



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una  
empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de Salud**

**AUTORA:**

Meza Angeles, Karen Elizabeth (ORCID: 0000-0002-7344-4660)

**ASESOR:**

Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-8794-0972)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

LIMA – PERÚ

2021

## DEDICATORIA

En primer lugar, agradezco a Dios, por haberme permitido culminar este trabajo de investigación y darme la fuerza para lograr mi sueño. A mi familia, por su apoyo incondicional en toda mi vida universitaria, por sus consejos y sus valores.

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por su ayuda académica para perfeccionar mi perfil profesional.

A mi asesor Mg. Carlos Jaimes y Revisora la Dra. Nancy Cuenca por su asesoramiento, paciencia y tiempo durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de mi trabajo de investigación.

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima – 2020”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática de la Gestión de servicios de salud, en especial en los aspectos relacionados con la Calidad de servicio y satisfacción del usuario y particularmente en Alerta Médica.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el Método. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto capítulo se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	vii
Índice de Tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32

ANEXOS	37
Anexo 1: Matriz de la Operacionalización de instrumentos	37
Anexo 2: Matriz de consistencia	38
Anexo 3: Instrumentos de medición	40
Anexo 4: Cartas de presentación y constancia de la Institución donde se efectuó el estudio	43
Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto	45
Anexo 6: Base de datos de la muestra	47
Anexo 7: Certificado de validez y contenido de los instrumentos	50

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Página</b>
Tabla 1	Operacionalización de variable Calidad de Atención y Satisfacción del usuario	14
Tabla 2	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	17
Tabla 3	Correlación calidad de atención y la satisfacción del Usuario	19
Tabla 4	Correlación aspecto tangibles y la satisfacción del usuario	20
Tabla 5	Correlación fiabilidad y la satisfacción del usuario	21
Tabla 6	Correlación capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	22
Tabla 7	Correlación seguridad y la satisfacción del usuario	23
Tabla 8	Correlación empatía y la satisfacción del usuario	24

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo principal de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020. El método que se utilizó es un estudio cuantitativo, el diseño de estudio es descriptivo, no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 132 usuarios atendidos en una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020. Se utilizó el instrumento mediante dos encuestas debidamente validados para el recojo de datos. El coeficiente de alfa de Cronbach con respecto a calidad de atención presentó un valor de 0.88 y satisfacción presentó un valor de 0.79. Se considera que ambos cuestionarios manifiestan una Alta confiabilidad para la investigación. Los resultados correlacionales muestran que existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima ( $\rho=,778$  y  $p= 0,000$ ), asimismo se encontró que las dimensiones de la calidad de atención como son aspecto tangible ( $\rho=,368$ ), fiabilidad ( $\rho=,583$ ), capacidad de respuesta ( $\rho=,601$ ), seguridad ( $\rho=,675$ ) y empatía ( $\rho=,814$ ) se relacionan de manera significativa con la satisfacción. Se concluye que hay relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

**Palabras claves:** Calidad, Satisfacción, usuario.

## ABSTRACT

This research work was developed with the main objective of determining the relationship between the quality of care and satisfaction of the user attended by a health service provider company, Lima - 2020. The method used is a quantitative study, the design study is descriptive, non-experimental, correlational and cross-sectional. The sample was made up of 132 users attended in a health service provider company, Lima - 2020. The instrument was used through two duly validated surveys for data collection. The Cronbach's alpha coefficient regarding quality of care presented a value of 0.88 and satisfaction presented a value of 0.79. It is considered that both questionnaires show high reliability for the investigation. The correlational results show that there is a significant relationship between the quality of care and satisfaction of the user attended by a health service provider company, Lima ( $\rho = .778$  and  $p = 0.000$ ), it was also found that the dimensions of the quality of Attention such as Tangible appearance ( $\rho = .368$ ), reliability ( $\rho = .583$ ), responsiveness ( $\rho = .601$ ), security ( $\rho = .675$ ) and empathy ( $\rho = .814$ ) are significantly related with satisfaction. It is concluded that there is a relationship between the variables quality of care and user satisfaction.

**Keywords:** Quality, Satisfaction, user.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Para la OMS (2020), la calidad de atención es crucial a fin de reforzar los sistemas de salud y para ello se debe contar con un servicio de salud siendo eficaz, eficiente y seguro, a fin de conseguir un nivel alto en satisfacción de parte del usuario como también una impresión positiva en su salud. Es por ello, tanto la calidad y satisfacción del usuario suelen ser evaluados permanentemente.

Estudios en Latinoamérica han demostrado que para el sector público los servicios brindados en salud se encuentran entre 20-30% percibidos por los usuarios como calidad media o de baja calidad en la consulta externa. (Infantes-Gómez, 2017)

A pesar de las mejoras logradas con respecto al aseguramiento y cobertura de atención de los usuarios en el Perú en los últimos años, se ha producido insatisfacción por parte del usuario referente a la atención en salud. En el 2016 se realizó una encuesta nacional acerca de la satisfacción del usuario en salud encontrándose un 73,9% de satisfacción en los usuarios a nivel nacional que son atendidos en consulta externa, con respecto a las instalaciones del Ministerio de Salud y en las regiones los resultados fueron menor al promedio nacional con un 66,7%, así como también los demás establecimientos que prestan servicios en salud. Se han explicado factores ligados a la satisfacción del usuario en las diversas instalaciones en salud a nivel nacional, estos estudios pertenecen a experiencias particulares, siendo indispensable el análisis de estos factores en el sistema de salud a nivel nacional. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017)

A fin de tener una excelente calidad de atención es crucial brindar un buen desempeño profesional, constante evaluación, hacer buen uso de los recursos y garantizar el mínimo de daños a fin de cumplir con la satisfacción tanto de los usuarios como de los familiares. La opinión del usuario es esencial y debe ser la premisa que justifique el camino del gestor de salud. Es evidente que la mala calidad de atención se puede asociar a la insatisfacción del paciente que se puede ver reflejado en los reclamos, quejas, denuncias y como consecuencia puede conllevar al desprestigio de las instituciones. (La Torre, 2018; Vargas, 2013)

Existe numerosos estudios que muestran que se relaciona calidad y satisfacción. Es por ello más frecuente, establecer la calidad de atención a partir de la perspectiva del usuario al igual que el nivel de satisfacción. Por ello tanto las instituciones públicas como privadas, refleja un creciente interés por evaluar y analizar todos los aspectos vinculados a la calidad de atención para así mejorar la satisfacción en el usuario, porque en ellas recae el deber de la atención en la población con respecto a la salud por ende la calidad en la prestación de servicios debe ser de preferencia. (Coronado, 2013; Lostaunau, 2018; Vargas-Gonzales, 2013).

En la actualidad los servicios pre hospitalarios a nivel Lima metropolitana, realizan labores dirigidas a la satisfacción, prevención y curación de todos los pacientes, por el cual debe contar con alto grado de calidad en el servicio para así poder obtener la satisfacción del usuario. Teniendo en cuenta la creación de nuevas instituciones prestadoras de servicio y la alta exigencia del usuario, nos vemos en la deber de elevar la calidad de servicio brindado. Entonces, la presente investigación plantea determinar esta relación en los usuarios que son atendidos en una empresa privada de Lima, en el presente año 2020.

En razón de ello se formula el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020?

Los problemas específicos fueron formulados de la siguiente forma: ¿Qué relación existe entre dimensión aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y la satisfacción del usuario atendidos por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020?

La Justificación teórica de la actual investigación será establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en una empresa prestadora de servicio de salud para así contribuir con información relevante, para ello identificaremos el comportamiento de las variables del estudio, con el propósito de poder perfeccionar la calidad de atención que se brinda en la institución privada y así consecuentemente obtener la satisfacción óptima de los usuarios.

Justificación practica: La calidad de atención nos permitirá cumplir las perspectivas de los usuarios usando como instrumento de evaluación una encuesta, considerando ciertos factores que posibilitaría calcular el vínculo entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, de tal modo que se logre perfeccionar aquellos puntos claves tanto de calidad de atención como también de la satisfacción de los usuarios de tal modo que se logre la completa satisfacción del usuario teniendo mejores expectativas de la institución.

Metodología: Se propone un estudio descriptivo y transversal ya que se analiza en un momento concreto durante la observación del fenómeno. La investigación estará basada en una encuesta, siendo el instrumento utilizado, el cuestionario propuesto por Servqual modificado.

El objetivo general del presente estudio es determinar la relación entre la Calidad de atención y Satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020. Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima -2020.

