alfa >0.9 es excelente

Coeficiente alfa >0.8 es bueno

Coeficiente alfa >0.7 es aceptable

Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable

Coeficiente alfa >0.5 es pobre

Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Resultado para el instrumento: Calidad de atención

Estadística de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
0,814	13

Resultado para el instrumento: Satisfacción del usuario.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
0,813	12

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento y presentación de datos se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas para datos ordinales: tablas de frecuencia, ya que la información presentada necesita ser desagregada en frecuencias para un mejor desarrollo del problema; y Gráficos de barra y tortas para los porcentajes que son formas visibles de presentar datos y permiten que en forma simple y rápida se observen los características de las variables estudiadas en el presente trabajo de investigación.

## 2.6 Aspectos éticos

Se consideró la aprobación previa de los usuarios para la aplicación del cuestionario quienes aceptaron en un 100%.

Se tuvo en cuenta el anonimato y la confidencialidad de la información y se aceptó la renuncia a seguir con el desarrollo del trabajo a todos aquellos que no deseaban continuar en el mismo.

## III. RESULTADOS

3.1 Calidad de atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota.

Tabla N° 3

Calidad de atención del usuario externo del servicio de medicina física y Rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota

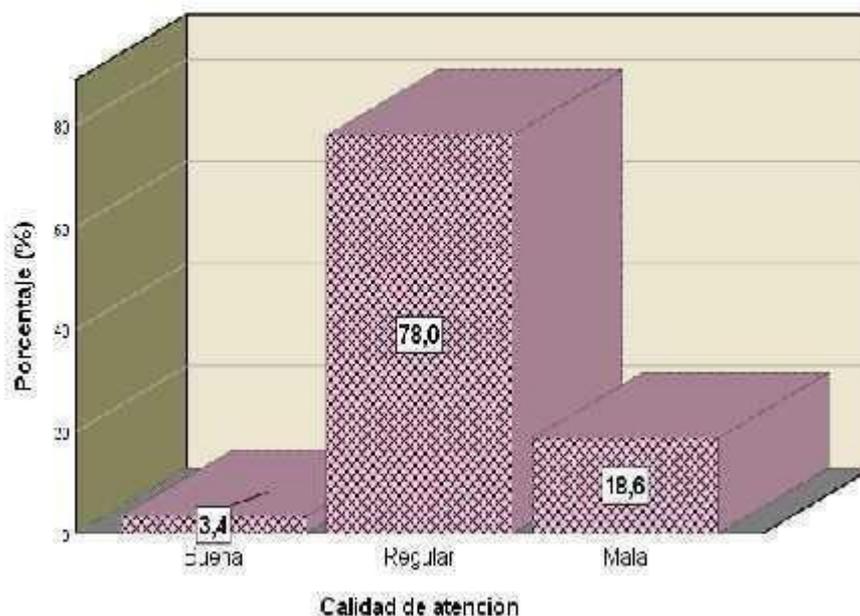
Calidad de atención		%
Buena	2	3,4
Regular	46	78,0
Mala	11	18,6
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado - Elaboración propia – 2018

### Gráfico N°3

Calidad de atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota

Calidad de atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA



Fuente: Tabla N° 1 – Elaboración propia – 2018

#### Interpretación

En la tabla y gráfico N° 4, se aprecia que la mayoría el 78,0 % de los pacientes atendidos en el servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota, tienen una calidad de atención REGULAR, también se observa que para el 18,6 % es mala y el 3,4 % responde que es buena, según las dimensiones humana, técnico científico y del entorno, seguridad y fiabilidad.

### 3.2 Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota

Tabla N° 5

Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota.

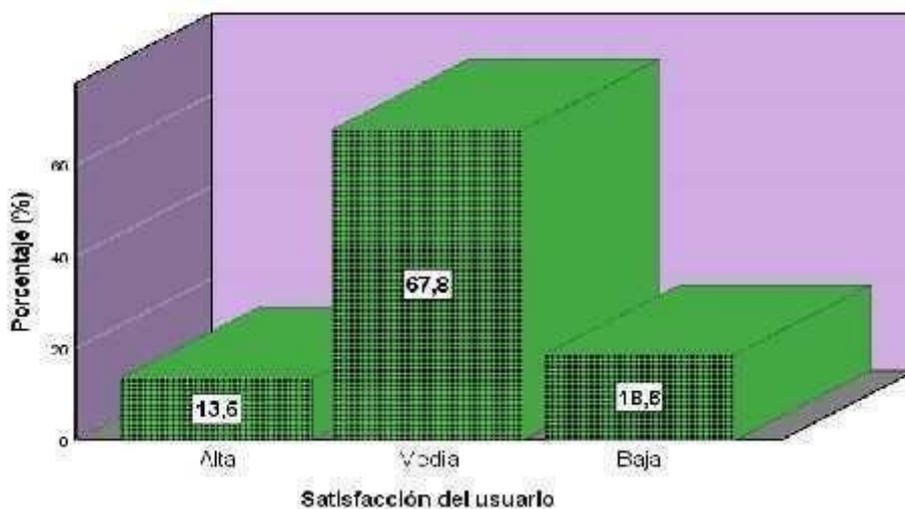
Satisfacción	Nº	%
Alta	8	13,6
Media	40	67,8
Baja	11	18,6
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado - Elaboración propia – 2018

Gráfico N° 5

Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y Rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota.

Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA



#### Interpretación

En la tabla y gráfico N° 5, se puede apreciar que la satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y Rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota, según las dimensiones de resultado fue de 67,8 % de

satisfacción media, y el 18,6 % presenta una satisfacción baja y por último el 13,6 % presenta una satisfacción alta .

### **3.3 Calidad de atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud.Chota**

Tabla N°6

Calidad de atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud Chota

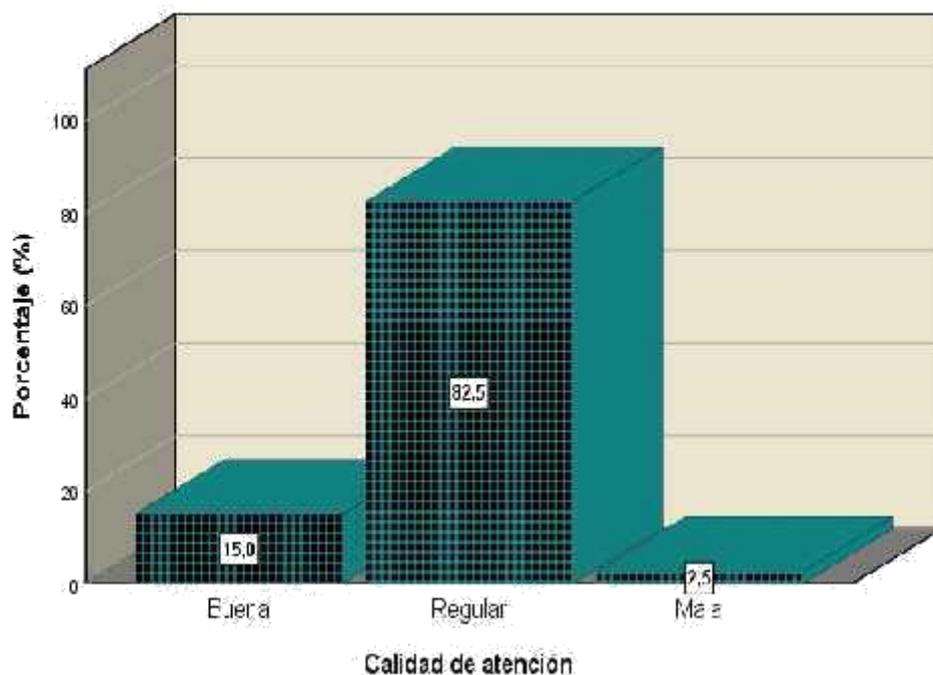
<b>Calidad de atención</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Buena	6	15,0
Regular	33	82,5
Mala	1	2,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

fuelle: cuestionario aplicado - elaboración propia – 2018

Gráfico N°6

Calidad de atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud Chota

**Calidad de atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud**



Fuente: Tabla N° 3 – Elaboración propia – 2018

**Interpretación**

En la tabla y gráfico N° 6, se aprecia que la mayoría el 82,5 de los pacientes atendidos servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud Chota, tiene una calidad de atención de manera REGULAR, también se observa que para el 15,0 % es buena y el 2,0% es mala según las dimensiones humana, técnico científico y del entorno, seguridad y fiabilidad.

### 3.4 Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud Chota

Tabla N°7

Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud Chota

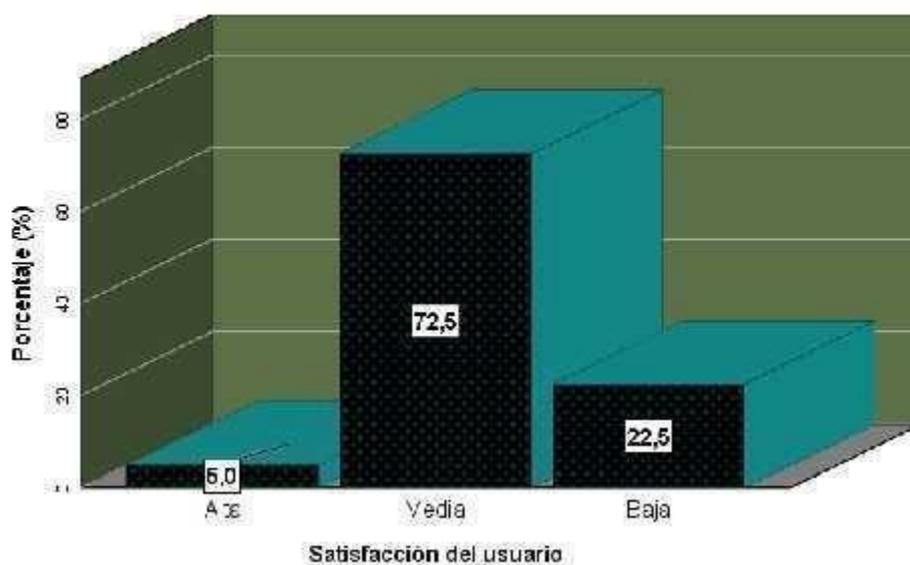
Satisfacción	Nº	%
Alta	2	5,0
Media	29	72,5
Baja	9	22,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado - Elaboración propia – 2018

Gráfico N° 7

Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud Chota

Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud



Fuente: Tabla N° 4 – Elaboración propia – 2018

#### Interpretación

En la tabla y gráfico N° 7, se puede apreciar que la satisfacción del usuario externo según la dimensión de resultados, el 72,5 % de los usuarios se encuentran con una satisfacción MEDIA, y el 22,5 % baja y sólo el 5,0 % alta con

la atención de salud del servicio de medicina física rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud Chota.

