



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de  
medicina física y rehabilitación de una institución hospitalaria,  
Trujillo, 2022**

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

**AUTORA:**

Ramos Solís, Marinés Xiomara ([orcid.org/0000-0001-9455-1628](https://orcid.org/0000-0001-9455-1628))

**ASESOR:**

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto ([orcid.org/0000-0002-5903-4577](https://orcid.org/0000-0002-5903-4577))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE — PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

### **A MIS PADRES**

Por su amor y apoyo incondicional durante mi formación académica, por ser mi motivación y ejemplo a seguir para hacer realidad todos mis objetivos trazados.

### **A MI HERMANO**

Por su amor, comprensión y preocupación en cada etapa de mi vida y brindarme la fortaleza necesaria en todo momento.

Ramos Solís Xiomara

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios, por brindarme salud y protección; a mi universidad por permitirme ser profesional, a mis maestros que con su dedicación y conocimientos aportaron en mi formación.

A mi asesor por el apoyo y la dedicación para orientarme en el desarrollo de mi estudio de investigación

La Autora.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADO	17
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág	
Tabla 1	Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022.	18
Tabla 2	Nivel de Calidad de atención en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022.	19
Tabla 3	Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022.	20
Tabla 4	Relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022	21
Tabla 5	Relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022	22
Tabla 6	Relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022	23
Tabla 7	Relación entre la dimensión de Empatía y la satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022	24
Tabla 8	Relación entre la dimensión de aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022	25

Tabla 09	Nivel de las dimensiones de la calidad de atención del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022	26
Tabla 10	Nivel de las dimensiones de Satisfacción del usuario exter servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Inst Hospitalaria de Trujillo, 2022	27

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022. Respecto a la Metodología se sostuvo un estudio de tipo básico, con un diseño descriptivo, correlacional y de corte transversal; a la vez se consideró una muestra de 179 usuarios de la Institución Hospitalaria de Trujillo, quienes fueron sometidos a dos encuestas, la primera fue SERVQUAL y la segunda estuvo validada por juicio de expertos y Alfa de Cronbach. Además, se empleó SPSS para analizar y efectuar la prueba Rho de Spearman, el cual mostró como resultado de coeficiente de correlación de 0.187 y una significancia bilateral de 0.012. Fundamentándose en los resultados encontrados, se concluyó que existe una correlación positiva media y estadísticamente significativa entre las variables; motivo por el cual quedó desestimada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del estudio que refuerza la relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, Medicina Física y Rehabilitación

## **ABSTRACT**

The objective of this research study was to determine the relationship between the care quality and the external user satisfaction of the Physical Medicine and Rehabilitation Service of a Hospital Institution in Trujillo in the year 2022. Regarding the Methodology, the study had a basic, descriptive, correlational and cross-sectional design. Also, two standardized surveys were applied: SERVQUAL and the second one was validated by an expert jury and Cronbach's Alpha on a sample of 179 users of Trujillo Hospital. In addition, SPSS software was used to analyze and perform the Spearman's Rho test, which showed a correlation coefficient of 0.187 and a bilateral significance of 0.012. Based on the results, it was concluded that there is a positive and statistically significant correlation between the variables. For this reason, the null hypothesis was rejected and the study hypothesis that reinforces the significant relationship between the care quality and the user satisfaction treated in the Physical Medicine and Rehabilitation Service of a Hospital Institution in Trujillo in the year 2022, was accepted.

Keywords: care quality, satisfaction, Physical Medicine and Rehabilitation

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización mundial de la salud (2020), en marzo declaró estado de pandemia producto la COVID-19, la cual se instaló con tal efecto que devastó a todos los continentes, unos más que otros. Los países que conforman América Latina fueron los más perjudicados a nivel mundial; y Perú demostró con cifras altas de decesos, que su Sistema de Salud tenía muchas deficiencias. Statista Research Department (2022). Ante esta situación el Gobierno declaró en estado de emergencia sanitaria y el Ministerio de Salud estableció medidas preventivas y estrategias para detener los contagios y muertes producto de la COVID 19, implementaron los Servicios de Cuidados Intensivos, Módulos de atención temporal para pacientes con COVID19 y a la vez convocaron grandes números de personal sanitario para la atención de los pacientes, teniendo como objetivo afrontar la pandemia. En el transcurso del tiempo lograron mejorar algunos aspectos, sin embargo, fueron dejando de lado otras áreas, principalmente la de consultorios externos; que fue suspendida por el Ministerio de Salud, en los establecimientos de salud con distinto nivel de atención, así como en los que corresponden a EsSalud y otras entidades que brindan servicios de salud. Gestión (2020). Como consecuencia, esto se ha visto alterado y ha generado la discontinuidad del seguimiento respecto a prevención y tratamiento de pacientes incluidos en los programas de enfermedades infecciosas y crónicas, conllevando a que la atención en consultorios externos básica y especializada no sea adecuada, causando disconformidad e insatisfacción de los usuarios que se atendían periódicamente.

Díaz et al (2021) durante setiembre y octubre del 2021 realizaron una supervisión a los principales hospitales públicos (76) del Perú y la Defensoría del Pueblo identificó una considerable incertidumbre en los servicios de salud que brindaban a la población con problemas de salud diferentes a la Covid-19, como carencia de programaciones para cirugías electivas, la carencia de atención o tardanzas y dificultad para acceder a consultas externas, área de imágenes, entre otros. Además 7 hospitales de diferentes departamentos no

realizaban ninguna cirugía a pacientes no Covid-19, por otro lado 24 de ellos las ejecutaba en casos de emergencia; esto provocó una lista de espera apilada y aumentar el riesgo de la salud de personas que no lograron acceder a una atención médica oportuna; por lo que se tornó una queja día a día por parte de los usuarios a nivel nacional.

A nivel local también se suspendieron las atenciones en las Instituciones Hospitalarias; incluido el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, el cual se adaptó y reorganizó sus recursos humanos, puesto que no sólo tienen pacientes continuadores con diagnósticos disfuncionales o de discapacidad, sino incrementó de la demanda y necesidad de tratamiento a los pacientes con COVID-19, que en sus distintas fases de enfermedad dejó secuelas físicas graves.

Es por ello que se priorizó, la atención en rehabilitación a los pacientes hospitalizados en el área COVID; y por otro lado las atenciones a pacientes continuadores con otros diagnósticos, fueron reactivándose progresivamente; aunque de forma limitada porque se contactaba a los pacientes por teleconsulta y sólo fueron atendidos de forma presencial lo que padecían de una enfermedad preferente o urgente, para preservar los principios de gradualidad y seguridad del paciente y el personal sanitario que se encontraba en primera línea por el estado de emergencia sanitaria (Villalobos Baeza E, 2020).

Ante la situación actual se han realizado algunos estudios durante la pandemia en relación a la calidad de atención de salud y la satisfacción de cada usuario en distintas áreas en establecimientos a nivel nacional, sin embargo, es importante conocer la realidad local; y se dispone la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de medicina física y rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022?

En el contexto de pandemia existen variaciones en la demanda de servicios de salud ,sin embargo no se están cumpliendo absolutamente en todos los establecimientos de salud; motivo por el cual la presente investigación toma

importancia y adquiere un valor teórico, al permitir conocer y cotejar calidad de atención de salud y los factores que generan satisfacción del usuario externo, para evidenciar las deficiencias que puedan presentarse y así implementar estrategias para mejorar la atención y mantener los estándares adecuados de calidad, supervisando y realizando evaluaciones frecuentemente.

De acuerdo a lo manifestado se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022. Y como Objetivos específicos: Determinar el nivel de la calidad de atención en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022 y Establecer el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022; además identificar la relación entre dimensiones de la calidad de atención: fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de medicina física y rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022.

Por lo tanto, se plantea las siguientes Hipótesis:

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022.

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO.