Hipótesis general del estudio es que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una empresa prestadora de servicio de salud, Lima -2020. Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y la satisfacción del usuario de una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

## II. MARCO TEÓRICO.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional con respecto a calidad de atención y la satisfacción del usuario, se tiene a Perez (2018) quien demostró la existencia del vínculo entre calidad y satisfacción de los usuarios del hospital Víctor Larco Herrera ( $Rho = 0,750$ ). Asimismo, Cordero (2018) ha demostrado que se relaciona ambas variables del centro de salud San Juan Bautista ( $Rho=0,945$ ). También, Tapia, (2018) concluyó que, se relaciona calidad de atención y satisfacción de usuarios atendidos en el centro de salud 5 de Noviembre en Tacna, ya que se obtuvo un valor  $P < 0,05$ . De igual manera, Mayuri (2018) concluyó que se relaciona ambas variables en el Policlínico Ica salud ( $Rho=0,338$ ). Otro resultado fue el de Monroy-Almanza (2016) quien precisó que existe vinculación entre las dos variables atendidos en el Centro de Salud Paucartambo ubicado en Cusco ( $Rho = 0.117$ ). Asimismo, Siles-Alegría (2015) afirmó que se relaciona ambas variables atendidos en el centro de salud de Surquillo. Teniendo similitud con Redhead (2013) quien concluyó que se relaciona ambas variables atendidos en el Centro de Salud Miguel Grau en Chaclacayo ( $Rho = 0,609$ ). Por su parte, Diaz (2014) concluyó que los usuarios del hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca no están satisfechos por los beneficios recibidos, presentando el 68,2%.

Con respecto a los trabajos en el contexto internacional sobre la variable de calidad de atención y satisfacción del usuario, se tiene a Sisalema (2019) quien concluyó la conexión entre las dos variables que asistieron en el Hospital General Guasmo Sur en Guayaquil ( $Rho= 0,516$ ). Asimismo, Alvarez (2017) concluyó que el nivel de satisfacción del usuario quienes fueron encuestados, evidenciaron una muy aceptable satisfacción y un elevado índice de calidad por parte del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en donde el índice de calidad de servicio fue ( $Rho= 0,08$ ). Otro resultado fue el de, Ros (2016) quien demostró que se relaciona las dos variables en los usuarios que son asistidos en los diversos servicios para personas con discapacidad intelectual, donde su valor representa un buen ajuste del modelo ( $Rho =0,767$ ). Por su parte, Cruz (2014) concluyó que se relaciona ambas variables que forman parte de la Estrategia Salud de Familia en el Municipio

de Ibicuí en Brasil. Con respecto a Vargas (2013) concluyó en su investigación que la satisfacción percibida por los usuarios del centro de salud del Patronato Provincial Pichincha y la calidad de atención, se encuentra en niveles altos con un 98%.

En los últimos años los países se interesan en mayor medida estimar la calidad de atención, razón por la cual, la calidad de atención en salud ha cobrado fuerza en la prestación de servicios, la OMS busca difundir conocimientos sobre planeamientos de la gestión para que así mejoren el desempeño tanto del personal de salud como la calidad de atención del sector público y privado. (Organización Mundial de la Salud, 2020; Mendoza, 2001). De acuerdo con la Real Academia Española precisa que la palabra calidad es una propiedad o un grupo de propiedades relacionado a algo, que autoriza juzgar su valor (RAE, 2019).

Existe una gran cantidad de conceptos a cerca de la calidad, dentro de ellos tenemos a Deming (1990) que nos menciona que la calidad es la honra de la mano de obra y que se puntualiza en términos de quien lo estima. Por otro lado, García-Guillamón (2012) nos menciona que la calidad percibida es la comparación entre lo que se ofrece y lo que espera el usuario. Así mismo, Paiva-Peñaloza (2018) nos menciona que la calidad se basa en la carencia de medir la demanda del usuario cumpliendo las expectativas y no indispensablemente a la calidad diseñada por la organización. Para Ishikawa (1996) el término de control de calidad es impulsar y conservar un producto que sea útil, más económico y siempre grato para el consumidor.

Hasta la fecha, la definición de calidad ha ido cambiando, cuyo indicador elemental es la satisfacción de los usuarios en las expectativas, pudiendo ser tanto interno como externo. Con respecto a las expectativas de los usuarios se encuentran: Implícitas, explícitas y latentes. El nivel de escala de valores con respecto a la calidad se reduce a tres principales variables: mayor calidad, rapidez y más económico, el cual se vincula con una serie de producción a fin de concursar con otras prioridades de las empresas tales como los costos y la productividad. (Cabello, 2001)

El concepto de calidad de la atención ha sido bien pensado como un fenómeno social que varía entre los responsables políticos, profesionales, gerentes, trabajadores sociales, usuarios comunes. Este concepto también está relacionado con el tipo de atención prestada, así como con el contexto social, físico y técnico en el que se presta la atención. A medida que los puntos de vista de los usuarios referente la calidad de atención, ofrecen el potencial de hacer que los servicios respondan mejor a las expectativas de las personas, haciendo que los servicios de salud se utilicen mejor, se intentó una variedad de enfoques para una evaluación válida de la calidad. (Rizwanul, 2016)

La perspectiva del usuario respecto a la calidad de atención es uno de los indicadores esenciales y, como tal, importante para el trabajo de mejora de la calidad, es por ello que la opinión referente a la calidad en la atención de salud, suele ser diferente dependiendo de la perspectiva de quién la perciba, así el gerente o un profesional de salud tendrá una idea diferente a la que pueda tener el usuario. Los pacientes que necesitan servicios de atención médica desean una atención individualizada y de alta calidad, que también es el objetivo principal de quienes brindan la atención. (Abrahamsen, 2018; Vargas-Gonzales, 2013)

Es por ello que la participación del usuario se ha transformado en una piedra angular en la calidad de atención y es un objetivo frecuentemente declarado para las organizaciones de salud. Tradicionalmente, y más comúnmente, este compromiso se ha centrado en la relación entre los usuarios y proveedores en la toma de decisiones de atención o cómo mejorar los esfuerzos del usuario para gestionar su propia atención. Sin embargo, cada vez hay más esfuerzos para integrar a los pacientes de maneras más amplias, incluyendo esfuerzos para mejorar o rediseñar la prestación de servicios mediante la incorporación de experiencias de pacientes. Estos esfuerzos se deben en parte a un mayor reconocimiento y aceptación de que el usuario en el servicio de salud desempeña un papel legítimo, la experiencia necesaria y una importante contribución en el planteamiento y la prestación de servicios. (Bombard, 2018)

Existen en la literatura considerables modelos para poder estimar la calidad de un servicio. Entre esos modelos, el más utilizados en diversos estudios es referente al modelo americano Service Quality (SERVQUAL) confeccionado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes proponen que la relación entre expectativa y percepción referente a la atención en el usuario que brinda una entidad, puede establecer una medida de la calidad de atención, respaldándose en las opiniones realizada por los consumidores en la investigación. Este modelo está compuesto por 5 dimensiones, las cuales son:

**Aspectos tangibles:** Se refiere a la apariencia física que el usuario percibe durante la prestación del servicio relacionado al estado y apariencia física de las instalaciones como son los pasillos y la señalización. Los equipos modernos pueden generar confianza de los mismos en los procedimientos que se llevaran a cabo. Otro factor importante es la apariencia del personal de salud, ya que esto ayuda a la confianza que puede sentir el usuario.

**Fiabilidad:** Capacidad para efectuar exitosamente con la prestación ofrecida, de manera eficiente, minimizando los errores y maximizando el beneficio para el usuario y de modo que se garantiza un nivel de confiabilidad en el momento de ofrecer el servicio.

**Capacidad de respuesta:** Potestad de proveerle un servicio rápido a los usuarios enfrente de una demanda en un tiempo aceptable. Otro indicador importante es la rapidez con la que el prestador del servicio pueda reaccionar para cumplir con satisfacer la demanda del usuario.

**Seguridad:** Se refiere a evaluar la confianza que produce la actitud del personal de salud al brindar la prestación de salud hacia el usuario para ello es necesario que el personal esté capacitado para aclarar cualquier duda del usuario mostrando conocimiento, cortesía y habilidad para transmitir e infundir confianza de tal manera que le otorgue a este, la tranquilidad necesaria para poder gozar del servicio.

**Empatía:** Es la disposición que tiene una persona para colocarse en el lugar de otro para así comprender y atender apropiadamente las exigencias del otro, para ello se

considera todas las actitudes que posee el personal de salud para proporcionar un servicio personalizado, mostrando siempre múltiples opciones para el usuario.