### **Hipótesis**

**Hi:** Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota, 2018.

**Ho:** No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota, 2018.

### **Prueba de hipótesis**

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación

<b>MINSA</b>	<b>EsSalud</b>
p-valor = 0,376	p-valor = 0,071

**Conclusión:** No existe Si existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota (p-valor G1 ≠ p-valor G2)

#### IV. DISCUSION

En el presente estudio se investigó sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de MINSA Y EsSALUD de la ciudad de Chota, se evaluaron las siguientes dimensiones de la calidad de atención en MINSA obteniendo un resultado de REGULAR con un 78,0 % de los encuestados con respecto al grado de calidad, 18,6 % como mala y el 3,4 % como buena. También se evaluaron las siguientes dimensiones de la calidad de atención en EsSALUD obteniendo un resultado de REGULAR con un 82,5 % de los encuestados con respecto al grado de calidad, 15,0 % como buena y el 2,5 como mala. Luego del análisis de estudios similares encontramos que Fernández, Rosario (2016) en su estudio “Calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario, área de terapia física y rehabilitación en el Centro de Salud San Francisco “en Tacna. Los pacientes entrevistados señalaron como regular a la calidad de gestión institucional. Un 50% de los usuarios entrevistados señalaron que la satisfacción del servicio ofrecido es regular; pero un gran porcentaje (43,3%) la tipifican como mala; es decir no existe una percepción positiva mayoritaria por los usuarios en cuanto a la satisfacción del servicio ofrecido por el área de estudio. Encontramos también a Laurenza (2013) en su estudio “Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente” en Argentina”. En cuanto al horario los pacientes no consideran adecuado el horario que les asignaron, pero también en relación al cumplimiento del horario por parte del personal médico. En relación con el componente del trato del personal, se observó que los menores valores de inaceptabilidad se relacionaron con la atención del médico especialista y del médico de cabecera. Todos estos indicadores reflejan un grado de calidad percibida por los usuarios como “Regular” con un 45% de los encuestados.

Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011 (Tesis de Maestría) Universidad de El Salvador, obtuvo como resultados que la capacidad instalada de Emergencia tiene una infraestructura que no reúne todas las condiciones para tal fin, además que la baja proporción del personal con relación al número de médicos y el escaso número de personal de enfermería. Se concluye

En relación de la satisfacción en el servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota, se encontró que la satisfacción del usuario según las dimensiones de resultado fue de 67,8 % de satisfacción media, y el 18,6 % presenta una satisfacción baja y por último el 13,6 % presenta una satisfacción alta. También se realizó la encuesta en el servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de Essalud Chota donde se encontró que la satisfacción del usuario según las dimensiones de resultado fue el 72,5 % de los usuarios se encuentran con una satisfacción MEDIA, y el 22,5 % baja y sólo el 5,0 % alta. Estas cifras fueron comparadas con otras tesis similares como Salazar, Zuluaga y García (2014), en su estudio: "Nivel de Satisfacción de los cuidadores familiares en la rehabilitación física de niños con deficiencia Físico-Motora asistentes al servicio de Fisioterapia de un Hospital del Sur Occidente " en Colombia , mediante la encuesta SERVQUAL, de tipo descriptivo y transversal tuvo como resultado un 83.9% de insatisfacción leve a moderada, siendo la dimensión con mayor insatisfacción la confiabilidad, los bienes tangibles y la empatía, concluyendo que la calidad se servicio del área de rehabilitación del Hospital fue percibida como insatisfactoria. Este estudio es útil porque focaliza de modo concluyente la relación en Fisioterapia con la calidad de atención y la satisfacción final de un tratamiento adecuado. Nos llamó la atención la importancia de la empatía con el usuario, a pesar de no realizar el tratamiento óptimo, es la relación humana más necesaria a desarrollar y la base de todo el plan de tratamiento a seguir. García, D. (2013) en su estudio denominado "Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos" en Lima señaló que "el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho" de los niveles de satisfacción según "las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados" en la dimensión "de empatía y el 51.8% en la dimensión de seguridad a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción.

Aspectos similares fueron encontrados por, Costilla Ruiz, Yanilla Carolyn (2015) en su estudio “Calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos de Cercado “ en Lima Este instrumento pasó por el respectivo juicio de expertos para su validación, teniendo opinión de aplicable, en cuanto a la confiabilidad, el estadígrafo Alfa de Crombach arrojó un coeficiente alto.

## **V. CONCLUSIONES**

51 Para conocer la comparación entre las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud, se utilizó la prueba de hipótesis, la cual brinda la suficiente evidencia estadística para afirmar que existe diferencia entre la calidad de atención y el usuario externo, donde la prueba de hipótesis por parte de Minsa arroja un valor de significación bilateral p-valor = 0,376 y Essalud arroja un valor de significación bilateral p-valor = 0,071 , la cual muestra la diferencia en ambas instituciones , por lo que se rechaza la hipótesis nula (  $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación (  $H_1$ ) .