Para realizar este estudio, se torna necesaria la revisión teórica y fundamentada de estudios previos relacionados a las variables a estudiar, los cuales se muestran a continuación:

Galicia (2018) en su estudio de investigación, realizado en un Centro de atención en Guatemala, se planteó establecer la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención que recibió por parte de enfermería; siendo este cuantitativo, de corte transversal, con 103 usuarios. Aplicó un cuestionario y obtuvo como resultado porcentajes altos de satisfacción de los usuarios basándose a sus dimensiones; sin embargo, el 29% de los usuarios atendidos no se mostraron satisfechos, siendo este un porcentaje minoritario al cual se debe prestar atención y la debida importancia.

Vera (2018) realizó un trabajo de investigación en Guayaquil, de corte transversal y analítico; relacionado a la atención de calidad recibida en el área de emergencia pediátrica y al nivel de satisfacción percibida. Consideró 357 apoderados de los niños; a quienes aplicó como instrumento la escala SERVQUAL. Los resultados respecto a las dimensiones como tangibilidad (0.1575), fiabilidad 0.5675), seguridad (0.5933) y empatía (0.054.) los usuarios se manifestaron insatisfechos y finalmente en la capacidad de respuesta (-0.162) se encontraron parcialmente satisfechos. Dedujo que el servicio no ofrece una buena calidad de atención.

Orozco Urbina (2017) en su investigación realizada en un hospital de Nicaragua, con el propósito de valorar la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que le brindaron en consulta externa de Medicina General; ejecutó un análisis descriptivo, corte transversal. Y consideró a 364 usuarios para aplicarles el instrumento SERVQUAL. Los resultados mostraron un análisis descriptivo donde las valoraciones en cuanto a satisfacción relacionadas a las dimensiones, se manifestaron en porcentajes: Confiabilidad (70%), Responsabilidad (70%), Seguridad (74.1%), Empatía (72.8%), Bienes Tangibles (87.1%). Significan que

logran cumplir regularmente con la calidad en consultorio externo del servicio de la institución hospitalaria.

Villacorta Velásquez (2018) determinó la calidad de atención y la satisfacción del apoderado de los usuarios que se atendieron en el área de CRED en un EE.SS. de Huaraz, mediante un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal. Consideró la muestra de 139 padres o apoderados. Utilizó como instrumento un cuestionario. Obteniendo como resultados, que el porcentaje mayor (89.2%) de los participantes refieren que la calidad de atención fue alta respecto a sus dimensiones y se mostraban satisfechos (82.7%) de la atención que recibieron. Por lo que evidencia una relación significativa ( $p=0.003$ ), entre las variables del estudio.

Zavaleta Correa & García Saldaña (2018), desarrollaron el trabajo de investigación, con el objetivo establecer la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en los servicios de Medicina Física y Rehabilitación de dos instituciones de salud, de entidades públicas diferentes MINSA y Essalud. Consideraron como muestra en MINSA (49) y EsSalud Chota (40); realizando un estudio correlacional y de corte transversal. Utilizaron un cuestionario para aplicar a su muestra, encontrando como resultados que la mayoría (78,0%) de los usuarios de MINSA Chota brindan una regular cantidad de atención y en cuanto a la satisfacción un 67,8 %; por otro lado, de los pacientes que fueron atendidos en EsSalud Chota, el 82,5% recibieron una regular calidad de y 72.5% se mostraron satisfechos. Se aplicó un Chi cuadrado  $p=0,376$  por parte de MINSA y un  $p=0,071$  por EsSalud.

Lostanau Ramos (2018) desarrolló un estudio en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación en un Hospital de Ica para precisar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo, el cual fue descriptivo correlacional y transversal, consideró 93 usuarios, se aplicó dos cuestionarios. Como resultado encontró que el 47.3% percibió muy buena la calidad de atención; el 43%, 8.6% y 1.1%, buena, regular y mala respectivamente, muy satisfecho el 36.6%,

satisfecho el 46.2%, regularmente satisfecho el 12.9% y sólo el 4.3% nsatisfecho. Además, siendo el  $p < 0.05$ , se evidenció que existe relación estadísticamente significativa entre sus variables y dimensiones con un coeficiente Rho de Spearman de 0.579.

Canzio Meneses (2019), realizó una investigación en el Servicio de Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, respecto a la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. Este fue descriptivo, correlacional y transversal; la muestra de 382 pacientes, se aplicó un cuestionario. En los resultados se evidenció mediante la correlación Spearman (0,538) que existe relación significativa  $p < 0.05$ ,  $r=0.000$  entre las variables estudiadas en los hospitales en estudio y en cuanto a las dimensiones de calidad muestra la fiabilidad 0,219; capacidad de respuesta 0,594; seguridad 0,165; empatía 0,109 y elementos tangibles 0,298 con alta correlación.

Becerra, Pecho, & Gómez (2020) ejecutaron una investigación para establecer la satisfacción del usuario percibido en un establecimiento de primer nivel de atención en la época de COVID-19; fue observacional, descriptivo, prospectivo y transversal. Consideró como muestra 120 usuarios externos. Se aplicó como instrumento la escala SERVQHOS. Los resultados evidencian el 38,3% medio satisfecho y 61,7% insatisfecho; respecto a las dimensiones de fiabilidad 69,2%; capacidad de respuesta 76,7%; seguridad 58,3%; empatía 60,8% y aspectos tangibles 87,5% de insatisfacción. Y en cuanto al trato que reciben el 75,8% se encuentran insatisfechos. Concluyen que en tiempo de COVID-19, los usuarios externos en general manifestaron su insatisfacción respecto a la atención recibida.

Herrera (2019) en su estudio, se planteó establecer la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de un hospital de asociación público privada y a la vez si existe relación entre ambas; éste fue cuantitativo, correlacional y transversal. La muestra fue 261 pacientes, utilizó el cuestionario. SERVQUAL y cuestionario de Satisfacción validado Isuiza Pérez y Castillo. Los resultados

evidenciaron que existe relación significativa ( $p = .000 < .05$ ), entre las variables en estudio, lo cual se demuestra con la prueba de Tau de Kendall (0.214)

Carrasco Guevara (2021) en su estudio desarrollado en un Policlínico Policial de Chimbote, se planteó identificar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario; el cual tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional y corte transversal, consideró 261 pacientes y les aplicó una encuesta validada. La prueba estadística Rho Spearman de 0.724 y una significancia bilateral  $p < 0.05$ ,  $r = 0.000$ , por lo cual concluye que están relacionadas significativamente ambas variables.

Ugaz (2018) determinó en un Hospital de Huacho, la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina física de rehabilitación. Realizó estudio de enfoque cuantitativo y de corte transversal; con 135 usuarios. Aplicó SERVQUAL. Como resultados se evidencia un elevado nivel de insatisfacción (94,62%) del paciente respecto a capacidad de respuesta; (80%) aspectos tangibles; (71,92%) fiabilidad y Rho de Spearman (0.296) se confirma que hay una relación estadísticamente significativa  $p < 0.05$ ,  $r = 0.001$  entre las variables del estudio.

A continuación, se presentan las bases teóricas respecto a calidad de atención y satisfacción del usuario:

La calidad de atención ha cobrado significancia en los últimos tiempos, en relación con la controversia incitada respecto a los derechos de los usuarios y el derecho a la salud y a la vez es imprescindible evaluar la calidad para conocer si existen resultados óptimos en el estado de salud de los pacientes Andrés & Federico (2017).

Existen diversas definiciones por investigadores, que han variado conforme fueron estudiando la variable; por supuesto todos coinciden en los términos que la caracterizan. La OMS indica que hay un ascendente reconocimiento en relación a la calidad de los servicios de salud la cual debe ser: eficaz, segura y

centrada en las personas para responder a sus necesidades y para lograr mejorar estándares.

Paladines (2020) hace referencia en su estudio a Matsumoto Nishizawa (2014) quien manifiesta que: “La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones”

Por lo que el personal de salud a cargo, debe encontrarse capacitado y preparado para brindar una buena atención y ésta implica acciones que sobrepasan el área de la medicina por lo que se necesita un trabajo interdisciplinario. Por ello es de vital importancia concientizar a los profesionales, no sólo en cuanto al concepto de calidad, sino también el por qué y para qué se instauró, qué pretende y cuál es su objetivo final. Es sumamente necesario incluir en el trabajo a todos: profesionales asistenciales, técnicos, o administrativos y trabajar de forma organizada que conceda la correspondencia entre servicios y así mejorar la atención al paciente. Por lo tanto, se debe fomentar la responsabilidad sobre los propios productos, y dar a conocer que cada uno de ellos es importante para lograr la meta y es determinante durante la atención del paciente. Solo así, la atención será de calidad y obtendrán mejores resultados.