Parasuraman, Berry y Zeithaml partieron de estas 5 dimensiones en el Modelo SERVQUAL con su correspondiente instrumento de evaluación en la calidad de atención. (Ministerio de Salud, 2011) (Cruz & Orduña, 2017)

La satisfacción es una idea subjetiva el cual depende de la percepción del usuario. La Real Academia Española explica que la satisfacción es la manera con que se apacigua y contesta a un reclamo". (RAE, 2019)

Según la Norma ISO 9000: determina a la satisfacción como la impresión del usuario sobre el nivel en que se han realizado sus requisitos. (Organización Internacional de Normalización, 2005)

De manera que a la fecha existen números autores que han aportado su propio concepto de satisfacción, dentro de ellos tenemos a Levesque & Gordon (1996) quienes plantearon que la satisfacción es una postura del usuario hacia el proveedor del servicio. Por otro lado, Zineldin (2000) expresó que satisfacción es una reacción emocional entre lo que los usuarios esperan y lo que reciben. Con respecto a Kotler (2013), nos menciona que la satisfacción de los usuarios es el grado del estado de ánimo de una persona que surge al enlazar el comportamiento del usuario en una atención con sus expectativas. La satisfacción analiza tres importantes campos: La operatividad del sistema de investigación, el medio de información adquirido; y la asistencia brindada. Estos tres campos están acordes con las bases filosóficas de la doctrina: el bien de la información, la repartición de la técnica de búsqueda y los servicios de acceso.

De acuerdo con Kotler & Keller (2012), la satisfacción del usuario está formada por: El rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción.

El rendimiento de la institución de salud, percibido por el usuario: es el resultado que el usuario note al obtener un servicio y ello está relacionado con las expectativas. Si el rendimiento es igual a la perspectiva, el usuario estará satisfecho,

pero si el rendimiento es menor que la perspectiva, el usuario se siente decepcionado.

Con respecto a las expectativas, Peralta (2006), nos menciona que las expectativas del usuario juegan un rol fundamental en lo que se espera recibir del servicio. En cambio, para Pérez (2015) las expectativas pueden ser examinadas tanto desde la perspectiva de la evaluación de los objetivos personales como acerca de eventos ajenos a la persona. Se puede concluir que las expectativas del usuario están asociadas con la satisfacción del servicio prestado.

Respecto a los niveles de satisfacción del usuario, Kotler & Armstrong (2012) nos menciona que la lealtad hacia una empresa se determina por los niveles de satisfacción del usuario, dividida por usuarios pocos satisfechos, un poco satisfechos y totalmente satisfechos.

Una mejor comprensión de los determinantes de la satisfacción del usuario debe apoyar a los encargados de manifestar las políticas y decisión a implementar programas adaptados a las necesidades percibidas por los pacientes y proveedores de servicios ya que la satisfacción refleja hasta qué punto se han cumplido las expectativas de los estándares de servicio. (Mendoza, 2001; Rizwanul, 2016)

De esta manera, se da al usuario la oportunidad de dar a conocer las políticas públicas e identificar los factores determinantes de su satisfacción, junto con la sugerencia de la Organización Mundial de la Salud en que los gerentes tengan en cuenta las perspectivas de los individuos en el desarrollo de toma de decisiones. Para ello, las instituciones sanitarias han adoptado la satisfacción del paciente como táctica para obtener un grupo de apreciación conectadas con la calidad de atención obtenida, con la que se adquiere información que beneficiará a la organización del servicio. Desde entonces, la literatura se ha vuelto muy amplia en este tema. (Schmidt, 2015)

Las organizaciones de atención médica tienen una larga tradición de medir la experiencia de los pacientes, y los "usuarios" del servicio de salud, incluyendo familias, cuidadores y clientes, con sus servicios. Sin embargo, las encuestas de

satisfacción tradicionales a menudo resultan difíciles de traducir en una mejor prestación de servicios. De hecho, la investigación sobre la participación de los pacientes ha señalado la importancia de aumentar las encuestas tradicionales y los procesos de quejas, avanzando hacia una participación más completa de los pacientes en la revisión y perfección de la calidad en la prestación de servicios en las diversas instituciones y en la comunidad. Este reconocimiento ha ido acompañado de un crecimiento en el desarrollo de instrumentos para evaluar y aumentar la calidad de la atención que obtiene el usuario.

En las últimas dos décadas, las evaluaciones de la calidad de atención desde el criterio del usuario han pasado de la satisfacción a las experiencias de ellos. El aumento de la literatura indica que no sólo es factible involucrar a los pacientes en la prestación o el nuevo diseño de la atención sanitaria, sino que dicho compromiso puede conducir a una reducción de los ingresos hospitalarios, una mayor eficacia, eficiencia y calidad en los servicios de salud, una mejor calidad de vida en los servicios. (Bombard, 2018). En un estudio realizado por Hernández-Vásquez (2019) acerca de evaluar la satisfacción con la atención en salud, encontró que el 74,3% de los usuarios asistidos en las instalaciones del Ministerio de Salud del Perú, reportaron una satisfacción como «bueno o muy bueno» con el servicio recibido del cual padecían una enfermedad crónica o vivían en aglomeraciones poblacionales mayores a 2000 personas.

En este sentido, a fin de perfeccionar la calidad en la atención sanitaria en la que destaca el servicio de urgencia y emergencia, se observa una mayor cantidad de evaluaciones por parte de las organizaciones tanto nacionales como internacionales. Esto se debe a que la investigación sobre la satisfacción de los usuarios hace posible su contribución en la fase de evaluación y toma de decisiones, lo que promueve mejoras efectivas y apropiadas para la clientela vista. Están de acuerdo con las recomendaciones actuales de la OMS. Sin embargo, se necesitan estudios más específicos que señalen aspectos directamente vinculados con la calidad y satisfacción del usuario, subrayando los factores relacionados con el

cliente, los profesionales sanitarios, y la calidad de las instalaciones. Dado que el objetivo de la atención al paciente es el paciente, está más que justificado buscar la calidad en sus expectativas, apuntando a su satisfacción como aspecto determinante para juzgar la calidad. (Schmidt, 2015).

De esta manera, se puede concluir que la calidad está directamente asociada a la satisfacción, ya que interviene notablemente en la percepción que tiene usuario, y por lo tanto culmina en ese sentimiento de gratificación que produce el haber cumplido con todas las expectativas del usuario. (Kotler, 2013)

### **III. METODOLOGÍA.**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación:**

Investigación básica, ya que se orienta a un entendimiento más completo a través de la interpretación de los aspectos elementales de los fenómenos o de las relaciones que establecen los entes. (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2020)

##### **Diseño de investigación:**

El presente estudio es descriptivo, no experimental, correlacional y de corte transversal.

Descriptivo, porque busca precisar propiedades, rasgos, cualidades y características primordiales de cualquier fenómeno que se examine. No experimental porque las variables no se manipulan. Correlacional, porque concede al investigador analizar la relación de las variables, para comprender el grado de influencia o ausencia y así evaluar el nivel de conexión entre el análisis de las variables. Es de corte transversal porque se realiza en un tiempo establecido los trabajos de investigación sobre los hechos y fenómenos de la realidad. (Hernández, 2014) (Carrasco, 2006)

### **3.2. Variables y operacionalización:**

Variable 1: Calidad de atención

La calidad de atención es la disimilitud entre las percepciones del usuario y las expectativas que sobre éste se habían constituido anticipadamente. (Parasuraman, 1988)

Variable 2: Nivel de satisfacción

La satisfacción del usuario es el estado de ánimo de un individuo representado por niveles que surge al vincular la productividad percibida de un servicio con sus expectativas. (Kotler, 2013)

Tabla 1

Operacionalización de variables: Calidad de atención y satisfacción del usuario

<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>				
<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>V1 : CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	La calidad de atención es la dicimilitud entre las percepciones del usuario y las expectativas que sobre éste se habían constituido anticipadamente. (Parasuraman, 1988)	La calidad de atención es el nivel en que los medios deseables se emplean para lograr las posibles mejoras en el sector salud.	Aspectos Tangibles	Personal correctamente uniformados
			Fiabilidad	Interés por su pronta atención
			Capacidad de respuesta	Cortesía
			Seguridad	Confianza brindada por el médico, La solución a su problema de salud.
			Empatía	Interés del médico, Claridad en las indicaciones médicas
<b>V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	La satisfacción del usuario es el estado de ánimo de un individuo representado por niveles que surge al vincular la productividad percibida de un servicio con sus expectativas. (Kotler, 2013)	Es la perspectiva del usuario acerca de la calidad de atención de salud que obtienen en Alerta médica.	Rendimiento percibido	Desempeño del personal de salud
			Expectativas	Seguridad del usuario
			Niveles de Satisfacción	Su interés en sugerir los servicios de Alerta Medica

### 3.3. Población, muestra y muestreo.

La población se define como un grupo de sujetos u objetos de los que se desea saber en un estudio (Pineda, 1994). La población del estudio es de 200 usuarios al mes en el registro de atención de Alerta Medica durante el 2020.

Se incluyó a los usuarios de ambos sexos mayores de 18 años, también a familiares u otras personas que acompañen al usuario que requiere de atención de salud domiciliaria, finalmente a usuarios que brinden su aprobación para encuestar.

Se excluyó a los usuarios de ambos sexos menores de 18 años como también aquel que muestre algún tipo de incapacidad por la que no pueda manifestar su criterio, por último, los usuarios o familiares que no quiera contribuir en la investigación.

Para (Pineda, 1994), la muestra es una parte de una población en que se realizará dicha investigación con el propósito de diversificar los descubrimientos.

La muestra fue probabilística, tomada al azar, utilizando la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 (N) (p) (q)}{E^2 (N-1) + Z^2 (p) (q)}$$

Donde:

N = Población

Z = nivel de confianza = 95% = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

E = error = 0.05

n = muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (200) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (200-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 131.75$$

Para (Pineda, 1994), el muestreo es el elemento usado para elegir la muestra. El estudio será una selección al azar de los sujetos mediante el muestreo aleatorio simple, se caracteriza por que cada unidad tiene la posibilidad equitativa de ser introducida en la muestra, para ello se contará con el registro de usuarios brindados por el personal de atención al usuario de Alerta Medica (Pineda, 1994). En total se evaluó a 132 usuarios pertenecientes en el mismo.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Se maneja una encuesta mediante llamada telefónica y utilizando un cuestionario modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman (1988) el cual fue transformado para calcular la calidad de atención. Se utilizó las 5 dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía conformadas por 22 ítems que fueron resumidas a 14 ítems. La dimensión de Aspectos tangibles está conformada por los ítems 1 y 2. Fiabilidad está conformada por los ítems 3, 4 y 5. Capacidad de respuesta está conformada por los ítems 6, 7 y 8. Seguridad está conformada por los ítems 9, 10 y 11. Empatía está conformada por los ítems 12, 13 y 14. La encuesta se calculó mediante la Escala Likert con cinco tipificaciones que va desde 1 a 5, en el cual 1 significa totalmente en desacuerdo, 2 significa en desacuerdo, 3 significa ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 significa de acuerdo y 5 significa totalmente de acuerdo. En cuanto a la variable de satisfacción se utilizó un cuestionario desarrollado por Kotler & Keller (2012) el cual fue modificado. Se utilizó las 3 dimensiones: Rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción conformadas por 9 ítems que fueron resumidas a 6 ítems, conformado por dos preguntas en cada dimensión. La dimensión de Rendimiento percibido está conformada por los ítems 15 y 16, la dimensión de expectativa está conformada por los ítems 17 y 18 y por último la dimensión de niveles de satisfacción está conformada por los ítems 19 y 20. De igual manera, se calculó mediante la Escala Likert con cinco tipificaciones que va desde 1 a 5. Finalmente, la validación del instrumento, fue bajo juicio de expertos integrados por Maestristas, quienes comunicaran sobre la aplicabilidad de cada uno de los cuestionarios de la presente investigación.

Para (Hernández, 2014), la validez es el nivel en que un instrumento calcula verdaderamente la variable que se tantee calcular. Para constituir la validez de cada instrumento, un conjunto integrado por 3 jueces expertos cualificó individualmente cada cuestionario, con el objetivo de establecer si los indicadores escogidos para cada dimensión eran pertinentes, relevantes y claro. Finalmente se obtuvo el valor de 0.9833 en la V de Aiken.

Hernández (2014), nos menciona que la confiabilidad es el nivel en que un instrumento elabora soluciones coherentes y consistentes.

Para precisar la confiabilidad de ambos cuestionarios, se ejecutó una prueba piloto, del cual participaron 15 usuarios que fueron atendidos por Alerta Médica, los mismos que no fueron incluidos posteriormente para que formen parte de la muestra de estudio. Se precisó el coeficiente Alfa de Cronbach, logrando los siguientes resultados:

Tabla 2.

Coeficiente Alfa de Cronbach

<b>Cuestionario</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
Calidad de Atención	0.88	14
Satisfacción	0.79	6

Fuente: Elaboración propia

Conforme los resultados observados en la tabla 2, se evidencia que la confiabilidad obtenida para la evaluación del coeficiente de alfa de Cronbach con respecto a calidad de atención con 14 ítems es de 0.88 y satisfacción con 6 ítems es de 0.79. Se considera que el cuestionario de calidad de atención manifiesta una muy Alta confiabilidad y el cuestionario de satisfacción manifiesta Alta confiabilidad para la investigación.

### **3.5. Procedimiento:**

Se realizó una solicitud dirigida al Gerente Comercial de Alerta Médica, para conseguir el permiso de la ejecución del mismo. Luego se realizó las respectivas coordinaciones con el personal de atención al usuario a fin de fijar el cronograma para la recopilación de datos de los usuarios, considerando una duración promedio de 10 minutos por ambos cuestionarios por entrevistado, la cual cada entrevista fue por medio telefónico. Seguidamente, se pasaron las respuestas al programa Excel para su futuro análisis.

### **3.6. Métodos de Análisis de Datos.**

Los datos recolectados fueron procesados por el programa SPSS 26. El análisis descriptivo fue por gráficos y tablas de ambas variables, los cuales tuvieron una interpretación. Para el análisis inferencial se empleo el coeficiente de correlación de Spearman, para expresar el nivel de asociación entre dos variables y las dimensiones con las variables.

### **3.7. Aspectos Éticos:**

Para brindar el respaldo del desarrollo del estudio se tuvo en cuenta los lineamientos de ética, teniendo en cuenta el consentimiento del usuario para su participación vía telefónica. Los datos fueron adquiridos mediante la utilización de la encuesta hacia los usuarios de Alerta Médica, con la anticipada verificación tanto de la validez del estudio y la confiabilidad de ambos instrumentos utilizados.

## IV. RESULTADOS

### Hipótesis general

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

### Tabla 3

Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

			Calidad de Atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	132	132
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	132	132

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

En la tabla 3, se puede observar que en el análisis de la correlación de Spearman entre la variable calidad de atención y la satisfacción, su correlación es ( $\rho = ,778^{**}$ ), también evidencia que  $p = 0,000 < 0,05$ ; existiendo una correlación positiva alta entre las dos variables. Interpretándose que; a mayor calidad mayor satisfacción percibirá el usuario.

## Hipótesis específicas 1

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre la dimensión de aspecto tangible y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la dimensión de aspecto tangible y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

**Tabla 4**

Correlación entre la dimensión de aspecto tangible y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

		<b>Aspectos tangibles</b>	<b>Satisfacción</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Aspectos tangibles</b>	Coefficiente de correlación	1.000	,368**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	132	132
		Coefficiente de correlación	,368**	1.000
	<b>Satisfacción</b>	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	132	132

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

En la tabla 4, se logra percibir que en el análisis de la correlación de Spearman entre la dimensión de aspecto tangible y satisfacción, su correlación es ( $\rho=,368$ ), también evidencia que  $p= 0,000 < 0,05$ ; existiendo una correlación positiva baja entre ambas variables. Por consiguiente, la hipótesis nula es rechazada por lo tanto se acepta la hipótesis donde señala que existe relación entre ambas. De acuerdo a esto, se puede establecer que, entre más favorable sean los aspectos tangibles del servicio mayor satisfacción percibirá el usuario, aunque no necesariamente en un alto grado de incidencia.

## Hipótesis específicas 2

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

**Tabla 5**

Correlación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

		<b>Fiabilidad</b>	<b>Satisfacción</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Fiabilidad</b>	1.000	,583**
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	132
	<b>Satisfacción</b>	,583**	1.000
		Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	132	

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

En la tabla 5, se logra percibir que en el análisis de la correlación de Spearman entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción, su correlación es ( $\rho=,583$ ), también evidencia que  $p= 0,000 < 0,05$ ; existiendo una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por consiguiente, la hipótesis nula es rechazada por lo tanto se acepta la hipótesis del estudio donde muestra que existe relación entre las dos variables. De acuerdo a esto, se puede establecer que, a mayor fiabilidad, mayor satisfacción percibirá el usuario en cuanto a la atención.

### Hipótesis específicas 3

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

**Tabla 6**

Correlación entre la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

		Capacidad de respuesta	Satisfacción
<b>Rho de spearman</b>	Capacidad de respuesta	1.000	,601**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	132	132
	Satisfacción	,601**	1.000
	Coeficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	0.000		
N	132	132	

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

En la tabla 6, se logra percibir que en el análisis de la correlación de Spearman entre la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción, su correlación es ( $\rho = ,601$ ), también evidencia que  $p = 0,000 < 0,05$ ; existiendo una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por consiguiente, la hipótesis nula es rechazada por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación donde muestra que existe relación entre las dos variables. De allí que, se pueda establecer que, a mayor capacidad de respuesta del servicio, mayor satisfacción percibirá el usuario.

#### Hipótesis específicas 4

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre la dimensión de seguridad y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la dimensión de seguridad y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

**Tabla 7**

Correlación entre la dimensión de seguridad y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

		<b>Seguridad</b>	<b>Satisfacción</b>
<b>Rho de spearman</b>	Coeficiente de correlación	1.000	,675**
	<b>Seguridad</b>		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	132	132
	Coeficiente de correlación	,675**	1.000
	<b>Satisfacción</b>		
Sig. (bilateral)	0.000		
N	132	132	

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

En la tabla 7, se logra percibir que en el análisis de la correlación de Spearman entre la dimensión de seguridad y satisfacción, su correlación es ( $\rho=,675$ ), también evidencia que  $p= 0,000 < 0,05$ ; existiendo una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por consiguiente, la hipótesis nula es rechazada por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación donde señala que existe relación entre las dos variables. Esto permite inferir que, a mayor seguridad, mayor satisfacción percibirá el usuario.

## Hipótesis específicas 5

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre la dimensión de empatía y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre la dimensión de empatía y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

**Tabla 8**

Correlación entre la dimensión de empatía y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima - 2020.

		<b>Empatía</b>	<b>Satisfacción</b>
<b>Rho de spearman</b>	<b>Empatía</b>	1.000	,814**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	132	132
<b>Satisfacción</b>	Coeficiente de correlación	,814**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	132	132

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

En la tabla 8, se logra percibir que en el análisis de la correlación de Spearman entre la dimensión de empatía y satisfacción, su correlación es ( $\rho = ,814$ ), también evidencia que  $p = 0,000 < 0,05$ ; existiendo una correlación positiva alta entre ambas variables. Por consiguiente, la hipótesis nula es rechazada por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación donde muestra que existe relación entre las dos variables. De acuerdo a esto, se puede establecer, que entre más empatía muestre el personal de salud, más satisfecho se mostrará el usuario con el servicio recibido.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio, los hallazgos encontrados guardan conexión conforme al desarrollo de la información obtenida a través de los instrumentos utilizados.

De acuerdo con la hipótesis general, se determinó que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendidos en una empresa prestadora de servicio, Lima -2020, en cuanto al grado de correlación entre las dos variables establecidas por el Rho de Spearman ( $Rho = ,778$ ), se observó que existe una relación positiva a un grado alta entre las dos variables, lo que indica que a mayor calidad de atención consecuentemente mayor satisfacción percibirá el usuario. Asimismo, existen diversos estudios que determinan esta fuerte relación entre una variable y la otra, como en relación al estudio de Perez (2018) que determinó la presencia de una relacion de importante magnitud entre las dos variables en los servicios prestados en el Hospital Víctor Larco Herrera con un  $Rho = 0,750$ . Teniendo similitud con los estudios de Tapia (2018) con resultados de relación entre ambas variables en el centro de salud 5 de Noviembre de Tacna, Cisneros (2017) con una investigación desarrollada en la Clínica Good Hope, Lima ( $Rho = 0,543$ ), Redhead (2013) con un estudio en Chaclacayo del Centro de Salud Miguel Grau ( $Rho = 0,609$ ) y Mayuri (2018) con un estudio realizado en el policlínico Ica ( $Rho=0,338$ ). Por los dichos resultados dan a entender que existe una fuerte relacion entre las variables, que podría deberse a diversos factores condicionantes positivos como el buen laboral del personal de salud el cual como resultado generaria la satisfaccion de las necesidades de los usuarios al ser atendidos de manera óptima. Por otro lado existe una discrepancia en relación a los resultados del estudio desarrollado por Diaz (2014) ya que señala que el 68,2% de los beneficiados se escuentran disconforme con la atencion brindada por el hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca, esto debido a que el personal de salud no presentaba resultados adecuados de trabajo en equipo lo cual generaba una atención de calidad eficiente al usuario, como consecuencia podria este factor negativo conllevar a generar unos bajos niveles de percepcion de satisfaccion en cuanto a la atencion dentro de los usuarios asistentes a dicho hospital, pudiendo

conllevar esto a dañar la imagen de la institucion.

En cuanto a la hipótesis específica 1, en esta investigación se determinó que existe relación entre la dimensión de aspecto tangible y la satisfacción del usuario atendidos en una empresa prestadora de servicio, Lima -2020, en cuanto al grado de correlación entre las dos variables establecidos por el Rho de Spearman ( $Rho=,368$ ), se observó que existe una relación positiva a un grado baja entre las variables, lo que indica que entre más favorable sean los aspectos tangibles del servicio mayor satisfacción percibirá el usuario. Asimismo existen diversos estudios que determinan esta relación entre una variable y la otra, como el estudio de Perez (2018) que se determino la presencia de una relación entre las dos variables en los servicios prestados en el Hospital Víctor Larco Herrera (  $Rho =0, 738$ ), teniendo similitud con los estudios de Cordero (2018) con resultados de relación entre ambas variables en el Centro de Salud San Juan Bautista ( $Rho =0,885$ ) y Redhead (2013) con un estudio en Chaclacayo del Centro de Salud Miguel Grau ( $Rho= 0,606$ ). Dichos resultados pueden deberse a la buena apariencia física presentada por el personal de salud frente a los usuarios, así como las comodidades en las instalaciones por ende ayuda a la confianza que puede sentir el usuario.

En cuanto a la hipótesis específica 2, en esta investigación se determinó que existe relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario atendidos en una empresa prestadora de servicio, Lima -2020, en cuanto al grado de correlación entre ambas variables establecidos por el Rho de Spearman ( $Rho=,583$ ), significa que existe una relación positiva a un grado moderado entre las dos variables, lo que indica que a mayor fiabilidad, mayor satisfacción percibirá el usuario en cuanto a la atención. Asimismo existen diversos estudios que determinan esta relacion entre una variable con la otra, como el estudio de Redhead (2013) que determinó que existe relación entre las dos variables en Chaclacayo del Centro de Salud Miguel Grau ( $Rho=0,588$ ), teniendo similitud con los estudios de Perez (2018) con resultados de relacion entre las variables en el Hospital Víctor Larco Herrera ( $Rho =0,72$ ) y Cordero (2018) con un estudio en el Centro de Salud San Juan Bautista ( $Rho = 0,851$ ). Dichos resultados nos conceden afirmar que si el personal de salud

brinda de manera eficiente y soluciona los problemas de salud que afecte al usuario ello garantizará la confianza y la satisfacción de manera óptima.

En cuanto a la hipótesis específica 3, en esta investigación se determinó que existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendidos en una empresa prestadora de servicio, Lima -2020, en cuanto al grado de correlación entre las dos variables establecidos por el Rho de Spearman ( $Rho=,601$ ), significa que existe una relación positiva a un grado moderado entre las variables, lo que indica que a mayor capacidad de respuesta del servicio, mayor satisfacción percibirá el usuario. Asimismo existen múltiples estudios que determinan esta relación entre una variable con la otra, como el estudio de Perez (2018) que determinó que existe relación las variables del Hospital Víctor Larco Herrera ( $Rho = 0,778$ ), teniendo similitud con los estudios de Redhead (2013) con relación entre las variables en Chaclacayo del Centro de Salud Miguel Grau ( $Rho= 0,545$ ) y Mayuri (2018) con un estudio realizado en el Policlínico Ica salud ( $Rho = 0,404$ ). Dichos resultados pueden deberse a que el personal de salud brinde un servicio rápido debido a la demanda y de esa manera cumplir con la satisfacción del usuario.

En cuanto a la hipótesis específica 4, en esta investigación se determinó que existe relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario atendidos en una empresa prestadora de servicio, Lima -2020, en cuanto al grado de correlación entre las dos variables establecida por el Rho de Spearman ( $Rho=,675$ ), significa que existe una relación positiva a un grado moderado entre las variables, lo que indica que, a mayor seguridad, mayor satisfacción percibirá el usuario. Asimismo, existen diversos estudios que definen esta relación con la otra, como el estudio de Perez (2018) que concluyó que existe relación entre las variables en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera ( $Rho = 0,796$ ), de igual manera con los estudios de Cordero (2018) con relación entre las variables del Centro de Salud San Juan Bautista ( $Rho = 0,851$ ) y Redhead (2013) con un estudio realizado en Chaclacayo del Centro de Salud Miguel Grau. Dichos resultados pueden deberse a que el personal de salud demuestre educación y habilidad para transferir confianza otorgando de esa manera tranquilidad en el usuario.

En cuanto a la hipótesis específica 5, en esta investigación se determinó que existe relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario atendidos en una empresa prestadora de servicio, Lima -2020, en cuanto al grado de correlación entre las dos variables establecida por el Rho de Spearman ( $Rho=,814$ ), significa que existe una relación positiva a un grado alto entre las variables, lo que indica que entre más empatía muestre el personal de salud, más satisfecho se mostrará el usuario con el servicio recibido. Existen múltiples estudios que definen esta relación con la otra, como el estudio de Cordero (2018) que concluyó que se relaciona las variables en el Centro de Salud San Juan Bautista ( $Rho = 0,937$ ), de igual manera con los estudios de Perez (2018) con relación entre las variables en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera ( $Rho = 0,741$ ) y Redhead (2013) con un estudio realizado en Chaclacayo del Centro de Salud Miguel Grau ( $Rho = 0.602$ ). Dichos resultados pueden deberse a que el personal de salud proporcione un servicio personalizado, colocándose en el lugar del otro para así entender adecuadamente la necesidad del otro mostrando siempre múltiples opciones para el usuario.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe correlación positiva alta ( $\rho=,778^{**}$ ), ( $p < 0,05$ ) evidenciándose que existe relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima. Concluyendo que, a mayor calidad de atención, mayor satisfacción percibirá el usuario en cuanto a la atención.

Segunda: Existe correlación positiva baja ( $\rho=,368$ ), ( $p < 0,05$ ) evidenciándose que existe relación entre la dimensión de aspecto tangible y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima. Concluyendo que, entre más favorable sean los aspectos tangibles del servicio, mayor satisfacción percibirá el usuario en cuanto a la atención.

Tercera: Existe correlación positiva moderada ( $\rho=,583$ ), ( $p < 0,05$ ) evidenciándose que existe relación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima. Concluyendo que, a mayor fiabilidad, mayor satisfacción percibirá el usuario en cuanto a la atención.

Cuarta: Existe correlación positiva moderada ( $\rho=,601$ ), ( $p < 0,05$ ) evidenciándose que existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima. Concluyendo que, a mayor capacidad de respuesta del servicio, mayor satisfacción percibirá el usuario en cuanto a la atención.

Quinta: Existe correlación positiva moderada ( $\rho=,675$ ), ( $p < 0,05$ ) evidenciándose que existe relación entre la dimensión de seguridad y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima. Concluyendo que,

a mayor seguridad, mayor satisfacción percibirá el usuario en cuanto a la atención.

Sexta: Existe correlación positiva alta ( $\rho=,814$ ), ( $p < 0,05$ ) demostrando que existe relación entre la dimensión de empatía y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima. Concluyendo que, entre más empatía muestre el personal de salud, más satisfecho se mostrará el usuario con el servicio recibido.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda incrementar la muestra para enriquecer el estudio y así tener una perspectiva más exacta de los usuarios que son atendidos en la empresa prestadora de servicio.

Segunda: Desarrollar una investigación en forma semestral referente a la calidad de atención y satisfacción del usuario atendidos en la empresa prestadora de servicio.

Tercera: Socializar los resultados del presente trabajo de investigación con el personal de salud que forman parte de Alerta Médica.

Cuarta: Se recomienda que Alerta Médica tenga en cuenta a los aspectos tangibles, haciendo un seguimiento de observación, ya que es uno de las dimensiones que obtuvo menor grado en comparación con las demás dimensiones.

Quinta: Se recomienda que Alerta Médica brinde capacitaciones al personal de salud para mejorar las dimensiones que se encuentran con menor grado.

Sexta: Se recomienda que Alerta Médica, continúe brindando un alto estándar referente a la empatía brindado por el personal de salud, ya que obtuvo el más alto grado de correlación.

## REFERENCIAS

- Abrahamsen, V. e. (2018). Health care quality from the patients's perspective: a comparative study between an old and new, high-tech hospital. *Journal Multidiscip Healthc*, 591-600.
- Alvarez, R. d. (2017). Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, marzo 2017. Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/>
- Bombard, Y. e. (2018). Engaging patients to improve quality of care: a systematic review. *Implementacion Sci*, 13(98), 2-22.
- Cabello, M. (2001). Calidad de la atención médica ¿Paciente o cliente? *Rev Med Hered*, 12(3), 96-99.
- Camisión, C. C. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos*,. España: Editorial Pearson Educación.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Cisneros, L. (s.f.). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Garantía de Salud de la Clínica Good Hope, Lima,2017. [tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. *Repositorio Institucional UPEU*. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1701>
- Civera, M. (2008). Análisis de la relación entre la calidad y la satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido.
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (7 de Octubre de 2020). *CONCYTEC*. Obtenido de [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cordero-Flores, K. N. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista - 2018. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28733>
- Coronado-Zarco, R. C.-M.-H.-H.-B. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista Mexicana de Medicina Fisica*, 25(1), 26-33. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
- Cronin, J. M. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.

- Cruz, A., & Orduña, M. &. (2017). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Innovacion de Negocios*, 15(30), 259-278.
- Cruz, L. (2014). Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la Estrategia Salud de la Familia (ESF) en el Municipio de Ibcuít, Bahía, Brasil, 2014. Brasil. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/298>
- Deming.W. (1990). *A qualidade e o consumidor. En Qualidade: A revolução da Administração*. Rio de Janeiro: Editora Marques Saraiva S.A.
- Diaz, M. (2014). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- BAMBAMARCA-2014. Perú. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/143>
- García- Guillamón, G. (2012). Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales. *Revista de Trabajo Social de Murcia*(17), 11-15.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Vásquez, A. e. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*, 36(4), 620-628.
- Infantes-Gómez, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana Medica Integrativa*, 2(2), 133-139. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/320178064\\_Calidad\\_de\\_atencion\\_y\\_grado\\_de\\_satisfaccion\\_de\\_los\\_usuarios\\_de\\_consulta\\_externa\\_del\\_Centro\\_de\\_Atencion\\_de\\_Medicina\\_Complementaria\\_del\\_Hospital\\_III\\_Iquitos-2016](https://www.researchgate.net/publication/320178064_Calidad_de_atencion_y_grado_de_satisfaccion_de_los_usuarios_de_consulta_externa_del_Centro_de_Atencion_de_Medicina_Complementaria_del_Hospital_III_Iquitos-2016)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2020, de [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf).
- Ishikawa, K. (1996). *¿Qué es el control total de la calidad?* Editorial Norma.
- Kotler, P. &. (2012). *Dirección de Marketing* (Vol. 53). Mexico: Pearson educación.
- Kotler, P. (2013). *Fundamentos del marketing*. México: Pearson.
- Kotler, P. A. (2012). *Marketing*. México: Pearson educación.

- La Torre-Mantilla, A. O.-G.-I. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de a Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 1-10. doi: <https://doi.org/10.11>
- Levesque, T. &. (1996). Determinants of customer satisfaction in retail banking. *International Journal of Bank Marketing*, 14(7), 12-20.
- Lostanau, J. C. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>
- Mayuri, R. (s.f.). Satisfacción del usuario externo asociado a dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica salud, Junio 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. *Repositorio Institucional UCV*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29948/mayuri\\_dr.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29948/mayuri_dr.pdf?sequence=1)
- Mendoza, J. &. (2001). Client satisfaction and quality of health care in rural Bangladesh. *Bulletin of the World Health Organization*, 79(6), 512-517.
- Ministerio de Salud. (11 de Julio de 2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Monroy-Almanza, X. H. (2016). Calidad de los servicios de salud y niveles de satisfacción de los usuarios en el centro de salud Paucartambo del Cusco - 2016. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20471>
- Organización Internacional de Normalización. (2005). *ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2020, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.1.2>
- Organización Mundial de la Salud. (15 de Septiembre de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/24866/b120\\_38add1-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/24866/b120_38add1-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paiva-Peñaloza, O. J. (2018). Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva\\_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Parasuraman, A. Z. (1988). "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peralta, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 1(14), 195-214.
- Perez - Soto, A. C. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
- Pérez, J. (2015). Expectativas , satisfacción y rendimiento académico en alumnado universitario. *Revista de Psicología y Educación*, 10(1), 11-32.
- Pineda, E. &. (1994). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). Washington: Paltex.
- Real Academica Española. (2019). *Asociacion de academias de la lengua española*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2020, de <https://dle.rae.es/calidad>
- Redhead, R. (2013). Calidad de servicio y satisfaccion del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. *Repositorio Institucional UNMSM*. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4806>
- Rizwanul, K. e. (2016). Identifying role of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services; Bangladesh context. *BMC Health Serv Res*, 16(204).
- Ros-Galvez, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. España. Obtenido de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schmidt, S. e. (2015). Quality of emergency rooms and urgent care services: user satisfaction. *Rev Health Economics and Management*, 13(4), 587-593.
- Siles-Alegría, J. C. (2015). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorio del Centro de Salud Surquillo. Lima. 2015. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6484>
- Sisalema-Rivera, K. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42685>

- Tapia-Condori, V. (2018). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de Noviembre de Tacna, año 2018. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29813>
- Vargas-Alarcon, D. (2013). Estudio de la satisfacción del usuario externo e interno en los servicio de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2189>
- Vargas-Gonzales, V. V. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud:Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(4), 663-671.
- Zineldin, M. (2000). Beyond relationship marketing: technologicalship marketing. *Marketing Intelligence & Planning*,, 18(1), 9-23.

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables

<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>					
<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
V1 : CALIDAD DE ATENCIÓN	La calidad de atención se define como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente o usuario valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. (Parasuraman, 1988)	La calidad de atención es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mayores mejoras en la salud.	Aspectos Tangibles	Personal correctamente uniformados	ORDINAL  Escala de Likert:  1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
			Fiabilidad	Interés por su pronta atención	
			Capacidad de respuesta	Cortesía	
			Seguridad	Confianza brindada por el médico, La solución a su problema de salud.	
			Empatía	Interés del médico, Claridad en las indicaciones médicas	
V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción del usuario es el grado del estado de ánimo de una persona que resulta al relacionar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas. (Kotler, 2013)	Es la percepción del usuario sobre la calidad de atención de salud que reciben en Alerta médica.	Rendimiento percibido	Desempeño del personal de salud, Identificación con el usuario	
			Expectativas	Seguridad del usuario	
			Niveles de Satisfacción	Su interés en sugerir los servicios de Alerta Médica	

## Anexo 02: Matriz de consistencia

### Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima – 2020.

Autor: C.D Karen Elizabeth Meza Angeles

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones e indicadores				
<p><b>1. Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, 2020?</p> <p><b>2. Problemas específicos</b> <b>2.1.</b> ¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario atendidos por una empresa prestadora de servicio de salud,2020?</p> <p><b>2.2.</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, 2020?</p> <p><b>2.3.</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, 2020?</p> <p><b>2.4.</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, ¿2020?</p> <p><b>2.5.</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, ¿2020?</p>	<p><b>1. Objetivo General</b> Determinar la relación entre la Calidad de atención y Satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud ,2020.</p> <p><b>2. Objetivos específicos</b> <b>2.1.</b> Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, 2020.</p> <p><b>2.2.</b> Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, 2020.</p> <p><b>2.3.</b> Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, 2020.</p> <p><b>2.4.</b> Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, 2020.</p> <p><b>2.5.</b> Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de usuario de una empresa prestadora de servicio de salud,2020.</p>	<b>Operacionalización de la variable 1 : Calidad de Atención</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	Escala de Likert:  1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
			Aspectos tangibles	Personal correctamente uniformados, Equipamiento,	1,2		
			Fiabilidad	Interés por su pronta atención, Forma de examinar el malestar, Satisfacción sobre la información médica.	3,4,5		
			Capacidad de respuesta	Cortesía, Amabilidad, Tiempo brindado por el personal	6,7,8		
			Seguridad	Confianza brindada por el médico, La solución a su problema de salud, Los pormenores respecto a su salud	9,10,11		
			Empatía	Interés del médico, Claridad en las indicaciones Médicas, cuidados a realizar en la hogar	12,13,14		
			<b>Operacionalización de la variable 2 : Satisfacción del Usuario</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	Escala de Likert:  1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
			Rendimiento percibido	Identificación con el usuario, Desempeño del personal de salud	15,16		
			Expectativas	Seguridad del usuario, Preferencia por Alerta Médica	17,18		
			Niveles de Satisfacción	Su interés en sugerir los servicios de Alerta Médica	19,20		

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnica e Instrumentos
<p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> Estudio es no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal.</p>	<p><b>Población:</b> El registro de atención de Alerta Medica es de 200 usuarios al mes del 2020.</p> <p><b>Muestra:</b> Está constituida por 132 usuarios atendidos por Alerta Medica</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Variable 1 Calidad de atención: Cuestionario SERVQUAL (Parasuraman, 1988) Variable 2 Satisfacción del usuario: Cuestionario (Kotler &amp; Keller 2012)</p>

### Anexo 03 : Instrumentos de medición

#### CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS POR ALERTA MÉDICA - 2020.

Estimado Usuario, con el presente cuestionario tiene el propósito de obtener información respecto **a la calidad de atención** brindado por Alerta Medica, 2020. Para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar **la calidad de atención**.

Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta. Mencione un número de acuerdo a su criterio.

VALORES				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

**1) Marcar con una "X" la alternativa de respuesta que se adecuó al criterio del usuario.**

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: Aspectos tangibles</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El personal de salud tiene una apariencia pulcra.					
2	El personal de salud cuenta con los materiales y equipos necesarios para su atención					
<b>DIMENSION: Fiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	La manera como el médico le realiza el examen de su malestar o área afectada, es la adecuada					
4	Su satisfacción después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran, es la esperada					
5	El interés del personal de salud, si usted requiere ser atendido(a) rápidamente, es genuino.					
<b>DIMENSION: Capacidad de respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	La amabilidad del personal médico durante su atención, es la deseada					
7	El trato del personal de salud durante su atención es gentil.					
8	El tiempo que le brinda el personal de salud para atender sus dudas sobre su problema de salud, es justo					

<b>DIMENSION: Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Los pormenores sobre la información de su enfermedad recibida del personal de salud, son detallados					
10	La solución a su problema de salud de parte del personal médico es eficiente.					
11	La confianza que le brinda el médico para expresar su problema de salud, le brinda seguridad.					
<b>DIMENSION: Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	El médico mostro interés para solucionar su problema de salud.					
13	La legibilidad e indicaciones escritas en su receta médica, son entendibles.					
14	La orientación del personal de salud sobre los cuidados que debe tener en su hogar, es la adecuada					

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO POR ALERTA MÉDICA - 2020.

Estimado Usuario, con el presente cuestionario tiene el propósito de obtener información respecto **a la satisfacción del usuario** brindado por Alerta Medica, 2020. Para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la **satisfacción del usuario**.

Cada ítem tiene cinco posibilidades de respuesta. Mencione un número de acuerdo a su criterio.

VALORES				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

**1) Marcar con una "X" la alternativa de respuesta que se adecuó al criterio del usuario.**

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Rendimiento Percibido</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	Siente que después de su consulta médica el personal de salud se identificó con usted .					
16	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme el servicio.					
<b>Expectativas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Valoro la seguridad que me brinda el personal de salud al ser atendido.					
18	Su interés en atenderse por el personal médico de Alerta Médica es favorable.					
<b>Niveles de Satisfacción</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	El personal de salud le estimula a mejorar su condición de salud.					
20	Deseo recomendar a familiares y amigos para tratarse en Alerta Médica.					

## Anexo 4: Carta de presentación Ucv y constancia de la Institución donde se efectuó el estudio.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 14 de diciembre de 2020  
Carta P. 965-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Dr  
VICTOR CUADROS PELLANE  
GERENTE DE VENTAS  
SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN MEDICINA INTEGRAL S.A.C.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MEZA ANGELES, KAREN ELIZABETH; identificada con DNI N° 45821483 y con código de matrícula N° 6000022113; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO POR UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO DE SALUD, LIMA -2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador MEZA ANGELES, KAREN ELIZABETH asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

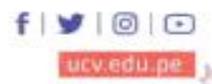
Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## **CONSTANCIA**

**EL GERENTE DE VENTAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN MEDICINA INTEGRAL S.A.C., HACE CONSTAR:**

Que la Srta. **KAREN ELIZABETH MEZA ANGELES**, con D.N.I. N° **45821483** ha aplicado la encuesta denominada **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO POR UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO DE SALUD, LIMA - 2020”**. Durante el mes de diciembre del 2020.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Lima, 31 de diciembre del 2020.



Victor Cuadros Pellany  
GERENTE DE VENTAS  
SEMISAC

## Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto

BASE DE DATOS piloto - Excel (Error de activación de productos)

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Estilos Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscador y seleccionar

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z		
1		CALIDAD										SATISFACCION																
2		D1		D2		D3		D4		D5		D1	D2	D3														
3	PARTICIPANTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20							
4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
6	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4							
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5							
9	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4							
10	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
11	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5							
12	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
13	10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4							
14	11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
15	12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
16	13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
17	14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5							
18	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4							

Activar Windows  
Vé a Configuración para activar Windows

Hoja1

140%

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD CALIDAD DE ATENCION

SUJETOS	ITEMS: CALIDAD														TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
SUJETO 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	68
SUJETO 2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
SUJETO 3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
SUJETO 4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	69
SUJETO 5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	68
SUJETO 6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
SUJETO 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
SUJETO 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	69
SUJETO 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
SUJETO 10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	68
SUJETO 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
SUJETO 12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
SUJETO 13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
SUJETO 14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	67
SUJETO 15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	69
<b>VARIANZA</b>	0.2	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.5	0.1	9.3
<b>SUMA</b>	1.7														
<b>NUMERO DE</b>	14														
<b>ALFA DE CRONBACH</b>	0.88														

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD SATISFACCION - Excel

SUJETOS	ITEMS: SATISFACCION						TOTAL
	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
SUJETO 1	5	5	5	5	4	5	29
SUJETO 2	5	5	5	5	5	5	30
SUJETO 3	5	5	5	5	4	5	29
SUJETO 4	5	5	5	5	5	5	30
SUJETO 5	5	5	5	5	5	5	30
SUJETO 6	5	5	5	5	4	5	29
SUJETO 7	5	5	5	5	5	5	30
SUJETO 8	5	5	5	5	5	5	30
SUJETO 9	5	5	5	5	5	5	30
SUJETO 10	5	5	5	5	5	4	29
SUJETO 11	5	5	5	5	5	5	30
SUJETO 12	5	5	5	5	5	5	30
SUJETO 13	4	4	4	4	4	5	25
SUJETO 14	5	5	5	5	5	5	30
SUJETO 15	5	5	5	5	4	5	29
<b>VARIANZA</b>	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	1.6
<b>SUMA</b>	0.5						
<b>NUMERO DE</b>	6						
<b>ALFA DE CRONBACH</b>	0.79						

## Anexo 6: Base de datos de la muestra

PARTICIPANTE	V1: CALIDAD														V2: SATISFACCION					
	D1		D2			D3			D4			D5			D1		D2		D3	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	
2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	

46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4

70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
88	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
90	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

94	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
110	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
121	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

## Anexo 7: Certificado de validez y contenido de los instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Aspectos Tangibles</b>								
1	El personal de salud tiene una apariencia pulcra.	X		X		X		
2	El personal de salud cuenta con los materiales y equipos necesarios para su atención.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
3	La manera como el médico le realiza el examen de su malestar o área afectada, es la adecuada.	X		X		X		
4	Su satisfacción después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran, es la esperada.	X		X		X		
5	El interés del personal de salud, si usted requiere ser atendido(a) rápidamente, es genuino.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
6	La amabilidad del personal médico durante su atención, es la deseada.	X		X		X		
7	El trato del personal de salud durante su atención es gentil.	X		X		X		
8	El tiempo que le brinda el personal de salud para atender sus dudas sobre su problema de salud, es justo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>								
9	Los pormenores sobre la información de su enfermedad recibida del personal de salud, son detallados.	X		X		X		
10	La solución a su problema de salud, de parte del personal médico es eficiente.	X		X		X		
11	La confianza que le brinda el médico para expresar su problema de salud, le brinda seguridad.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>								
12	El médico mostro interés para solucionar su problema de salud.	X		X		X		
13	La legibilidad e indicaciones escritas en su receta médica, son entendibles.	X		X		X		
14	La orientación del personal de salud sobre los cuidados que debe tener en su hogar, es la adecuada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **el instrumento responde a las dimensiones**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Carlos Alberto Jaimes Velásquez**      DNI: **42762905**

Especialidad del validador: **Estadística, informática y epidemiología**

**07 de noviembre del 2020**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido</b>							
15	Siente que después de su consulta médica el personal de salud se identificó con usted.	X		X		X		
16	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme el servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Expectativas</b>							
17	Valoro la seguridad que me brinda el personal de salud al ser atendido.	X		X		X		
18	Su interés en atenderse por el personal médico de Alerta Médica es favorable.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Niveles de Satisfacción</b>							
19	El personal de salud le estimula a mejorar su condición de salud.	X		X		X		
20	Deseo recomendar a familiares y amigos para tratarse en Alerta Médica.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los ítems son precisos para medir cada dimensión

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Carlos Alberto Jaimes Velásquez**        DNI: **42762905**

Especialidad del validador: **Estadística, informática y epidemiología**

07 de noviembre del 2020



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCION**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Aspectos Tangibles</b>							
1	El personal de salud tiene una apariencia pulcra.	X		X		X		
2	El personal de salud cuenta con los materiales y equipos necesarios para su atención.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>							
3	La manera como el médico le realiza el examen de su malestar o área afectada, es la adecuada.	X		X		X		
4	Su satisfacción después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran, es la esperada.	X		X		X		
5	El interés del personal de salud, si usted requiere ser atendido(a) rápidamente, es genuino.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>							
6	La amabilidad del personal médico durante su atención, es la deseada.	X		X		X		
7	El trato del personal de salud durante su atención es gentil.	X		X		X		
8	El tiempo que le brinda el personal de salud para atender sus dudas sobre su problema de salud, es justo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>							
9	Los pormenores sobre la información de su enfermedad recibida del personal de salud, son detallados.	X		X		X		
10	La solución a su problema de salud, de parte del personal médico es eficiente.	X		X		X		
11	La confianza que le brinda el médico para expresar su problema de salud, le brinda seguridad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>							
12	El médico mostro interés para solucionar su problema de salud.	X		X		X		
13	La legibilidad e indicaciones escritas en su receta médica, son entendibles.	X		X		X		
14	La orientación del personal de salud sobre los cuidados que debe tener en su hogar, es la adecuada.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:**    **Smith Corrales Cesar**    **DNI: 4009002**

**Especialidad del validador:**    **Educador, comunicador e Investigador**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**21 de Octubre del 2020**



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido</b>							
15	Siente que después de su consulta médica el personal de salud se identificó con usted.	X		X		X		
16	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme el servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Expectativas</b>							
17	Valoro la seguridad que me brinda el personal de salud al ser atendido.	X		X		X		
18	Su interés en atenderse por el personal médico de Alerta Médica es favorable.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Niveles de Satisfacción</b>							
19	El personal de salud le estimula a mejorar su condición de salud.	X		X		X		
20	Deseo recomendar a familiares y amigos para tratarse en Alerta Médica.		X		X		X	Los servicios de salud no son requeridos, es una necesidad negativa.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** Smith Corrales Cesar      **DNI:** 4009002

**Especialidad del validador:** Educador, comunicador e Investigador

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de Octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCION**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1: Aspectos Tangibles</b>								
1	El personal de salud tiene una apanencia pulcra.	x		x		x		
2	El personal de salud cuenta con los materiales y equipos necesarios para su atención.	x		x		x		
<b>DIMENSION 2: Fiabilidad</b>								
3	La manera como el médico le realiza el examen de su malestar o área afectada, es la adecuada.	x		x		x		
4	Su satisfacción después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran, es la esperada.	x		x		x		
5	El interés del personal de salud, si usted requiere ser atendido(a) rápidamente, es genuino.	x		x		x		
<b>DIMENSION 3: Capacidad de respuesta</b>								
6	La amabilidad del personal médico durante su atención, es la deseada.	x		x		x		
7	El trato del personal de salud durante su atención es gentil.	x		x		x		
8	El tiempo que le brinda el personal de salud para atender sus dudas sobre su problema de salud, es justo.	x		x		x		
<b>DIMENSION 4: Seguridad</b>								
9	Los pormenores sobre la información de su enfermedad recibida del personal de salud, son detallados.	x		x		x		
10	La solución a su problema de salud, de parte del personal médico es eficiente.	x		x		x		
11	La confianza que le brinda el médico para expresar su problema de salud, le brinda seguridad.	x		x		x		
<b>DIMENSION 5: Empatía</b>								
12	El médico mostro interés para solucionar su problema de salud.	x		x		x		
13	La legibilidad e indicaciones escritas en su receta médica, son entendibles.	x		x		x		
14	La orientación del personal de salud sobre los cuidados que debe tener en su hogar, es la adecuada.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MG. García Miraval Miguel Ángel**

**DNI: 09917789**

**Especialidad del validador: PSICOLOGO**

**30 de NOVIEMBRE del 2020**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Miguel Ángel García Miraval  
PSICOLOGO  
C.P., P. 19098

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Rendimiento Percibido</b>							
15	Siente que después de su consulta médica el personal de salud se identificó con usted.	x		x		x		
16	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme el servicio.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: Expectativas</b>							
17	Valoro la seguridad que me brinda el personal de salud al ser atendido.	x		x		x		
18	Su interés en atenderse por el personal médico de Alerta Médica es favorable.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Niveles de Satisfacción</b>							
19	El personal de salud le estimula a mejorar su condición de salud.	x		x		x		
20	Deseo recomendar a familiares y amigos para tratarse en Alerta Médica.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MG. García Miraval Miguel Ángel**  
**Especialidad del validador: PSICOLOGO**

**DNI: 09917789**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**30 de NOVIEMBRE del 2020**

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Miguel Ángel García Miraval  
 PSICOLOGO  
 C.P.F. 10098

**Firma del Experto Informante.**