52 No existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA ( $p > 0,05$ ).

53 No existe asociación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud ( $p > 0,05$ ).

## VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 A los directores del Hospital José Hernán Soto Cadenillas (Minsa) y Centro médico de Essalud , implementar la norma técnica de Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud y promover la conformación de círculos de calidad y la aplicación de herramientas de mejora continua en los servicios de medicina física y rehabilitación, para optimizar y así lograr la satisfacción de los pacientes que acuden a ambos servicios de medicina física y rehabilitación.
- 6.2 Ambas instituciones Deben de programar actividades de capacitación continua al personal que labora en el servicio de medicina física y Rehabilitación del Hospital José Hernán soto Cadenillas y Essalud Chota para mejorar los tratamientos y servicios con el fin de elevar el nivel de satisfacción del usuario.
- 6.3 Deben trazarse una meta que busque elevar el nivel de atención al usuario mediante el compromiso de cumplir con los procedimientos de acuerdo a los protocolos establecidos y respetando los derechos del usuario.
- 6.4 Implementar proyectos de mejora continua como estrategias de educación, limpieza, cuidado de ambientes, mobiliarios y así fomentar una cultura de calidad y satisfacción del usuario externo.
- 6.5 Es importante y cabe resaltar la implementación de máquinas en los servicios de medicina física y rehabilitación y así mejorar las diferentes patologías y así damos una salud de calidad y a la vez satisfacemos al usuario externo.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Thompson, A., & Sunol, R. (1995). Expectations as Determinants of Patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence. *International Journal for Quality in Health Care*. Mediline.

Carman JM. Consumer perceptions of service: An assessment of the SERQUAL scale. *J retail*.1990; 66(1): 33-5.

Gómez S, Del Río O, Manrique A, Rodríguez MC, Fernández MJ. Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. *Rev Calid Asist*. 2012; 27(2): 78-84.

Álvarez A, Ramírez C. Estrada, Cadena J,Olvera S. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. *Enf Neurol (Mex)*. 2012; 11(2): 68-72.

Llanos F. Rosas A, Mendoza D, et al. Comparación de las escalas de Likert y vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. *Rev Med Hered*. 2001; 12 (2): 52-7.

Campos R. Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. *Rev. Enferm. Vanguard*. 2013; 1(1): 16-20.

Pascoalinho, G., & Souza-Guerra, I. (2007). Grado de Satisfacción de los Usuarios de los Cuidados Ofrecidos en Fisioterapia, según los estudios realizados en Portugal mediante el Cuestionario de atención al usuario: análisis de contenido. *Revista Iberoamericana de Fisioterapia y Kinesiología*.

Huiza, G. (21 de agosto de 2003). Tesis para optar grado de Magister en enfermería. Obtenido de [www.buenastareas.com](http://www.buenastareas.com): <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1891>.

Laurenza, M. (2013) Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente. Artículo científico. Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud. Argentina.

Fernández, R. (2016). "Calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario área de terapia física y rehabilitación en el centro de salud San Francisco, Tacna 2016". Tesis para obtener el grado de magister de maestría "Calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario, área de terapia física y rehabilitación en el Centro de Salud San Francisco en gestión pública y gobernabilidad. José Carlos Mariátegui.

García, M. (2013). "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013" en la Universidad Ricardo Palma de Lima-Perú.

MINSA. (2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. (M. d. Salud, Ed.) Obtenido de

MINSA. (2014). Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. (M. d. Salud, Ed.) Obtenido de <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>.

Font, M. (2014). Estudio: "Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia". Se efectuó un estudio descriptivo y transversal en el Departamento de Quimioterapia ambulatoria del Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso" de Santiago de Cuba, desde julio hasta septiembre del 2013.

Donabedian, A. (1992). Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.: OPS/OMS.p.382-404. (Publicación Científica; 534).

Donabedian, A. (2006). La investigación sobre la calidad de la atención médica. México. 28 (3):324-7 may-jun. Cdr 25/31457 – lilacs/cd. Rdm.

Donabedian, A. (2010). Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. Primera edición - México.

Ishikawa, K. (2006). ¿Qué es el control de la calidad total? la modalidad japonesa. Colombia. Norma. Décima reimpresión.

Castillo L, Muñoz V. (2007). Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario. Rev Méd Chile; 135: 696-701.

Wensing, M., Elwyn, G., (2003). Methods for incorporating patient's views in health care. BJM.; 326: 877-879.

Muñoz C, Fernández S. (2015). Medición del Nivel General de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Proporcionados a los Pacientes y/o Usuarios por los Hospitales Pymes del Estado de Puebla. Cambios e Innovación una visión Estratégica para el Desarrollo. México: Universidad autónoma del Estado de Hidalgo. Doi: ISBN: 978-607-8432-38-7.

Salazar C, Zuluaga A, García A. (2014). Nivel de Satisfacción de los Cuidadores Familiares en la Rehabilitación Física de Niños con Deficiencia Físico-Motora Asistentes al Servicio de Fisioterapia de un Hospital del Sur Occidente Colombiano. 86-96. doi: ISSN 2011-7191.

Molina L, Rivera R. (2012). Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

Zamora, C. (2015). Estudio: Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia. Se efectuó un estudio de tipo cualitativo, transversal, descriptivo y observacional del Hospital de la "Solidaridad de Comas", desde agosto 2011 febrero 2012.

García, D. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013. (Tesis de pre grado) Lima; Universidad Ricardo Palma.