Diferentes autores como Gronroos (1984) y Parasuraman, Berry y Zeithmal (1985) establecieron sus propios modelos teóricos respecto a la calidad de servicio, basándose en las características ya mencionadas de esta variable. Uno de los enfoques teóricos es de Parasuraman, Berry y Zeithmal (1985), consta de 10 dimensiones y es nombrado “modelo de gaps o modelo de las brechas”, ya que describe la calidad como la disimilitud entre las expectativas y la percepción real del consumidor. Posterior a ello se simplificaron a cinco dimensiones y se conoce como modelo de Parasuraman et al., (1985), dando origen al Modelo SERVQUAL que es una técnica de evaluación que se realiza aplicando el método de encuesta con apoyo de un cuestionario cuyo objetivo es medir las dimensiones que representan componentes de la calidad de servicio.

Conformada por las siguientes dimensiones:

- **Fiabilidad:** refiriéndose a la capacidad para desenvolver el servicio de forma que el paciente sienta confianza al atenderse en el centro hospitalario de forma segura y precisa.
- **Capacidad de respuesta:** brindar una atención de forma oportuna, para ayudar a resolver su problema al paciente sin ponerlo en riesgo.
- **Seguridad:** el centro de atención a través de su personal médico y administrativo capacitado, demuestra conocimiento, confianza y credibilidad al realizar su trabajo.
- **Empatía:** durante el proceso de atención, el recurso humano a cargo, demuestra comprensión ante las emociones y sentimientos del paciente generando una comunicación afectiva.
- **Aspectos tangibles:** hace referencia a las instalaciones físicas, equipos médicos, materiales y recurso humano que intervienen durante el transcurso de atención médica en el centro de salud.

Las dimensiones fueron de gran apoyo para que diversos autores logren sintetizar el concepto de Calidad de Servicio; además permiten realizar una comparación de las perspectivas de los pacientes y las apreciaciones de los mismos durante un tiempo determinado, así poder establecer semejanzas y diferencias para lograr un bien diagnóstico de la calidad de atención de servicio en cualquier zona aplicada. (Bustamante et al, 2019)

A nivel mundial los hospitales conocen la importancia de brindar satisfacción del paciente como una variante estratégica que determina el crecimiento y el prestigio de la institución con el transcurso del tiempo (Syed Saad Andaleeb, 2017). Es por ello que se debe tener claro el concepto de satisfacción el cual fue definido por Donabedian (1988) de la siguiente manera: “La satisfacción del paciente puede estimarse como los resultados deseados respecto a la atención, esta información sobre la satisfacción del usuario es imprescindible para la

valoración de calidad, para la gestión de los sistemas de salud". (Zavaleta et al, 2018)

Por otro lado, Mora Contreras (2011) manifiesta que existen algunas diferencias al definir la satisfacción, sin embargo, coinciden en tres características principales: la respuesta, que puede ser sensible, cognoscitivo o comportamental; además se enfoca en un área determinada como expectativas, producto, entre otras y por último se da en un momento determinado.

Zeithaml y Bitner (2002) describen dos grados de expectativas. El primero como un servicio apropiado, puesto que el usuario desea un servicio que cumpla todo lo que requiere, sin embargo, se entiende que el servicio no logrará el porcentaje máximo de satisfacción, por lo que es aceptable uno ínfimo de condescendencia. En segundo lugar, se considera el servicio anhelado, y los usuarios se fundamentan en su sensatez para que el organismo cumpla con lo que ellos requieren, perseverando lo que ellos creen conveniente.

Por lo que medir la satisfacción del usuario es de suma importancia ya que contrasta que el paciente complacido se adhiere mejor al tratamiento, sugerencias y de esa forma mejora su estado de salud. (Herrera,2019) El Ministerio de salud y Dueñas (1998) refieren que existen 3 dimensiones para medir la satisfacción: la humana, técnico-científica y entorno.

La dimensión humana es fundamental ya que como se ha mencionado el objetivo principal de los servicios en salud es proporcionar una atención eficiente para un mejor estado de salud del paciente. Es por ello que el sistema de atención de salud es por y para el paciente, al que se debe mostrar respeto a su cultura, situación social y familiar, decisiones y sobretodo sus necesidades.

Ministerio de Salud del Perú (014) tuvo como ministra a Midori de Habich quien en su boletín de Reforma de Salud menciona los cuatro pilares de la atención en salud: mayor gente protegida, mejores cuidados, mayor protección de derechos, y adecuada rectoría en salud. Concluyendo que el rol principal del personal de

salud es el reconocimiento del paciente; puesto que espera un trato amable, empático y respetuoso de sus dolencias que puedan presentar en el momento.

Dimensión Técnico- científica: hace referencia a que las situaciones influyen en cómo evaluar una atención técnica, al encontrarse diferencias en las cualidades de los recursos materiales y humanos. Esta es una regla importante que definir; en algunas circunstancias no tiene relevancia sin embargo cuando se pone en manifiesto algo complicado se siente la necesidad de variar ciertos elementos. En síntesis, es conveniente evaluar y calificar la satisfacción del usuario, considerando lo que es coherentemente posible en un área determinada y al mismo tiempo debe precisarse una forma más global, como objetivo final que se desea alcanzar y a la vez comparar cuando tenían y no limitaciones en cuanto a sus recursos. Herrera (2019)

Dimensión entorno: se considera a todas las condiciones y dominios externos que pueden perjudicar a la vida, al desarrollo de un organismo y pueden prevenir, evitar las patologías, accidentes o la muerte; por lo cual el Ministerio de Salud hace referencia en cuanto a entorno a las facilidades que la institución y/o establecimiento de salud acondiciona para brindar una mejor prestación de servicios y que sea de acceso económico a todos los usuarios. Compromete un estado básico de confort, limpieza, privacidad y principalmente confianza que percibe respecto al servicio el usuario y a la vez son considerados indicadores para importantes para lograr valorar la satisfacción. Herrera (2019)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básico puesto que sirve de base a otros estudios, con enfoque cuantitativo.

El diseño de la investigación fue descriptivo cuyo objetivo fue describir los atributos de las variables a estudiar, correlacional porque estableció el nivel de relación entre sus variables y de corte transversal por que se dará en un solo momento determinado. Hernández et al (2014)

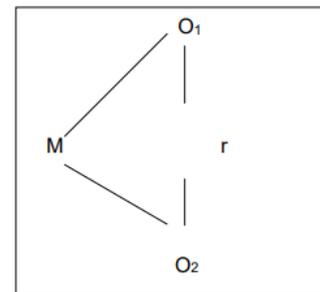
Donde:

M = Muestra

O1 = Calidad de Atención

O2 = Grado de Satisfacción

r = Relación de las variables de estudio



#### 3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual:

La calidad de atención es la disimilitud que existe entre las expectativas y la percepción real del consumidor respecto a la atención recibida. Parasunaman (1985)

Definición Operacional: es el grado con el que se evaluará la los servicios de salud y el paciente calificará de acuerdo a su percepción y expectativas a través del Modelo SERVQUAL. Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012)

## Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición Conceptual: “La satisfacción del paciente puede considerarse uno de los resultados deseados de la atención, esta información sobre la satisfacción del paciente es indispensable para las evaluaciones de calidad, para el diseño y la gestión de los sistemas de salud” (Zavaleta Correa & García Saldaña, 2018)

Definición Operacional: es la percepción del usuario respecto a la atención recibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, el cual fue medido a través de un cuestionario basado en la dimensión humana, técnico científica y entorno, en donde se ejecutó con una escala de Likert.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La conformaron 336 usuarios atendidos en un mes en el consultorio externo de Medicina Física y Rehabilitación en una Institución Hospitalaria del distrito de Trujillo en el año 2022. Información extraída del registro de atenciones del último mes.

#### Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos en el consultorio de Medicina Física y Rehabilitación de la Institución Hospitalaria en estudio.
- Pacientes mayores de edad.

#### Criterios de exclusión:

- Pacientes menores de edad atendidos en el consultorio.
- Pacientes que fueron atendido en otros consultorios de la Institución Hospitalaria.
- Pacientes que no desearon colaborar con la investigación.

## **Muestra**

En el presente estudio se aplicó la fórmula de categoría finita, ya que se conoce el número exacta de elementos. Hernández et al (2014) Por lo cual la muestra fue de 179 usuarios externos. (Anexo 4)

## **Muestreo**

Se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que los integrantes de la población tienen la misma probabilidad para quedar elegidos y conformar la muestra, realizándose de forma aleatoria. Hernández et al (2014)

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

Para realizar el presente estudio, se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos.

El instrumento que se aplicó para medir la calidad de atención es el cuestionario del Modelo Servqual según Parasuraman (1985), el cual fue validado por Cabello y Chirinos (2012), con una validación del constructo que evidenció una medida de adecuación de KMO de 0,975 en la consulta externa. Utilizaron la Prueba de Bartlett y mostró un valor significativo ( $p < 0,001$ ). Esta encuesta está basada en 5 dimensiones y de ellas surgen 22 ítems. Además, se manejará una escala de Likert de 1 al 5 para establecer la importancia de cada ítem; en donde, 1 representa el puntaje más bajo y 5 representa el puntaje más alto.

Para establecer la Satisfacción del usuario se modificó el instrumento de Ramírez (2016). Este cuestionario consta de 3 dimensiones las cuales originan 16 ítems.

Se empleará una escala de Likert de 1 al 5:

1 = Nada Satisfecho

2 = Insatisfecho

3 = Medianamente satisfecho

4 = Satisfecho

5 = Totalmente Satisfecho

Para la validación del instrumento, se realizó una evaluación de cinco jueces expertos, de forma individual, con el objetivo de establecer si los indicadores asignados para las dimensiones eran oportunos, destacados, perspicaces y necesarios.

Para precisar el nivel de confiabilidad del cuestionario, se llevó a cabo una ejecución de prueba, considerando el 10% de la muestra, equivalente a 18 usuarios atendidos en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, además posteriormente se consideraron como parte de la muestra del estudio.

El coeficiente de Alfa de Cron Bach expuso un valor de 0.744, el cual indica un buen nivel de confiabilidad del instrumento para ser aplicado en el estudio de investigación. Hernández et al (2014)

### **3.5 Procedimientos**

Se explicó a los usuarios que se atendieron en el consultorio de Medicina Física y Rehabilitación, en qué consiste la encuesta y cuál es la finalidad del estudio. Además, se solicitó que firmen un consentimiento informado donde acepten participar de forma voluntaria en la investigación y por último se aplicó el instrumento.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se confeccionó una base de datos en Microsoft Excel, en donde se codificó cada respuesta del cuestionario. Se utilizó el software IBM SPSS STATISTICS 22.0 para el análisis estadístico de datos. Además, se desarrolló un análisis descriptivo con frecuencias, representado a través de tablas, que manifiestan los datos por niveles. Se utilizó el coeficiente de relación Rho de Spearman para la contrastación y confirmación de hipótesis. Hernández et al (2014)

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación que se realizó durante el proceso de este proyecto se llevó a cabo considerando las normas que regulan las buenas prácticas y garantizan la generación de principios éticos, dentro de ellas la no maleficencia, por lo que se pedirá la autorización al usuario para aplicar el estudio de investigación que implica métodos que no causarán algún daño físico, psicológico y/o social; también el principio de autonomía donde todo usuario tiene la competencia y derecho de elegir si desea participar o no de la presente investigación. El principio de justicia, en donde el objetivo es lograr que todos los pacientes adquieran beneficios de forma equitativa con los resultados obtenidos y finalmente el principio de la beneficencia, es decir el estudio no será drástico para los usuarios. (Código de ética de la Universidad César Vallejo, 2020)

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1.**

*Nivel de relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022.*

Rho Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,187
	Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	012
		N	179

Nota: Base de datos de estudio

Conforme a la tabla 1 se encontró el coeficiente de relación 0.187, haciendo referencia a una relación Rho de spearman positiva directa. Además, se halló un resultado de significancia bilateral  $0.012 < 0.05$ , por lo cual se admite la hipótesis que confirma la relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria. Trujillo – 2022.

**Tabla 2.**

*Nivel de Calidad de atención en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022.*

Nivel de Calidad de atención	Usuarios	
	f	%
Mala	35	19,6%
Regular	78	43,6%
Buena	66	36,9%
Total	179	100%

Nota: Base de datos de estudio

La Tabla 2, evidencia los resultados de la calidad de atención brindada por el personal de salud del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria; donde se halló que el 36.9% brindó una atención de buena calidad, seguido predominantemente del 43.6% que refirió una atención regular y sólo el 19.6 % una calidad de atención mala.

**Tabla 3.**

*Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022*

Nivel de satisfacción	Usuarios	
	f	%
Insatisfecho	67	37.4
Medianamente Satisfecho	40	22.4%
Satisfecho	72	40.2%
Total	179	100%

Nota: Base de datos de estudio

La tabla 3 muestra el nivel de satisfacción del usuario del servicio de Medicina Física y Rehabilitación, enfatizando que el 40% se encuentra satisfecho, el 22.4% medianamente satisfecho y el 37.4% manifestaron su insatisfacción.

**Tabla 4.**

*Relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022*

Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0.228
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	0.02
		N	179

Nota: Base de datos de estudio

En la tabla 4, la prueba de Rho de Spearman, determinó el coeficiente de 0.228 con una significancia estadística bilateral de  $0.02 < 0.05$ ; por lo que se confirma la relación positiva directa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario.

**Tabla 5.**

*Relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022*

Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0.157
	Satisfacción	Sig. (bilateral) N	0.036 179

Nota: Base de datos de estudio

En la tabla 5, En sustento a la prueba Rho de Spearman, se halló un coeficiente de 0.157, con significancia estadística de  $0.036 < 0.05$ , lo que confirma la relación positiva directa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.

**Tabla 6.**

*Relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022*

Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	0.241
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	0.001
		N	179

Nota: Base de datos de estudio

La tabla 6, en base a la prueba Rho de Spearman, se reconoció un coeficiente de relación de 0.241 con significancia estadística de 0.001 <0.05, evidenciando que existe una relación positiva directa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario.

**Tabla 7.**

*Relación entre la dimensión de Empatía y la satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022*

	Empatía	Coeficiente de correlación	0.213
Rho de Spearman	Satisfacción	Sig. (bilateral)	0.004
		N	179

Nota: Base de datos de estudio

En la tabla 7, en sustento a la prueba Rho de Spearman, se identificó 0.213 como coeficiente de relación, con significancia bilateral de  $0.004 < 0.05$  por lo que se confirma la relación positiva directa entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario.

**Tabla 8.**

*Relación entre la dimensión de aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022*

Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	0.192
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	0.010
		N	179

Nota: Base de datos de estudio

En la tabla 8, según la prueba Rho de Spearman, se encontró un 0.192 como coeficiente de relación, con significancia bilateral de 0.010, por lo tanto se comprueba que existe una relación positiva directa entre la dimensión de aspectos tangibles y la satisfacción del usuario.