Veliz M, Villanueva R. (2013). Calidad percibida por los usuarios externos Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Ruíz A, Fajardo J. (2011). Investigación: Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. I y métodos: Encuesta telefónica realizada entre julio y septiembre de 2008.

Ministerio de Salud (2013). Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. Lima. Perú.

León, Y. (2013). Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2012. (Tesis de pre grado). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Camisón C, González T, Cruz S. (2006). Gestión de la Calidad: Concepto, Enfoques, Modelos y Sistemas. España: Madrid. Pearson Pentice Hall. Doi: ISBN: 84-205-4262-8 .

Varó, J. (2004). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria en España.

Superintendencia de Salud - SUSALUD. (2015). Curso de categorizaciones nacionales.

Aldana L, Vargas M. (2007). Calidad y servicio ediciones ECOE.

Álvarez, F. (2003). Calidad y auditoria. Primera edición. Bogotá: Ecoe. Ediciones. 58

Pezoa-, M. (2010). Propuesta Metodológica que Permite Evaluar la Percepción de la Calidad Percibida por los Usuarios de Salud. Superintendencia de Salud. Gobierno de Chile, 17. Obtenido de <http://docplayer.es/5393705>.

Jiménez, L., Báez, R., Pérez, B., y Reyes, I. (1996). Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de la atención primaria de salud. Rev. Cubana Salud Pública. 22(1):37-43.

Corbella A, Saturno P. (1990). La garantía de la calidad en atención primaria de salud Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General.

Instituto Nacional de Salud, Secretaría General. (1992). Introducción al concepto y dimensiones de la calidad asistencial: cómo empezar. Madrid.

Chang, M. (1999). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev cubana Med Gen Integr. (5):541-7.

Mejía Y, Amaya R. (2011). Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011 (Tesis de Maestría) Universidad de El Salvador.

Organización Mundial de la Salud – OMS. (2008). Calidad de la atención y seguridad del paciente.

Ministerial, R. (julio de 2011). "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo". Lima, Perú.

# ANEXOS

## Anexo 1

### Tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSAY ESSALUD CHOTA 2018”

#### ANEXO A

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL JOSE HERNAN SOTO CADENILLAS MINSA Y CENTRO MEDICO DE ESSALUD CHOTA

Edad		Sexo	Masculino	1	Femenino	2
------	--	------	-----------	---	----------	---

Instrucción	Analfabeto	0	Primaria	1	Secundaria	2	superior	3
-------------	------------	---	----------	---	------------	---	----------	---

#### CUESTIONARIO

Marque la alternativa según considere necesario la diferencia del usuario externo

1. **¿Cómo califica la utilidad de los letreros para acceder a la atención en los servicios de terapia física y rehabilitación?**

Bueno	3	Regular	2	Malo	1
-------	---	---------	---	------	---

2. **¿Cómo califica la limpieza de los servicios higiénicos?**

Bueno	3	Regular	2	Malo	1
-------	---	---------	---	------	---

3. **¿Cómo califica la utilidad de los letreros para acceder a la atención en los servicios de terapia física y rehabilitación?**

Bueno	3	Regular	2	Malo	1
-------	---	---------	---	------	---

**4. ¿Cómo califica la limpieza de los servicios higiénicos?**

Bueno	3	Regular	2	Malo	1
-------	---	---------	---	------	---

**5. ¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad de los ambientes de los servicios de terapia física y rehabilitación?**

Bueno	3	Regular	2	Malo	1
-------	---	---------	---	------	---

**6. ¿Cómo califica las condiciones de limpieza de los ambientes del servicio De medicina física y rehabilitación?**

Bueno	3	Regular	2	Malo	1
-------	---	---------	---	------	---

**7. ¿Qué opina sobre el mobiliario para la atención en los servicios de medicina física y rehabilitación?**

Bueno	3	Regular	2	Malo	1
-------	---	---------	---	------	---

**8. ¿Cómo considera la explicación del personal de terapia física sobre el tratamiento de la rehabilitación física?**

Bueno	3	Regular	2	Malo	1
-------	---	---------	---	------	---

**9. ¿Cómo considera la explicación que le dio el profesional que le atendió sobre su problema de salud en los servicios de medicina física y rehabilitación?**

Bueno	3	Regular	2	Malo	1
-------	---	---------	---	------	---

**10. ¿Cómo considera la explicaron sobre los cuidados post operatorios de una lesión?**

Bueno	3	Regular	2	Malo	1
-------	---	---------	---	------	---

**11. ¿Cómo califica la utilidad de los letreros para acceder a la atención en los servicios de terapia física y rehabilitación?**

Bueno	3	Regular	2	Malo	1
-------	---	---------	---	------	---

**12. ¿Cómo califica la limpieza de los servicios higiénicos?**

Bueno	3	Regular	2	Malo	1
-------	---	---------	---	------	---

**13. ¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad de los ambientes de los servicios de terapia física y rehabilitación?**

Bueno	3	Regular	2	Malo	1
-------	---	---------	---	------	---

**ANEXO B**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL  
JOSE HERNAN SOTO CADENILLAS MINSA Y CENTRO MEDICO DE  
ESSALUD CHOTA  
CUESTIONARIO**

**MARQUE LA ALTERNATIVA SEGÚN CONSIDERE NECESARIO A LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

Edad		Sexo	Masculino	1	Femenino	2
------	--	------	-----------	---	----------	---