**Tabla 9.**

*Nivel de las dimensiones de la calidad de atención del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022*

Calidad de atención	Dimensiones de la Calidad									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	38	21,2	15	8,4	26	14,5	23	12,8	15	8,4
Regular	77	43,0	86	48,0	67	37,4	65	36,3	90	50,3
Buena	64	35,8	78	43,6	86	48,0	91	50,8	74	41,3
Total	179	100	179	100	179	100	179	100	179	100

Nota: Base de datos de estudio

La Tabla 9, muestra la calidad de atención respecto a sus dimensiones; en la cual se evidenció que, en la dimensión de Fiabilidad, el 35.8% brindó una calidad de atención buena, el 43% fue regular y el 21.2% percibió una atención de mala calidad. En cuanto a la Capacidad de respuesta el 43.6% brindó una atención de buena calidad seguida del 48% que consideró una calidad regular y en menor porcentaje con el 8.4% manifestó una atención de mala calidad. Referente a la dimensión de Seguridad el 48% de los pacientes expresó que recibió una atención de buena calidad, el 37.4% regular y el 14.5% se mostró disconforme calificando una atención mala. Respecto a la dimensión de Empatía más de la mitad de encuestados, el 50.8% manifestó una atención de buena calidad, seguido del 36.3% que refirió una atención regular y en su minoría con 12.8% una atención de mala calidad. Por último, en la apreciación de la dimensión de aspectos tangibles el 41.3% mostró haber recibido una atención de buena calidad, el 50.3% manifestó una atención regular y el 8.4% una mala calidad de atención. Por lo cual, se puede confirmar que el personal de salud en su mayoría brindó una calidad de atención regular

**Tabla 10.**

*Nivel de las dimensiones de Satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, 2022*

Nivel de Satisfacción	Dimensiones de Satisfacción					
	Humana		Técnica - Científica		Entorno	
	f°	%	f	%	f	%
Insatisfecho	16	8.9%	34	19%	19	10.6%
Medianamente satisfecho	99	55.3%	78	43.6%	60	33.5%
Satisfecho	64	35.8%	67	37.4%	100	55.9%
Total	179	100%	179	100%	179	100%

Nota: Base de datos de estudio

La Tabla 10, evidencia la satisfacción del usuario externo respecto a sus dimensiones; referente a la dimensión humana en su mayoría con el 55.3% se encuentra regularmente satisfecho seguido de un 35.8% satisfecho y un 8.9% insatisfecho

## V. DISCUSIÓN

Se discutirán los resultados que se hallaron y se compararán con las diferentes perspectivas de los autores que estudiaron las variables mencionadas en el presente estudio y sus dimensiones.

En cuanto a los resultados que se obtuvieron respecto a la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo se encontró un coeficiente de correlación  $r= 0.187$  con una confiabilidad 95% y significancia estadística  $0.012 < 0.05$ , que indica una relación positiva media entre las variables. Concuera con los resultados de la investigación de Canzio (2019) quien intervino las variables en Instituciones Hospitalarias públicas de Lima y utilizó la prueba Rho de Spearman 0.538 concluyendo la existencia de relación entre las variables.

Es importante exponer los hallazgos encontrados en el estudio de Lostaunau (2018) en el Hospital de Ica en base a la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo, donde muestra una relación positiva considerable un  $r= 0.579$  y significativa bilateral con 0.00, el cual en comparación con el presente estudio presenta una relación más fuerte; al igual que la tesis de Carrasco (2021) realizada en el Policlínico Policial de Chimbote donde encontró un  $r=0.724$  evidenciando la existencia de relación positiva considerable entre las mismas variables estudiadas. Por lo tanto, se confirma la teoría fundamentada por Donabedian (1988) que definió cierta relación que demuestra el grado de satisfacción del usuario como respuesta a la calidad de atención recibida. Paladines (2020) realza la importancia de la preparación del personal de salud y del trabajo interdisciplinario que debe llevarse a cabo, con el fin de obtener un mejor resultado en la atención del paciente.

Por otro lado, referente a los objetivos específicos se planteó en primer lugar, determinar el nivel de calidad de atención del servicio de Medicina Física y Rehabilitación de Una Institución Hospitalaria de Trujillo, se muestra en la tabla

2 donde la mayoría de los usuarios, con el 43.6% percibieron una atención regular, seguido del 36.9% que refieren haber recibido una atención de buena calidad y por último el 19.6% manifestó un nivel de atención malo.

En el presente estudio la calidad fue evaluada respecto a sus dimensiones y se encontró que el 43% manifestó un nivel de fiabilidad regular, seguido del 35.8% un nivel bueno y malo el 21.2%; referente a capacidad de respuesta se mostró en mayor porcentaje de 48% y 43.6% con un nivel regular y bueno respectivamente y sólo el 8.4% manifestó un nivel malo. Respecto a la tercera dimensión, la mayoría (48%) manifestó un buen nivel de seguridad; similar a la empatía que también con el porcentaje mayor (50.8%) lo consideró bueno y por último en cuanto a aspectos tangibles el 41.3% lo consideró de buen nivel y el 50.3% regular.

Si bien es cierto se evidencian valores aceptables dentro de lo regular; en comparación con el estudio de Orozco (2017) son porcentajes bajos, puesto que en su estudio en un Hospital de Nicaragua halló la Fiabilidad (80%), Capacidad de respuesta (70%), Seguridad (74.1%), Empatía (72.8%) y Aspectos Tangibles (87.1%); esto se puede justificar en relación a los resultados del presente estudio, con diversos factores influyentes, como por ejemplo el sistema de salud de ambos países, el cual no se encuentra en las mismas condiciones, además el estudio no fue realizado en estado de emergencia sanitaria. Esta situación donde predomina un nivel de calidad de atención regular, se asocia a los cambios que se dieron en el sistema de salud a causa de la pandemia, puesto que se suspendieron las atenciones en consultorios externos en los establecimientos de salud de diferentes niveles de atención, como medidas preventivas de contagio y a la vez la priorización de la atención a pacientes con COVID-19.

Este escenario difiere con el estudio de Lostaunau (2018) en el servicio de Medicina física y rehabilitación en un Hospital de Ica, puesto que halló un porcentaje mayor (47.3%) que consideró muy buena calidad de atención seguido de un 43% que la percibió como buena y sólo un 1.1% manifestó como mala

calidad de atención. Además, Zavaleta (2018) en su investigación sobre nivel de calidad en establecimientos del MINSA y EsSalud hallaron que el 78% y 82.5% respectivamente, percibieron una atención de calidad buena. Por lo tanto, al comparar el presente estudio con otros, se puede hacer énfasis respecto al momento en que se realizaron los estudios previos, donde el país no se encontraba en un estado de emergencia sanitaria por pandemia y las atenciones a los usuarios externos no se encontraban afectadas.

Por lo tanto, es relevante mencionar a Díaz et al (2021), puesto que identificaron las falencias que se presentaban en los hospitales públicos, principalmente la incertidumbre en los servicios de salud que se daba en tiempo de pandemia, además evidenciaron la carencia de programaciones para especialidades quirúrgicas y clínicas, generando demora en el diagnóstico y tratamiento de diversas patologías relacionadas a la especialidad en estudio, provocando una lista de espera amplia e incrementó el riesgo de salud de los pacientes que no accedieron a atención médica. Lo mencionado explicaría lo encontrado en el presente estudio.

En el segundo objetivo se planteó determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo, donde se halló que el 40.2% se mostró satisfecho, seguido del 22.4% medianamente satisfecho y con un 37.4% manifestó su insatisfacción; en base a estos resultados se evidencia una población dividida. Nuevamente no concuerda con Lostaunau (2018) puesto que en su investigación encontró un 36.6% muy satisfecho seguido de un 46% satisfecho y sólo el 4.3% insatisfecho en relación a la calidad de atención percibida.

De acuerdo al estudio de Zavaleta (2018) la satisfacción del usuario atendidos en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del MINSA y EsSalud; el 87.8% y 72.5% respectivamente se encontraron satisfechos con la atención recibida. Al identificarse que variaron las percepciones respecto a satisfacción se puede deducir, por lo mencionado en la variación de la calidad de atención en época de

pandemia, provocó un malestar en los usuarios externos, a los cuales no se les brindó atención oportuna y a la vez condicionó a un cierto grado de discapacidad respecto a diversas patologías.

Sin embargo, considerando los fundamentos de Herrera (2019) los resultados respecto al nivel de satisfacción permitirán plantear estrategias frente a las situaciones en donde se encontrarán diferencias de recursos humanos y materiales, las cuales generaron limitaciones en tiempo de pandemia.