Instrucción	Analfabeto	0	Primaria	1	Secundaria	2	superior	3
-------------	------------	---	----------	---	------------	---	----------	---

**1. ¿La rehabilitación física se atiende con puntualidad?**

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

**2. ¿Los tratamientos de rehabilitación física se dan oportunamente?**

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

**3. ¿Los terapeutas le trataron amablemente?**

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

**4. ¿Si su familiar necesitara este servicio, lo recomendará?**

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

**5 ¿Respecto a lo que usted esperaba, la atención que ha recibido en los  
¿Servicios de terapia física ha resuelto sus expectativas?**

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

**6 ¿Ha recibido una buena atención en los servicios de terapia física y  
rehabilitación?**

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

**7 ¿Los terapeutas físicos le han atendido con respeto?**

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

**8 ¿Se siente en confianza al recibir la atención por parte del terapeuta físico?**

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

**9 ¿Existe empatía por parte de los terapeutas físicos hacia los pacientes?**

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

**10 ¿Existe un lenguaje positivo por parte de los terapeutas físicos para con  
los pacientes?**

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

11 ¿Existe aceptación de parte de los pacientes hacia los terapeutas físicos?

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1
---------	---	---------	---	-------	---

12. ¿Existe Mejoría con la atención de la rehabilitación física ?

Siempre	3	A veces	2	Nunca	1		
---------	---	---------	---	-------	---	--	--

**ANEXO 2**

**INFORME DE VALIDACIÓN RESPECTO A LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**  
**TESIS "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina**  
**física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSAY ESSALUD CHOTA**  
**2018"**

Apellidos y nombres del experto : Mg. José Servando Castro Arroyo

Institución donde labora : Dirección Subregional de salud - chota  
 Coordinador – prevención ITS- VIH SIDA

Instrumento o motivo de evaluación : Encuesta de opinión a los servicios  
 Ed medicina física y rehabilitación de  
 Ed los establecimiento del MINSA Y  
 ESSALUD – CHOTA.

Autor del instrumento : Br. EMILIANO IVAN ZAVALETA CORREA.

Calificación: MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3)  
 BUENA (4) EXCELENTE (5)

**I. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado, libre de ambigüedades				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems de los instrumentos, lo cual permiten mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia que va acorde con el conocimiento científico tecnológico y legal inherente a la calidad de atención y satisfacción del usuario externo de los servicios de medicina					

	física y rehabilitación del MINSA Y ESSALUD – CHOTA.					X	
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores de manera que permitan hacer inferencias en función a los hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los items del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad de redacción.					X	
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento evidencian ser adecuados para el examen del contenido y mensuración de las evidencias inherente a la calidad de atención y satisfacción del usuario externo de los servicios de medicina física y rehabilitación del MINSA Y ESSALUD.					X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los items del instrumento permitirá analizar y describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o adecuado.					X	
	SUBTOTAL					40	
	TOTAL					40	

**Opinión de aplicabilidad:** El instrumento de investigación, muestra una buena evidencia sistemática en los diferentes criterios y coherencia en cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones, por lo tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 40 PUNTOS**

CHICLAYO, Julio del 2018

  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
CHICLAYO  
Dr. José Servando Castro Azuaga  
COORD. EDUCACIÓN PRIMARIA

## ANEXO 2

### INFORME DE VALIDACIÓN RESPECTO A LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TESIS: "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSAY ESSALUD CHOTA 2018"

Apellidos y nombres del experto : Dr. José Ander Asenjo Alarcón

Institución donde labora : Docente de la Universidad Nacional Autónoma  
De chota.

Instrumento o motivo de evaluación : Encuesta de opinión a los servicios  
Ed medicina física y rehabilitación de  
Ed los establecimiento del MINSAY  
ESSALUD – CHOTA.

Autor del instrumento : Br. EMILIANO IVAN ZAVALETA CORREA

Calificación: MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3)  
BUENA (4) EXCELENTE (5)

#### I. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están formulados con un lenguaje apropiado, libre de ambigüedades				x	
OBJETIVIDAD	Los items de los instrumentos, lo cual permiten mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia que ba acorde con el conocimiento científico tecnológico y legal inherente a la calidad de atención y satisfacción del usuario externo de los servicios de medicina					



**Opinión de aplicabilidad:** El instrumento de investigación, muestra una buena evidencia sistemática en los diferentes criterios y coherencia en cada uno de los items con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones, por lo tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 40 PUNTOS**

CHICLAYO, Julio del 2018



De Jorge Javier Alarcón Alarcón  
Médico y Cientista de la Salud  
Lc. Exp. CEP 60642

**ANEXO 2**  
**INDICARE DE VALIDACIÓN RESPECTO A LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**  
**TESIS "Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos del servicio de medicina**  
**física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINGA Y ESSALUD CHOTA**  
**2018"**

Aptitud y nombre del experto: Mg. Rosa Victoria Vargas Campos  
 Institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional Autónoma  
 De Chota.  
 Instrumento o motivo de evaluación: Encuesta de opinión a los servicios  
 de medicina física y rehabilitación de  
 los establecimientos del MINGA Y  
 ESSALUD - CHOTA.  
 Autor del instrumento: Dr. EMILIANO IVAN ZAVALETA CORREA  
 Dr. LENIN SHIDUO GARCÍA SALDARÍA