La calidad de atención de acuerdo a Parasunaman (1985) evalúa los servicios de salud a través del Modelo SERVQUAL, donde considera seis dimensiones para calificarla, por lo que se dictaminó como objetivo establecer la relación entre cada dimensión y la satisfacción del usuario externo. Los resultados encontrados en el presente estudio respecto a la fiabilidad, evidencia que existe relación positiva media con la satisfacción del usuario con un Rho de Spearman 0.187 y significancia bilateral  $0.012 < 0.05$ . Coincide con Canzio (2019) que en su investigación expuso la relación significativa entre ambas variables con un Rho de Spearman 0.219. Esto hace referencia a que tienen relación directamente proporcional; es decir si incrementa la fiabilidad, también la satisfacción del usuario.

La segunda dimensión en relación a la satisfacción es la capacidad de respuesta, que también evidenció una relación positiva media con significancia bilateral  $0.036 < 0.05$  y Rho de Spearman 0.157; comparado con Canzio (2019) que halló una relación positiva considerable, evidencia una relación más fuerte entre sus variables. Lo que indica que la capacidad de respuesta es fundamental para obtener mejores niveles de satisfacción de los usuarios. Si bien es cierto esta relación que se halló en el presente estudio es positiva media; a la vez tiene tendencia a ser baja puesto que la capacidad de respuesta brindada en consultorios de la mayoría de instituciones hospitalarias del país, no brindaban una atención totalmente oportuna para ayudar al paciente sin ponerlo en riesgo,

sino tal vez medianamente o inoportuna por el tiempo de espera prolongado para las citas y el acceso a ellas.

El quinto objetivo específico hace referencia a la seguridad relacionada con la satisfacción está fundamentada con una significancia bilateral  $0.001 < 0.05$  y muestra su correlación positiva media con un Rho de Spearman de 0.241. Es evidente que al generar mayor seguridad, mayor será la satisfacción; similares resultados se mostraron en otras investigaciones como Canzio (2019) con un Rho 0.165 y Vera (2019) con un Rho 0.593, lo cual confirma que el personal de salud del servicio demuestra conocimiento, genera confianza y credibilidad en el paciente y se torna una dimensión importante para valorar la satisfacción de los usuarios externos atendidos.

La empatía en el proceso de la calidad de atención, debe percibirse por parte del usuario externo, en cuanto a las emociones o sentimientos de paciente durante esa etapa para lograr una cita de atención, es por ello que se determinó la relación de esta con la satisfacción del usuario, encontrándose una correlación positiva media entre ambas, con una significancia bilateral de  $0.004 < 0.05$  con un Rho de Spearman de 0.213. Nuevamente Canzio (2019) y Vera (2018) hallaron resultados similares en su estudio, manifestando una asociación entre ambas variables.

Otra de las dimensiones más relevantes halladas en el estudio es la de aspectos tangibles relacionada con la satisfacción del usuario; ésta hace referencia a los recursos materiales, humanos que serán parte y van a intervenir durante la atención en el establecimiento de salud. En el estudio hallamos una correlación positiva media con un Rho 0.192 y una significancia bilateral de 0.010. Hallazgos similares se encontraron en los estudios de Canzio (2019) con un Rho 0.298 y Vera (2018) con un Rho de 0.175; ambas con correlación positiva media y significancia estadística bilateral.

No obstante, los aspectos tangibles en una institución hospitalaria son parte fundamental para brindar una buena atención de calidad; puesto que la limpieza de los ambientes, disminuye riesgo de contaminación de los pacientes y la señalización de las áreas de atención disminuye el tiempo durante el proceso de atención del usuario. Es importante mencionar a Bustamante (2019) y otros autores contribuyeron en la síntesis del concepto de calidad de atención basándose en sus dimensiones que permiten comparar las percepciones y expectativas de los pacientes en un momento determinado para evidenciar la relación existente con la satisfacción.

Por otro lado, los resultados obtenidos manifiestan la realidad durante la atención en consultorios externos en tiempos de pandemia, a diferencia de los estudios previos, por ello difieren en ciertos aspectos. A la vez es importante señalar que las necesidades de los pacientes se encuentran en constante variación, por lo que se debe considerar desarrollar evaluaciones periódicas para identificar oportunamente los factores que generan estas, ya sea influyendo de forma positiva o negativa en ambas variables estudiadas.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera. Se evidenció existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria de Trujillo. El coeficiente de correlación Rho de Spearman y los resultados de los cuestionarios ejecutados, permitieron desestimar la hipótesis nula y confirmaron la relación entre ambas variables.
- Segunda. Se encontró respecto a la calidad de atención brindada, que el 43.6% la consideró con un nivel regular, seguido del 36.9% un nivel bueno y en su minoría con el 19.6% un nivel de calidad malo.
- Tercera. Se halló que el 40.2% de los pacientes se encontraron satisfechos, y el 37.4% insatisfecho; al verificar una brecha corta entre ambos, se concluye que se puede establecer determinadamente la predominancia de uno de los niveles.
- Cuarta. Se encontró que la fiabilidad que brinda el servicio tiene relación con la satisfacción de pacientes atendidos en una Institución Hospitalaria de Trujillo, siendo la segunda dimensión más relevante, corroborado con Rho de Spearman.
- Quinta. Se evidenció que la capacidad de respuesta tiene relación con la satisfacción de los usuarios externos atendidos en una Institución Hospitalaria de Trujillo, siendo quinta dimensión más relevante, corroborado con Rho de Spearman, lo que indica que se logra brindar una atención oportuna y eso genera aumento en la satisfacción de los pacientes

- Sexta. Se encontró que la seguridad tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios externos atendidos en una Institución Hospitalaria de Trujillo, siendo la primera dimensión más relevante, corroborada con Rho de Spearman que mostró una relación positiva media.
- Séptima. Se encontró que la empatía tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios externos atendidos en una Institución Hospitalaria de Trujillo, corroborado con Rho de Spearman, considerado la tercera dimensión más relevante, que evidencia la comprensión ante las situaciones o sentimientos de los pacientes durante el proceso de atención.
- Octava. Se evidenció que los aspectos tangibles tienen relación con la satisfacción de los usuarios externos atendidos en una Institución Hospitalaria de Trujillo, corroborado con Rho de Spearman, siendo la cuarta dimensión más relevante, con una relación positiva media entre ambas variables.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a quienes conforman el área de gestión de la calidad, ejecutar de forma periódica evaluaciones referentes a calidad de atención y satisfacción en el Servicio, para poder comparar en un futuro con los resultados de este estudio y mejorar continuamente.

Segunda. Se recomienda a los directivos, enfocarse en continuar mejorando la calidad de atención, asignando la jefatura en las distintas áreas de su institución, a líderes idóneos capacitados en gestión, para que propongan estrategias convenientes.

Tercera. Se recomienda coordinar con el área de estadística e informática, el área de referencia y el área de gestión de la calidad, para informarse sobre la problemática respecto a la alta demanda de pacientes en periferie y expedición de citas para la especialidad; puesto que genera demora en la atención oportuna de los pacientes, siendo un motivo para implementar estrategias y mejorar la satisfacción.

Cuarta. Se recomienda al personal médico, continuar generando confianza durante la atención, capacitándose para que sea cada vez más asertivo identificando sus problemas de los pacientes y brindarles una solución.

Quinta. Se recomienda al personal de estadística e informática, implementar estrategias para disminuir el tiempo de espera en la atención, incrementar el número de citas por día, de igual manera coordinar con el Jefe del área de Recursos Humanos y considerar la contratación de personal de salud, de esa forma mejorar la capacidad de respuesta.

Sexta. Respecto a la seguridad, al mostrarse como la más relevante en el presente estudio, se recomienda al área de capacitación y docencia, continuar capacitando al personal de salud y administrativo para que mantengan su credibilidad como institución y brinden confianza a los pacientes durante su trabajo.

Séptima. Se recomienda, al área de Salud ocupacional y Psicología, a implementar estrategias para mejorar las habilidades interpersonales en el personal de salud y administrativo, como la disposición para aportar soluciones, ser flexibles, adaptarse y lograr una buena comunicación con el paciente.

Octava. Se recomienda al área de logística, para gestionar recursos materiales para señalar las áreas dentro de la institución hospitalaria, así como abastecerse de útiles de aseo y mantener la limpieza de los ambientes donde serán atendidos los usuarios.

## REFERENCIAS

- Alza, A. (2018). *Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del usuario en el consultorio de nutrición del Centro de Salud de Infantas - DIRIS LIMA NORTE*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional de la Universidad del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5755/TESIS-MAURICIO%20ALZA-FCA-2018.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- AHRQ Quality Indicators (2002). *Guide to inpatient quality indicators: Quality of Care in Hospitals*. AHRQ. [https://www.ahrq.gov/downloads/pub/inpatqi/iqi\\_guide.pdf](https://www.ahrq.gov/downloads/pub/inpatqi/iqi_guide.pdf)
- Andaleeb, S. S., Siddiqui, N., & Khandakar, S. (2007). Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health Policy and Planning*, 22(4), 263–273. <https://doi.org/10.1093/heapol/czm017>
- Becerra, B., Pecho, L., & Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165–170. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>.
- Berwick, D., & Fox, D. M. (2016). Evaluating the quality of medical care: Donabedian's classic article 50 years later: "Evaluating the quality of medical care". *The Milbank Quarterly*, 94(2), 237–241. <https://doi.org/10.1111/1468-0009.12189>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95. <https://doi.org/10.20453/rmh.v23i2.1037>

- Canzio, Z. C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>
- Castillo, L., Dougna, A., Vicentea, I., Muñozr, V., & Rojas, V. (2007). Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario. *Revista Médica de Chile*, 135(6) 696-701. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872007000600002>
- Coronado-Zarco, R., Cruz-Medina, E., & Israel, S. (2013). El contexto actual de la calidad. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*, 25(1) 26-33. <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
- Díaz, D., Tovar, A., Salcedo, J. V., Acosta, W., & Chacón, M. E. (28 de Noviembre de 2021). Ojo Público. <https://ojo-publico.com/3189/larga-espera-sobrecarga-de-consultas-externas-en-hospitales>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de revisión. *Innovar*, 15(25) , 64-80. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004&script=sci_abstract)
- Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183. <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
- Galicia, S. I. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de CUNEN, Quiche*. [Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio de Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjr/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>

- Gestion. (17 de Marzo de 2020). *Coronavirus en Perú: suspenden consultas externas en hospitales del Minsa, EsSalud, Fuerzas Armadas y de la Policía*. Gestion. <https://gestion.pe/peru/coronavirus-en-peru-suspenden-consultas-externas-en-hospitales-del-minsa-essalud-fuerzas-armadas-y-de-la-policia-noticia/>
- Guevara, L. V. (2021). *Sistema de gestión de calidad de servicios de salud nivel I-3 y satisfacción de usuarios del Policlínico Policial Chimbote, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65306>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta Ed.), Mc Graw Hill
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4) 1-9. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>
- Herrera, E. L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada 2016-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima]. Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10164>
- Instituto Nacional de Salud Pública (1990). Reseña de "La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación" de Donabedian A. *Salud Pública de México*, 32(2), 248-249. <https://www.redalyc.org/pdf/106/10632217.pdf>
- Ipinza Riveros, M. (2007). Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables. *Cuadernos médico sociales (Santiago)*, 47(1), 5-17. <https://biblat.unam.mx/es/revista/cuadernos-medico-sociales->

[santiago/articulo/calidad-y-atencion-integral-de-salud-dos-conceptos-inseparables](#)

- Dietz, J. (1997). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. *Journal of Consumer Marketing*, 14(4-5), 401+. <https://link.gale.com/apps/doc/A20326580/AONE?u=anon~c1b99ed3&sid=googleScholar&xid=ae1dd04e>
- Jariaz, E., Lagarez, N., & Pereira, M. (2013). Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. *Revista Española de Ciencia Política*, 32, 161-181. <https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/article/view/37592>
- Jiménez Paneque, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1), 17-36. ISSN: 0864-3466. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=214301>
- Leatherman S, Mc Carthy D. (1999). Public disclosure of health care performance reports: experience, evidence and issues for policy. *International Journal for Quality in Health Care*; 11(2):93-8. [https://www.researchgate.net/publication/12856654\\_Public\\_disclosure\\_of\\_health\\_care\\_performance\\_reports\\_experience\\_evidence\\_and\\_issues\\_for\\_policy](https://www.researchgate.net/publication/12856654_Public_disclosure_of_health_care_performance_reports_experience_evidence_and_issues_for_policy)
- Lostaunau Ramos, 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*. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener, Ica]. Repositorio de Universidad Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>
- Martín, C., R. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139–153. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Matsumoto Nishizawa, Reina (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.

PERSPECTIVAS, (34),181-209. ISSN: 1994-3733.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

Ministerio de Salud del Perú. (Julio de 2014). *Reforma en más Salud*. Ministerio de Salud del Perú. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3071.pdf>

Resolución Ministerial 309-2020, 22 de mayo, por el que establecen los lineamientos para el fortalecimiento de acciones de respuesta en establecimiento de salud, redes de salud y oferta móvil frente al COVID-19. *Diario El Peruano*. (22 de Mayo de 2020).  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/729861/RM\\_309-2020-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/729861/RM_309-2020-MINSA.PDF)

Mira JJ, A. J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del. *Medicina Clínica*, 114(3), 26-33. [http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf)

Mora Contreras, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.  
<https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>

Moya Llacuachaqui, M. I. (2020). *Factores asociados a la calidad de atención en consultorios externos durante la pandemia del COVID-19*. Centro de Salud La Libertad.2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cayetano Heredia]. Repositorio de Universidad Cayetano Heredia.  
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8600>

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Calidad de atención*. OMS.  
[https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)

Organización mundial de la salud, O. (11 de Marzo de 2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. OPS. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia#:~:text=La%20epidemia%20de%20COVID%2D19,un%20gran%20n%C3%BAmero%20de%20personas>

- Orozco Urbina, J. F. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>
- Paladines, J. M. (2020). *Patrimonio alimentario y calidad de servicio de las huacas tradicionales del cantón guano*. [Tesis de bachiller, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio de Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6649>
- Ramírez-Sánchez, T. D. J., En, L., En, M., Nájera-Aguilar, P., En Geogr, M., Nigenda-López, G., & Calidad, A. R. (1997). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública México*. 40(1), 3-12. <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
- Serrano-del Rosal, R., & Lorient-Arín, N. (2008). La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud Pública México*, 50(2), 162-172. <https://www.redalyc.org/pdf/106/10650209.pdf>
- Statista Research Department. (11 de Mayo de 2022). *Número de casos confirmados de coronavirus (COVID-19) en América Latina y el Caribe*. Statista. <https://es.statista.com/estadisticas/1105121/numero-casos-covid-19-america-latina-caribe-pais/>
- Szwako, A., & Vera, F. (2017). Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción Paraguay. Año 2013. *Revista Salud Pública Paraguay*, 7(2). <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884756/percepcion-de-la-calidad-de-atencion-pb.pdf>
- Torres, S., & Vasquez, S. (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

- Ugaz, N. C. (2018). *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Huacho*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio de Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2392>
- Vera, M., & Angelina, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. Repositorio de Universidad Católica Santiago de Guayaquil <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Verónica, R. S. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gemas de Yurimaguas*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1797>
- Villacorta Velásquez, C. S. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Palmira, Huaraz*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio de Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2373>
- Villalobos Baeza, E., Alonso Álvarez, B., & Palomino Aguado, B. (2021). El servicio de rehabilitación en la pandemia por COVID-19: adaptaciones y nuevos retos. *Rehabilitación*, 55(2), 86–88. <https://doi.org/10.1016/j.rh.2020.10.007>
- Waxman H. M. (1994). An inexpensive hospital-based program for outcome evaluation. *Hospital & community psychiatry*, 45(2), 160–162. <https://doi.org/10.1176/ps.45.2.160>
- World Health Organization (15 de Mayo del 2022). *Concepts, methods and debates*. WHO. <http://www.who.int/health-systems-performance/concepts.htm>

Zavaleta Correa, E. I., & García Saldaña, L. S. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de Establecimientos de Salud del MINSA y Essalud Chota 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27193>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Servicio	La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones .	Es el grado con el que se evaluará la los servicios de salud y el paciente calificará de acuerdo a su percepción y expectativas a través del Modelo SERVQUAL.	Fiabilidad: capacidad para desenvolver el servicio de forma que el paciente sienta confianza al atenderse en el centro hospitalario de forma segura y precisa.	El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	Escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta
				La consulta con el médico se realiza en el horario programado.	
				Su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.	
				La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención	
				Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.	
				Capacidad de Respuesta: brindar una atención de forma oportuna, para ayudar a resolver su problema al paciente sin ponerlo en riesgo	
			Seguridad: el centro de atención a través de su personal	La toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida	
				La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida	
				El suministro de medicina y/o insumos en farmacia sea rápido.	
				Durante su atención en consultorio se respete su privacidad	
			El médico le realice un examen físico		

			<p>médico y administrativo o capacitado, demuestra conocimiento, confianza y credibilidad al realizar su trabajo.</p>	<p>completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención</p> <p>El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.</p> <p>El médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza.</p>	
			<p>Empatía: durante el proceso de atención, el recurso humano a cargo, demuestra comprensión ante las emociones y sentimientos del paciente generando una comunicación afectiva.</p>	<p>El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>El médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud</p> <p>Ud comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.</p> <p>Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos</p> <p>Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.</p>	
			<p>Aspectos Tangibles: es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos médicos, materiales y recurso humano que</p>	<p>Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.</p> <p>La consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes</p>	

			intervienen durante el proceso de atención médica en el centro de salud.	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	
--	--	--	--	--	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del Usuario	La satisfacción del paciente puede considerarse uno de los resultados deseados de la atención, esta información sobre la satisfacción del paciente es indispensable para las evaluaciones de calidad, para el diseño y la gestión de los sistemas de salud.	Es la percepción del usuario respecto a la atención recibida y se medirá con una encuesta de Satisfacción validada por Irujo Pérez y Castillo	Dimensión Humana	<p>El personal le brindó un trato cordial y amable.</p> <p>El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.</p> <p>El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.</p> <p>El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.</p> <p>El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.</p> <p>El personal de salud lo atiende cuidadosamente</p> <p>El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.</p> <p>El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.</p> <p>Ud. comprende las indicaciones</p>	Escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta

				relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas	
				El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	
				Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por El médico.	
				El tiempo que dura su consulta es suficiente	
				El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	
			Entorno	La sala de espera de consultorio externo está limpia.	
				La sala de espera de la farmacia está limpia y tiene buena ventilación.	
				Los servicios higiénicos que están cerca de consultorio externo están limpios permanentemente.	

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Encuesta de Calidad SERVQUAL

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre tu calidad del servicio en cuanto a la atención que recibes; para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente.

ESCALA: Nada satisfecho: 1 Insatisfecho: 2 Medianamente satisfecho: 3 Satisfecho: 4 Totalmente satisfecho: 5

ENCUESTA DE CALIDAD SERVQUAL		Escala de valoración				
N°	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
2	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.					
3	Su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.					
4	La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención					
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
6	La atención en módulo de admisión sea rápida					
7	La toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida					
8	La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida					
9	El suministro de medicina y/o insumos en farmacia sea rápido.					
<b>Seguridad</b>						
10	Durante su atención en consultorio se respete su privacidad					
11	El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					
12	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
13	El médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza.					
<b>Empatía</b>						
14	El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	El médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud					

ENCUESTA DE CALIDAD SERVQUAL		Escala de valoración				
N°	Empatía	1	2	3	4	5
16	Ud comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.					
17	Ud. comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
18	Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.					
<b>Aspectos Tangibles</b>						
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.					
20	La consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	Los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.					

## Encuesta para medir la satisfacción del usuario

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre tu satisfacción en cuanto a la atención que recibes; para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente.

ESCALA: Nada satisfecho: 1 Insatisfecho: 2 Medianamente satisfecho: 3 Satisfecho: 4 Totalmente satisfecho: 5

Instrumento de Satisfacción		Escala de valoración				
N°	Dimensión humana	1	2	3	4	5
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.					
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.					
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.					
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
	<b>Técnico- científica</b>					
8	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.					
9	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.					
10	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
11	Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por El médico.					
12	El tiempo que dura su consulta es suficiente					
13	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.					
	<b>Entorno</b>					
14	La sala de espera de consultorio externo está limpia.					
15	La sala de espera de la farmacia está limpia y tiene buena ventilación.					
16	Los servicios higiénicos que están cerca de consultorio externo están limpios permanentemente.					

## ANEXO 3

### VALIDACIÓN CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
<i>Amelia Nelly Solís Villanueva</i>	<i>Hospital La Caleta - Chilibote</i>	<i>Magíster en Gestión de Servicios de Salud</i>	<i>Mariángel Figueroa Ramos Solís</i>
TÍTULO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que se estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) BUENA (3) EXCELENTE (4)

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X
METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X
Subtotal					
Total					40

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

---



---

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN

40

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
MARITERE LEÓN Carrión	C.S. COISATEO	MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA	MARINES XIMORO RODRIGUEZ SOLÍS
TÍTULO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que se estructura la validación de los instrumentos de tesis, valoralos con Honestidad y humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) BUENA (3) EXCELENTE (4)

### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X
METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X
Subtotal					40
Total		40			

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN

40

  
 Mg. Maritere P. León Carrión  
 PSICÓLOGA  
 C. Ps. P. N° 32881

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
Juan Rybel Valderrama Chávez	Hospital La Culebra - Uuisbute	Magister en Gestión de los Servicios de la Salud	Monica Moura Ramos Solís
TÍTULO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que se estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) BUENA (3) EXCELENTE (4)

### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X
METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X
Subtotal					40
Total		40			

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

---



---

### IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN

40

  
 Mg. Juan R. Valderrama Chávez  
 DNI. 32739717

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
Burgos Goicochea Saby	Universidad Nacional de Trujillo	Doctora en ciencias de la educación	RAMOS SOLÍS MARINÉS XIOMARA
TÍTULO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que se estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) BUENA (3) EXCELENTE (4)

### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X
METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X
Subtotal					40
Total		40			

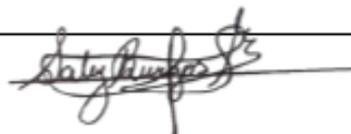
### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

\_\_\_\_\_

### IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN

40

DNI: 17861724



COLEGIO DE PSICOLOGOS PERU: 27399

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autores del Instrumento
GALDERRÓN DE LOS RÍOS DAVID	ESCUELA SUP DE ARTE DERMATOLÓGICO VIRGILIO RODRÍGUEZ MACÍAS TAMPICO	DOCTOR EN EDUCACIÓN	MARIBEL XICHTARIS RIVEROS SOLÍS
TÍTULO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que se estructura la validación de los Instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) BUENA (3) EXCELENTE (4)

### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X
METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X
Subtotal					40
Total					40

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

---



---

### IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN

40

  
 Dr. DAVID D. CALDERÓN DE LOS RÍOS  
 D.N.S. 17838638

## ANEXO 4

### TAMAÑO DE MUESTRA

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

Donde:

N = Total de la población = 336

$Z_{\infty}^2 = 1.96$  (nivel de confianza del 95%)

p = Para maximizar el tamaño muestral. (50% = 0,5)

q = Fracaso = 1 – p (50% 0.5%)

e = Error de Estimación máximo aceptado. Precisión (5%)

n =179, Muestra= 179

### CÁLCULO DE MUESTRA

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

$$n = \frac{336 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 335 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{322.6944}{1.7979}$$

$$n = 179.$$



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SOSA APARICIO LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y Satisfacción del usuario del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una Institución Hospitalaria, Trujillo, 2022", cuyo autor es RAMOS SOLIS MARINES XIOMARA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SOSA APARICIO LUIS ALBERTO <b>DNI:</b> 32887991 <b>ORCID</b> 0000-0002-5903-4577	Firmado digitalmente por: LASOSAS el 04-08-2022 01:02:33

Código documento Trilce: TRI - 0376854