Calificación: MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3)  
 BUENA (4) EXCELENTE (5)

**I. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado, libre de ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems de los instrumentos, lo cual permiten mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia que da acorde con el conocimiento científico tecnológico y legal inherente a la calidad					



Opinión de aplicabilidad: El instrumento de investigación, muestra una buena evidencia sistemática en los diferentes contenidos y coherencia en cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones, por lo tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 40 PUNTOS**

CHICLAYO, julio del 2015



**ANEXO 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA TESIS**  
**Br. Emiliano Ivan, Zavaleta Correa.**  
**Br. Lenin Shiduo, García Saldaña**

TITULO	Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA Y ESSALUD CHOTA 2018.
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	Los usuarios que acuden al servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD, se enfrenta a una realidad objetiva Demasiado tiempo de espera para la atención, mal trato del personal entre otros, dando como resultado un cliente insatisfecho. El usuario expresa frustración y no logran sus expectativas o satisfacer sus necesidades en la atención de salud.
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	-Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota, 2018?
PROBLEMAS ESPECIFICOS	-Cuál es la calidad de atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y ESSALUD.  -Cuál es la satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de

	<p>un establecimiento de salud del MINSA y ESSALUD.</p>
<p>HIPÓTESIS GENERAL</p>	<p><b>Hi:</b> Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota, 2018.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota, 2018.</p>
<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p>	<p>- Calidad de la atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota, se aprecia que la mayoría pacientes atendidos en el servicio tienen una calidad de atención Regular.</p> <p>- Calidad de la atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del ESSALUD Chota, se aprecia que la mayoría pacientes atendidos en el servicio tienen una calidad de atención Regular.</p> <p>- Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento del MINSA Chota, donde se aprecia que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio tienen una satisfacción Media.</p>

- Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento del ESSALUD Chota, donde se aprecia que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio tienen una satisfacción Media.

**Hi:** Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota, 2018.

#### HIPÓTESIS GENERAL

**Ho:** No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota, 2018.

- Calidad de la atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota, se aprecia que la mayoría pacientes atendidos en el servicio tienen una calidad de atención Regular.

- Calidad de la atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un

<p style="text-align: center;"><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p>	<p>establecimiento de salud del ESSALUD Chota, se aprecia que la mayoría pacientes atendidos en el servicio tienen una calidad de atención Regular.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento del MINSA Chota, donde se aprecia que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio tienen una satisfacción Media.</li> <li>- Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento del ESSALUD Chota, donde se aprecia que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio tienen una satisfacción Media.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparar la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota, 2018.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir la calidad de atención del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA.</li> <li>- Analizar la satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA.</li> <li>- Describir la calidad de atención del usuario externo del servicio de medicina física y</li> </ul>

<p><b>DISEÑO DEL ESTUDIO</b></p>	<p>rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud.</p> <p>- Analizar la satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud de EsSalud.</p>
<p><b>DISEÑO DEL ESTUDIO</b></p>	<p>se empleó el <b>diseño transeccional correlacional</b>, cuyo esquema es el siguiente:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --- V1     M --- V2     V1 --- V2     style V1 fill:none,stroke:none     style V2 fill:none,stroke:none     style R fill:none,stroke:none     </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra representada por los usuarios que acuden al servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de MINSA y ESSALUD Chota.</p> <p>V1: Variable: Calidad de la atención</p> <p>V2: Variable: Satisfacción del usuario.</p> <p>r: relación entre las variables de estudio</p>

<p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p>	<p>Población: Para determinar la población se tomó como referencia el número de pacientes registradas en el servicio de Medicina Física y rehabilitación del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Minsa y el Centro Médico de Essalud Chota. También cabe mencionar que una atención ocurre desde el momento que el paciente ingresa al servicio para ser atendido hasta</p>
-----------------------------------	--

	<p>que sale. Por eso se tomarán en cuenta a todos los pacientes que ingresan por primera vez. Los usuarios quienes conformaron dicha encuesta fueron (madres de pacientes, adolescentes, jóvenes, adultos, adulto mayor), los mismos que fueron atendidos en dicho servicio de medicina física y rehabilitación del hospital José Hernán Soto Cadenillas, haciendo un total de 59 pacientes. Por otro lado, en el Centro Médico de Essalud se hizo un total de 40 pacientes comprendido entre los meses de marzo a mayo del año 2018. La información tuvo como fuente el registro estadístico de ambas instituciones.</p> <p>Muestra: El estudio de nuestra población de pacientes resulto ser pequeña, por lo tanto, no se obtuvo muestra. La cual estuvo constituida por 59 pacientes del servicio de medicina física y rehabilitación del hospital José Hernán Soto Cadenillas Minsa Chota en el periodo de marzo, abril y mayo del 2018. También estuvo constituida por 40 pacientes en el servicio de medicina física y rehabilitación del Centro Médico de Essalud Chota en el periodo de marzo, abril y mayo del 2018.</p>
<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<p style="text-align: center;"><b>VARIABLE 1: Calidad de atención</b></p> <p><b>Definición Conceptual</b>  Define la calidad como el grado de utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir los mayores progresos en la salud. (Varo 2004, Ishikawa, K., 2006 y Donabedian, A., 2006).</p>

**Definición Operacional**

Condiciones del servicio de salud percibidas por los usuarios. Define la calidad de atención como la brecha o diferencia ( E – P) entre las expectativas ( E) y las Percepciones (P) de los usuarios. (MINSa 2013).

Variable 1	Dimensiones	Indicadores
Calidad de atención	Humana	Privacidad en la atención
		Tiempo de espera
		Horario de atención
	Técnico	Explicación sobre el tratamiento de la rehabilitación.
		Explicación sobre su problema de salud en la atención de la rehabilitación

	Científico	Explicación sobre los cuidados post operatorios de una lesión
	Del entorno	Comodidad de los ambientes
		Limpieza de los ambientes
		Mobiliario de servicio
	Seguridad	Pacientes seguros
	Fiabilidad	Concluir el tratamiento en un plazo determinado

Para medir la variable "Calidad de la atención" se empleó una escala nominal según la naturaleza de las dimensiones de la variable: Buena, regular y mala.

**VARIABLE 2: Satisfacción del usuario externo**

Satisfacción Del Usuario

**Definición Conceptual**

La satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención (MINSA, 2013).

### Definición Operacional

El concepto de satisfacción es desde el punto de vista importante ya que se toma en cuenta como lo han atendido al paciente, es importante ya que se tiene que ver las dimensiones que resaltan y sus probabilidades de cómo le gustaría ser atendido.

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción del usuario externo	Organizativa	puntualidad
		Oportunidad
	Atención recibida	Recomendación del servicio
		Expectativas del servicio
		Buena atención +
		Mejoría en la atención
	Trato	Trato amable del terapeuta

		Respeto
	Interrelación	Confianza
		Expectativas
		Lenguaje positivo
		aceptación

Para medir la variable "Satisfacción del usuario externo" se empleó una escala ordinal según la naturaleza de las dimensiones de la variable: Siempre, a veces, nunca.

Yo Lenin Shiduo García Saldaña, identificado con DNI N° 46172001, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría de Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) ; No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018.

" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 FIRMA  
  
 DNI: 46172001

FECHA: 11 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : P08-PP-PR-02.02  
Versión : 02  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 3

Yo Emilliano Ivan Zavaleta Correa, identificado con DNI N° 41816559, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018.

."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



FIRMA

DNI: 41816559

FECHA: 11 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Luis Manuel, SUCLUPE QUEVEDO Asesor del curso de Desarrollo del Trabajo de Investigación y revisor de la tesis de la estudiante Bachiller del Programa de Maestría de Gestión de los Recursos de la Salud Sede Chota: **Br. Br. ZAVALA CORREA, EMILIANO IVAN** y **Br. GARCÍA SALDAÑA, LENIN SHIDUO**, titulada **Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA Y ESSALUD CHOTA 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 12%. Verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El manuscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 07 de Agosto del 2018

  
  
Dr. LUIS MANUEL SUCLUPE QUEVEDO  
Docente asesor de tesis  
DNI: 17401905

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA Y ESSALUD CHOTA 2018.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="https://dspace.utpl.edu.ec">dspace.utpl.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
<b>2</b>	<a href="https://repositorio.unajma.edu.pe">repositorio.unajma.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
<b>3</b>	<a href="https://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
<b>4</b>	J.C. Davlet, P.J. Dudognon, J.Y. Salle, M. Munoz, J.P. Lissandre, I. Rebeyrotte, M.J. Borio. "Rehabilitación en caso de accidente cerebrovascular. Estudio general y tratamiento". EMC - Kinesiterapia - Medicina Física, 2002. Publicación	1%
<b>5</b>	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1%
<b>6</b>	<a href="https://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe">www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</a>	

	Fuente de Internet	1 %
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
8	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
9	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.elsevier.es Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	<1 %
16	www.em-consulte.com Fuente de Internet	<1 %
17	www.udo.mx Fuente de Internet	<1 %

18	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	<1%
19	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%
20	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1%
21	repositorio.upsb.edu.pe Fuente de Internet	<1%
22	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
24	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%
25	www.scenrhb.org Fuente de Internet	<1%
26	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
27	G. Miranda, A. Gómez, E. Pleguezuelos, L. Capellas. "Rehabilitación respiratoria en España. Encuesta SORECAR", Rehabilitación, 2011	<1%

---

Publicación

---

28	<a href="http://www.cubamedicalda.com">www.cubamedicalda.com</a> Fuente de ingresos	<1%
29	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Fuente de ingresos	<1%
30	<a href="http://cybertesis.urp.edu.pe">cybertesis.urp.edu.pe</a> Fuente de ingresos	<1%
31	<a href="http://repositorio.uth.edu.ec">repositorio.uth.edu.ec</a> Fuente de ingresos	<1%

---

Ver más detalles de esta publicación      Ver más detalles de esta publicación      Ver más detalles de esta publicación      < 1/5 de 25



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GARCÍA SALDAÑA LENIN SHIDUO

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL  
SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL MINSA Y ESSALUD CHOTA 2018

PARA OPTAR EL GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

---

SUSTENTADO EN FECHA: 23/11/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECINUEVE (19)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN  
DE

E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ZAVALETA CORREA EMILIANO IVAN

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL MINSA Y ESSALUD CHOTA  
2018

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

---

SUSTENTADO EN FECHA: 23/11/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECINUEVE (19)



*[Handwritten signature]*

FRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN