



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de Servicio de Consulta Externa en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación
del Hospital Militar Central

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la salud

AUTORA:

Br. Lizeth Giuliana Quiñones Hospina (ORCID: 0000-0002-7188-4275)

ASESOR:

Dr. Arturo Melgar Begazo (ORCID: 0000-0002-1150-1519)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de los Servicios de la Salud

LIMA- PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, a mí adorada familia,
Rudy, Adriana y Sergio; que son
el motor que me impulsan para
cumplir mis metas.

Agradecimiento

A todas las personas que han colaborado en la realización del presente trabajo, por la orientación y supervisión continua, la exigencia y motivación recibida.

La Autora



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): QUIÑONES HOSPINA, LIZETH GIULIANA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DE HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Fecha: 28 de junio de 2019

Hora: 9:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

Firma:

SECRETARIO: Mg. Julio Bernabé Bernal Pacheco

Firma:

VOCAL: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

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

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

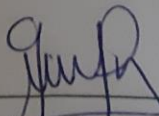
Declaración de Autenticidad

Yo, Lizeth Giuliana Quiñones Hospina, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Calidad de Servicio de Consulta Externa en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central" presentada, en 75 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 02 de Abril del 2019



Lizeth Giuliana Quiñones Hospina

DNI: 42400570

Presentación

Presentación

Estimados señores del Jurado evaluador:

Según el Reglamento de Elaboración y Sustentación de tesis del área de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de servicios de la salud, presentando el trabajo titulado: Calidad de Servicio de Consulta Externa en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central. Esta investigación tuvo como objetivo: Determinar el nivel de calidad de servicio que se brinda en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central., con un muestreo de 150 pacientes, validando el instrumento (cuestionario) por un juicio de expertos.

En base al objetivo mencionado en el párrafo anterior, la finalidad del presente trabajo es formular planes y prácticas adecuadas para mejorar la calidad de servicio de consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central. El trabajo en mención consta de lo siguiente: Capítulo I: Introducción, donde abarca el planteamiento del problema, se realiza la formulación del problema, se trazan los objetivos, se presenta la justificación, trabajos nacionales e internacionales, teorías relacionadas al tema. Capítulo II: Diseño de la investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos y análisis de datos, aspectos éticos, Material y Método, incluye nivel, tipo y método, área de estudio, población, técnica e instrumento, plan de recolección de datos, plan de procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas.

En el Capítulo III se muestran los siguientes resultados que la calidad de servicio de consulta externa en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, es regular según el 77,3%, el 16% de pacientes opinan que es malo, y el 6,67% afirman que es buena, la percepción en las dimensiones de elementos tangibles es regular con un 62%, fiabilidad es regular en un 45.33% y tomando en cuenta además que el 38% consideran que es malo, en la capacidad de respuesta se considera regular en un 60%, la dimensión seguridad regular en un 68%, en la empatía lo consideran regular un 72%. En el Capítulo IV se realiza la discusión, en el Capítulo

V: Conclusiones y Capítulo VI: Recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias y anexos.

Insignes señores jurados que esta investigación cumpla con lo estipulado y Ustedes dignamente la aprueben.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Dictamen del jurado	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	1
1.1 Realidad Problemática	2
1.2 Trabajos Previos	5
1.2.1 Trabajos Previos Internacionales	5
1.2.2 Trabajos Previos Nacionales	8
1.3 Teorías Relacionadas al tema	10
1.4 Formulación del Problema	15
1.5 Justificación del estudio	16
1.6 Objetivos	17
II. Método	18
2.1 Diseño de la investigación	19
2.2 Operacionalización de variables	21
2.3 Población y muestra	22
2.4 Técnicas e instrumentación de recolección de datos	23
2.5 Métodos de análisis de datos	25
2.6 Aspectos éticos	25
III. Resultados	26
IV. Discusión	33
V. Conclusiones	35

VI. Recomendaciones	37
VII. Referencias	40
VIII. Anexos	42
Anexo 1: Instrumento de la Variable Calidad de Servicio	43
Anexo 2: Análisis de confiabilidad	48
Anexo 3: Matriz de consistencia	49
Anexo 4: Validez del instrumento	51
Anexo 5: Propuesta para dimensión capacidad de respuesta	54
Anexo 6: Cálculo de la muestra	55
Anexo 7: Carta de Autorización del Hospital Militar Central	58
Anexo 8. Acta de Aprobación de originalidad de Tesis	59
Anexo 9. Turnitin	60
Anexo 10. Autorización de la Versión final del trabajo de Investigación	61
Anexo 11. Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de la Tesis	62

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de variables : Variable Calidad de Atención</i>	21
Tabla 2	<i>Distribución del porcentaje y frecuencia de la variable Calidad de Servicio</i>	27
Tabla 3	<i>Distribución del porcentaje y frecuencia de la dimensión elementos tangibles</i>	28
Tabla 4	<i>Distribución del porcentaje y frecuencia de la dimensión fiabilidad</i>	29
Tabla 5	<i>Distribución del porcentaje y frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta</i>	30
Tabla 6	<i>Distribución del porcentaje y frecuencia de la dimensión seguridad</i>	31
Tabla 7	<i>Distribución del porcentaje y frecuencia de la dimensión empatía</i>	32

Índice de figuras

Figura 1	<i>Diseño de la investigación</i>	20
Figura 2	<i>Calidad de servicio</i>	27
Figura 3	<i>Calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles</i>	28
Figura 4	<i>Calidad de servicio en su dimensión fiabilidad</i>	29
Figura 5	<i>Calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta</i>	30
Figura 6	<i>Calidad de servicio en su dimensión seguridad</i>	31
Figura 7	<i>Calidad de servicio en su dimensión empatía.</i>	32

Resumen

En la investigación titulada: "Calidad de Servicio de Consulta Externa en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central", el objetivo general de la investigación fue Determinar el nivel de calidad de servicio que se brinda en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central. La investigación utilizó el método deductivo, enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 150 pacientes de consulta externa del servicio de medicina física y rehabilitación. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fue un cuestionario de 26 preguntas tipo Likert, del modelo SERVQUAL adaptada y validada por expertos para la confiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta para la variable calidad de servicio: 0,956. Se concluye que el nivel de la calidad de servicio de consulta externa en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, y la percepción de cada una de las dimensiones de calidad de servicio es mayormente regular.

Palabras Clave: calidad, dimensiones, servicio

Abstract

In the research entitled: Quality of Service of External Consultation in the Physical Medicine and Rehabilitation Service of the Central Military Hospital "", the general objective of the investigation was to determine the level of quality of service that is provided in the Physical Medicine service and Rehabilitation of the Central Military Hospital. The research used the deductive method, quantitative approach, applied type, descriptive level, non-experimental design. The sample consisted of 150 outpatients of the physical medicine and rehabilitation service. The technique used was the survey and the data collection instruments was a questionnaire of 26 Likert-type questions, SERVQUAL model adapted and validated by experts for the reliability of the instrument was used Cronbach's alpha that went very high for the variable Quality of service: 0.956. It is concluded that the level of quality of service of external consultation in the service of physical medicine and rehabilitation of the Central Military Hospital, and the perception of each of the dimensions of quality of service is mostly regular.

Keywords: quality, dimensions, service

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Ochoa, Fernandez, y Cox (2018), la Organización mundial de la salud, refiere a manera un máximo bienestar de la salud que puede tenerse, se considera como derecho esencial para las personas. Este derecho fundamental que es la salud comprende que la atención de salud se asequible de manera oportuna en un establecimiento de salud, considerable, accesible y de una condición beneficiosa. Es así, miles de personas a nivel mundial, están todos los años en una posición económica catastrófica y están obligadas a sobrevivir por límites inferior del estándar pobre, generado por la inversión en su salud. Los gobiernos tienen la obligación de brindar condiciones óptimas para que sus compatriotas gocen de pleno derecho de la salud. Pero no se debe considerar como el derecho a estar sano, sino más bien considerar las falencias de la organización de salud, que principalmente afectan a los más vulnerables. En el año 2018 la Organización mundial de salud publicó en la última edición acerca de la estadística sanitaria mundial, los 36 indicadores de los propósitos de la evolución constante con respecto a la salud, además las 3 prioridades vinculadas que son lograr la cobertura sanitaria universal, abarcar emergencias de salud, promover poblaciones, más sanas. En el reporte se destacan que, a pesar de los logros notables en ciertas áreas para llegar a los objetivos de desarrollo sostenible, en otras el avance se ha detenido y el logro obtenido podría perderse con facilidad. La estadística hace referencia que, por debajo de la media de la población mundial, en nuestros días reciben todos los servicios de salud necesarios, además reporta que en el año 2010 millones de personas entraron en el grupo de pobreza extrema porque debieron costear por su propia cuenta los servicios de salud. 13 millones de personas mueren anualmente antes de cumplir 70 años de edad principalmente por enfermedades cardiovasculares, respiratorias crónicas, diabetes mellitus, enfermedades cancerígenas, en mayor porcentaje en países con un ingreso bajo y mediano. Diariamente en el año 2016 15000 niños fallecieron antes de los 5 años de edad, razones primordiales por la que es necesario dar una atención con calidad de servicio.

Nuestro país y su grandiosa pluralidad, encierra numerosas discrepancias en su cultura, economía, geografía, educación, razas o lenguajes que limitan el manejo de su política y administrativo del Perú. Referente al campo de salud es complicado de manera general un diagnóstico y controlar los obstáculos sobre un servicio con calidad en las distintas instituciones prestadoras de salud y la atención que ofrecen. Perú es uno de los países que invierte menos en el sector salud, donde la población tiene que arreglarse de su propia economía, según se revela en un estudio de Contribuyentes por Respeto, esta gran crisis que afecta a la salud, viene siendo común para todos los peruanos, es de todos los días que se oyen informaciones acerca de hospitales desabastecidos de medicinas, no se cuenta con los servicios básicos, hacinamiento en los establecimientos de salud, carecen de equipos para brindar servicios en emergencia, pacientes tratados en sillas de ruedas, no contando con camillas suficientes, además, que Perú es un país que cuenta con más empleados administrativos que médicos, mientras en otros países la realidad es distinta como Canadá que por cada empleado administrativo se cuenta con 16 médicos, Costa Rica cuenta con 8, 5 médicos en Uruguay y en Paraguay 3; y la situación de Perú es contraria, puesto que tenemos 3 empleados administrativos por cada médico. En cuanto a las camas de hospitalización, se presenta 16 por cada paciente, además, en el país hay muy pocas camas 10000 pobladores, lo que no sucede por ejemplo en España 32 camas, en Brasil 21 camas y en Chile cuenta con 21 camas. Se agrega la pésima organización del sistema logístico, que conlleva a los usuarios a la espera de 15 días para obtener una cita, y hasta más de 2 horas para recibir una atención médica.

Hace 10 años en el Ministerio de Salud aprobaron una Política Nacional Salud con calidad; que es obligación el cumplimiento de todo el sector en mención, por medio del cual determina un abarcamiento de disposiciones para las autoridades de salud, organismos sanitarios y población; dirigidas al progreso constante de un servicio con calidad y atención de salud.

Esta investigación genera gran envergadura que permitirá saber acerca del nivel de calidad de servicio y tener indicadores concernientes con instalaciones, equipos,

prestadores del sistema de salud relacionados a la prestación de servicio y una adecuada atención en consultorio externo de la especialidad de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central.

El Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, entidad prestadora de salud, de categoría III-1, más alto nivel de los establecimientos de salud del Ejército del Perú, excepcional en las áreas de asistencia, administración, docencia e investigación, que ofrece un servicio de atención de salud integral a todos los militares y familia directa.

La especialidad de Medicina Física y Rehabilitación en este hospital, se constituye por personal médico de asistentes, residentes, terapeutas físicos, el horario de atención en consultorio externo es de 08:00 a 14:00 horas, y en promedio se atiende al día 45 pacientes, el inconveniente de este estudio, no se encuentra investigaciones previas que valoraron la satisfacción en el tema de calidad. Es así que se recolectará información por un cuestionario dirigido a los pacientes del servicio.

En los últimos meses el número de usuarios en consulta externa del servicio, se ha incrementado en demasía, en comparación con años previos, de tal forma que es elemental tener conocimiento acerca del servicio de calidad brindado, que a su vez se usará como parámetro y favorecerá la implementación de reglamentos y especificaciones que siendo difundidas a todo el personal permitirá mantener y/o mejorar un servicio de calidad.

El deber de toda entidad prestadora de salud, actualmente es de proporcionar herramientas que incentiven la valoración del servicio brindado con el fin de garantizar en el marco de la gestión de otorgar salud con calidad, teniendo como pilares la equidad, eficacia y eficiencia.

En la presente época la calificación de satisfacción de los usuarios es una de las metodologías para medir el servicio con calidad del servicio brindado, de la misma

forma genera la participación de los pacientes al manifestar según su percepción y valorar el servicio de salud. Por tal motivo, que el usuario este satisfecho con la atención brindada, debe ser el objetivo principal del consultorio externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación.

Todo usuario, que acude a cualquier especialidad del Hospital Militar Central, espera recibir un servicio con calidad y calidez, en relación con el acceso, menor tiempo de espera, horarios adecuados, infraestructura adecuada, capacitaciones permanentes, por el bienestar de los usuarios.

1.2. Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Gutierrez y Saturno (2016), esta investigación, *Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México.*, realizado con la finalidad de identificar planes de mejora en basados en como lo perciben los usuarios sobre la satisfacción y calidad, el objeto del estudio definir conceptualmente, metodológicamente y analizar la satisfacción de los afiliados plasmada en las encuestas, describiendo los conceptos, analizar las encuestas, implementación metodológica, se recolectó la información por medio de una encuesta de satisfacción de los años 2015, 2014, 2013, de 26991 entrevistas, se analizó los resultados encontrando problemas de calidad relacionados de manera muy significativa y total con los indicadores de satisfacción y el resultado positivo se relaciona con la valoración sobre servicio de calidad, que se evidencia usando el coeficiente de correlación (0.86), considerado el más alto. Además, sobresale la correlación elevada de la evaluación de la asistencia del paciente con un índice de satisfacción ($r=0.85$), como el índice de satisfacción de la atención médica que recibió el paciente ($r = 0.73$) y por supuesto el valor de calidad de servicio ($r = 0.71$). Las conclusiones de este estudio mencionan sobre el complejo desarrollo tanto en la medición y percepción de la calidad, que a su vez muy necesario, para dar cumplimiento las normas e identificar planes de mejora.

La utilidad del instrumento utilizado que es la encuesta está diseñada y fue analizado rigurosamente para alcanzar mejoras.

Yépez, Ricaurte y Jurado (2018), en su investigación en un sistema público del municipio de Pasto en Colombia acerca de la *calidad percibida de la atención de salud*, con el fin y tomar conocimiento sobre como lo perciben los beneficiarios el servicio de salud recibido, considerando como indicativos esenciales sobre atención de calidad, usó el método cualitativo, trascendental hermenéutica, se recolectó la información por medio de entrevistas, se usó de muestra 28 usuarios, los resultados obtenidos identificadas como limitaciones en calidad, difícil acceso por temas geográficos y administrativos, dificultad para atención especializada, problemas en el sistema de referencia y contra referencia y la exigencia de mejorar las estructuras de las Instituciones prestadoras de salud. Los aspectos reconocidos que afecta positivamente como perciben la calidad fueron principalmente un buen trato al paciente por el personal asistencial., en esta investigación concluyeron que tomar al paciente como prioridad, enfocándolo a la integridad, eficiencia, eficacia con equidad de servicios, con garantía, respetando los derechos de la salud y una vida con dignidad de los usuarios; mejora del servicio con calidad.

Cobo, Gómez, y Rodríguez (2017), hicieron un estudio, en un servicio de urgencias en Colombia sobre *Percepción de la calidad de la atención*, tuvo la finalidad de reconocer la perspectiva de los beneficiarios acerca de la calidad y servicio brindado, que mejore el servicio de urgencias, la investigación fue descriptiva, transversal, se recolectó los datos por medio de encuestas, tuvo una muestra de 108 usuarios, se obtuvo como resultados acerca de la calidad del servicio de urgencias percibido, para cada dimensión, el promedio general 4.09, considerándose la seguridad como dimensión más alta, promediado con 4.23, seguido con 4.18 de la dimensión empatía, la dimensión capacidad de respuesta con 4.14, y la fiabilidad 4.09; y la dimensión por debajo del promedio elementos tangibles promedio de 3.79, se concluyó que es necesario para elaborar medidas, acrecentar confianza y realizar la

continuidad de un servicio con calidad, basado en conocimientos de cómo perciben los usuarios el servicio de urgencias.

Fariño, Cercado, Vera, Valle, y Ocaña (2018), en su investigación, teniendo como mayor consideración que en Ecuador la Salud Pública es la satisfacer al usuario, *Satisfacción de los usuarios y calidad de atención brindado en unidades operativas de atención primaria de salud*, el método usado, estudio descriptivo, cuantitativo, transversal, no experimental, se usó la encuesta SERVQUAL como técnica y un muestreo de 384 pacientes, en la investigación concluyéndose que se encuentran satisfechos en un 77% de usuarios, con la infraestructura y equipamiento correspondiente a los centros de salud, otro aspecto que los usuarios consideran que cumplen con sus expectativas referente a la comodidad y cantidad de sus camillas con un 83%. Analizando cada dimensión de calidad, ayuda a tener conocimiento del margen entre variables principales, calidad de servicio y satisfacer a los beneficiarios.

Nollaa, Martínezb, García, y Seoane (2016), realizó una investigación, sobre, *Estándares de calidad asistencial para las consultas externas de reumatología*, Barcelona-España, con la finalidad de realizar un modelo estándar acerca de fue realizado con el fin de documentar mediante la metodología Delphi, un modelo estándar sobre asistencia con calidad para la consulta externa de la especialidad de reumatología, contribuyendo el comité científico formado por 13 reumatólogos(13), cinco grupos nominales conformado por reumatólogos(45) y enfermeras especialistas(12), y el de discusión conformado por pacientes(9), los resultados obtenidos 9 áreas temáticas con148 estándares distribuidos en: estructura con 22 estándares, 34 estándares de actividades clínicas y la correlación con los usuarios, planificar con 7 estándares, nivel prioritario 5 estándares, en urgencias la atención primaria, y los otras especialidades en el establecimiento de salud, que corresponde a 20 estándares, con procesos con 26 estándares, investigación, docencia y enfermería 13 estándares cada uno, y cómputo con 8 estándares. Las conclusiones del estudio, es que el desarrollo de los estándares acerca de calidad de atención, podrían servir para estructurar las actividades en consultorio externo de reumatología, de la misma

manera sea referencial para proponer acciones de mejora a las autoridades del hospital en diferentes niveles.

Rodríguez y Muñoz (2017), se realizó un estudio, *Factores que se relacionan con la satisfacción en consulta externa en Hospitales de Madrid*, que se desarrolló al ser considerado importante saber el punto de vista de los pacientes, sobre el servicio que recibió, identificando situaciones que afecten la completa satisfacción. El método usado fue de un estudio transversal y descriptivo, se encuestó a 150 usuarios, el análisis del cuestionario correspondió a los siguientes resultados: la calidad administrativa y clínica difieren a 1 punto, siendo valorada 5 y 6 puntos respectivamente, el ítem que obtuvo un valor medio más bajo con 3,5 de 10 fue el tiempo de espera en consulta, y la tarea asistencial de enfermería obtuvo el más alto puntaje siendo 7 sobre 10. Los factores o situaciones que influyeron y correlacionan con el aumento de la satisfacción son dos: sexo masculino y contar con estudios superiores universitarios.

1.2.2 Trabajos previos Nacionales

Siadén y Quetti (2017), realizó una investigación, *Calidad de atención en la consulta externa. Hospital San Juan de Lurigancho 2016*, para conocer que opinan los pacientes sobre el servicio y atención con calidad recibidos de la especialidad de medicina recibieron, el método que utilizaron en un corte transversal y un estudio descriptivo de campo, un muestreo de 100 pacientes, clientes externos. Se utilizó un cuestionario y se recopiló los datos mediante una encuesta. En conclusión, los usuarios refieren recibir una buena atención. Los resultados obtenidos permitirán mantener una atención con calidad y contribuir a la mejoría de los problemas encontrados.

Ruiz (2017), esta investigación, *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*, con el fin y conocer la relación entre cliente externo satisfecho y la calidad de

atención dada, conocer cómo se interrelacionan la calidad de atención brindada y el usuario externo satisfecho, empleó el método no experimental, descriptivo correlacional, el muestreo que corresponde a 377 clientes externos, se obtuvieron los datos mediante una encuesta, se lograron los siguientes resultados, a la evaluación de los procesos para cada encuestado fue un nivel bueno en un 33% y 67% regular, la conclusión a la que se llegó fue que la satisfacción del usuario están directamente anexo con calidad de atención.

De La Cruz (2018), en el estudio, *Calidad de atención de consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los establecimientos de salud Fortaleza y Alfa Omega-Ate, 2016*, tuvo como fin conocer los niveles de atención en cada uno de los centros de salud, uso el método cuantitativo, no experimental y trabajo el método cuantitativo, descriptivo, considerados en los últimos seis meses del 2015, el cuestionario SERVQUAL modificado fue utilizado como instrumento, los resultados obtenidos fueron al comparar el Establecimiento de Salud Alfa Omega con el Establecimiento de Salud Fortaleza, una alta insatisfacción con el 88% y satisfechos solo con un 12 % para el primer centro; mientras el segundo centro obtuvo por el contrario una alta satisfacción con el 74% y no estuvieron satisfechos un 26 %, se concluyó que hay diferencia entre la atención de salud de un establecimiento y otro.

Chavez (2016), investigó sobre, *Calidad de atención de los pacientes adictos en el hospital Hermilio Valdizán y en el centro de rehabilitación de Ñaña 2016*, el estudio fue diseño descriptivo, comparativo, no experimental, tomaron como muestra 66 de un total de 100 pacientes, en dos centros de rehabilitación, divididos 46 y 20 respectivamente; el cuestionario SERVQUAL se utilizó como instrumento, la conclusión a la que llegaron es que hay diferencias en la atención con calidad entre los dos centros de rehabilitación representados estadísticamente.

Chiang (2015), en su investigación, *Calidad de Atención de los Usuarios en ESSALUD, San Miguel 2015*, con la finalidad de diagnosticar la percepción de los pacientes sobre la atención que les brindaron en Emergencia, el método usado fue un

estudio cuantitativo, descriptivo, y el muestreo 60 pacientes asegurados, uso la encuesta con un cuestionario Likert como técnica, se concluyó sobre el estudio que fue primordial enfatizar en la dimensión empatía para el avance positivo del servicio con calidad, se identificaron dificultades así el maltrato al paciente, saturación del servicio, un estancamiento en temas de cirugías, agregado el desinterés por mejorar y difundir sobre seguro universal, para generar la inserción social y garantizar un extraordinario servicio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Teoría de la variable Calidad de servicio

Real Academia Española (2014), *qualitas* – *atis*, latín por el que proviene calidad, conceptualizándolo como un atributo innato que tiene algo que permita estimar una opinión, de la misma manera conceptos que permitan establecer o calificar distintos niveles de calidad, servicios, productos, excelencia, supremacía, acondicionar un bien a sus especificaciones particulares, condición de la naturaleza, persona, edad, entre otras situaciones o condiciones que se necesiten para dignidad o un cargo, noble de linaje, significancia, o dificultad de una situación, condicionando a tener una vivencia más grata con dignidad y valor.

MINSA (2016), según Norma Técnica de Salud N° 029 – MINSA/DIGEPRES.V.02; conceptualiza atención con calidad, a la circunstancia grata de la prestación de salud obtenida por la existencia en sus tres dimensiones técnica, humana y de entorno de cualidades de calidad, ejecutando y cumpliendo las normas, estándares y requisitos correspondientes.

Donabedian (2000), reformuló el juicio acerca de las organizaciones del sistema de salud, generando el entendimiento que la reacción de la sociedad a las dificultades en salud, no discurren solos, sino más bien que el veredicto de la sociedad a las dificultades del sistema, es un conglomerado difícil, orientados de fundamentos

generalizados. Definió estructura, proceso y resultado, que hoy considerados los pilares para la valorar la calidad de servicio de salud. El concepto acertado sobre salud con calidad es dar al usuario, el completo y máximo confort, posterior a considerar el equilibrio de ganancias y pérdidas, que van a lo largo del proceso de atención de salud.

Donabedian conceptualizó calidad como un término que comprende dos dimensiones estrechamente vinculadas y dependientes entre sí; un método, que representa el uso de conocimiento y procedimientos para resolver dificultades del usuario, la interpersonal como segunda dimensión, y se simboliza por la interrelación entre los pacientes y personal de sanidad.

Dimensiones de la variable Calidad de atención

Torres y Vàsquez (2015), describieron paradigmas sobre valoración del servicio con calidad basados en literaturas científicas como mayor referente, fundamentados en como el paciente lo percibe, sobresalen por cualidades de valoración y dimensiones; Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 con SERVQUAL (paradigma americano Service Quality), y el enfoque de atención medica con calidad con Donabedian en 1966.

Según Donabedian, en el año 1966; consideraba el prototipo de calidad de la atención médica y valorar el servicio de salud entorno a calidad, basado en las siguientes dimensiones, estructuras, procesos y resultados, y sus correspondientes ítems de evaluación además la correlación entre proceso y resultado, y un sistema de principios, conlleva a tener un interés y compromiso al prestar un servicio de salud.

El modelo mencionado, estructura se refiere a las particularidades físicas, materiales, organización entre otras peculiaridades como el régimen asistencial con su contexto; proceso descrito como la sucesión de actividades que corresponde al trato del paciente; por último, el resultado es el logro, considerado como el mejoramiento en

salud, pero además en la disposición, sabiduría y predisposición inherente para una atención de la salud con calidad, a futuro.

Donabedian (1984) conceptualiza la calidad entorno a la atención de salud, enfocándolos en el resultado, valorados por la perspectiva de mejoras que se esperan en el aspecto de la salud. Se enfoca en dos dimensiones que se relacionan entre sí; la primera que es la técnica, referente a los conocimientos, y los importes científicos y tecnológicos médicos, con la intención que beneficie lo más posible a la salud, sin ser perjudicial. La segunda dimensión que es la interpersonal considera la relación paciente y personal de salud, tomando en cuenta los valores, reglas y normativas.

Service Quality (SERVQUAL), modelo que evalúa calidad de servicio; por los años ochenta, existía una mínima bibliografía acerca de calidad de servicio y era exigencia contar con un instrumento de valoración, lo que conllevó a la elaboración de uno de la más importante y estupenda labor en el sector, nominado Modelo SERVQUAL. El logro para este modelo, se desarrolló por fases, es así un grupo de investigadores, Parasuraman, Berry y Zeithaml, en principio a mediados de los ochenta, realizaron una investigación cualitativa, entrevistando a usuarios y ejecutivos de cuatro importantes compañías de servicios de EEUU. Producto de la investigación se obtuvo un prototipo sobre servicio con calidad, en base a teorías de brechas, que explica cuál es la grieta entre lo que esperan y como perciben los usuarios el servicio de salud que recibieron.

Brecha Uno: Percepción de la compañía frente a la perspectiva del usuario.

Brecha Dos: Como percibe la compañía acerca de la perspectiva de los usuarios frente a los principios de calidad.

Brecha Tres: Principios de calidad frente al servicio veraz brindado.

Brecha Cuatro: Disimilitud entre la promoción del servicio y un servicio veraz.

Brecha Cinco: Disimilitud entre la perspectiva del usuario y percepción del servicio brindado.

Posterior a las opiniones de los críticos que recibieron los autores ya a finales de los ochenta, y respaldados, en un estudio cuantitativo, decidieron realizar investigaciones

estadísticas con análisis factoriales, llegando así a simplificar el modelo en el año 1988, con apoyo en un estudio cuantitativo, realizaron estadísticas con análisis factorial y simplificaron el prototipo antes mencionado en cinco dimensiones que coloca por categorías las perspectivas del usuario referente al servicio.

Teoría de las dimensiones de Calidad de Servicio:

Elementos tangibles

La Real Academia Española (RAE), define que tangible deriva del término tangibilis, posible de tocar, la encuesta SERVQUAL, elemento tangible, va relacionado con el aspecto de la estructura física, trabajadores, componente de telecomunicaciones y equipos, es la apariencia que el usuario percibe en una institución, la limpieza, modernidad son aspectos que también son evaluados en los elementos tangibles.

Fiabilidad o Confianza

La esencia de fiable, para la Real Academia Española (RAE) significa resultados favorables brindando seguridad, siendo probable el adecuado funcionamiento de infalibilidad y resultados positivos, posibilidad de la adecuada función. Es la habilidad de realizar la prestación prometida de manera íntegra y cuidadosa.

Capacidad de Respuesta

Aptitud o capacidad de brindar ayuda a los pacientes y proveer servicio raudo. La Para Zeithman Valerie A. y Jo Bitner, el deber es la disposición, para asistir a los pacientes y brindar el servicio rápidamente.

Seguridad

En el Diccionario de la Real Academia, está definido como la cualidad de seguro, certero, o conocimientos fiables, claro y seguro acerca de algo.

Seguridad, facultad, habilidad y aptitud del saber de cada persona, a fin que se brinde informe y oriente sobre la prestación que se propone de forma elemental con precisión. De la misma manera es la competencia de dar credibilidad a los usuarios, e indicar sus necesidades y poder ayudarlos en lo que requieran.

Empatía

La aptitud de conocimiento, innata de cada persona, de inferir la perspectiva de los demás, o inmiscuirse en algunas estructuras de su entorno, sin ser necesario adoptar la misma perspectiva.

El desarrollo adecuado de la habilidad, es necesario considerar algunas habilidades como: la moral, interrelación personal, comunicación adecuada, generosidad y benevolencia. Además, considerar las emociones, el bienestar orientado a las otras personas, simpatía, hospitalidad, compasión y delicadeza.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central?

1.4.2 Problema específicos

Problema específico 1.

¿Cuál es el nivel de percepción de los pacientes sobre la dimensión elementos tangibles del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central?

Problema específico 2.

¿Cuál es el nivel de percepción de los pacientes sobre la dimensión fiabilidad del servicio recibido?

Problema específico 3.

¿Cuál es el nivel de percepción de los pacientes sobre la dimensión capacidad de respuesta del servicio recibido?

Problema específico 4.

¿Cuál es el nivel de percepción de los pacientes sobre la dimensión seguridad del servicio recibido?

Problema específico 5.

¿Cuál es el nivel de percepción de los pacientes sobre la dimensión empatía del servicio recibido?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

Esta investigación, permite la descripción sobre los niveles de calidad de servicio brindado en consultorio externo del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”. A su vez serviría de antecedente para próximos estudios, y así contribuiría el mejoramiento del servicio con calidad en consulta externa de los servicios del hospital en mención.

Justificación práctica

El abordaje preciso de los problemas que aquejan al brindar un servicio con calidad en el Hospital Militar Centra., es el objeto principal de este estudio.

Justificación metodológica

Este estudio descriptivo aporta metodológicamente sobre calidad de servicio, y conseguir los objetos por medio de instrumentos y herramientas y permiten recopilación e información precisa, ordenada del campo de estudio.

1.6. Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar el nivel de calidad de servicio que se brinda en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central.

1.6.2 Objetivo específicos

Objetivo específico 1.

Determinar el nivel de percepción de los pacientes sobre la dimensión elementos tangibles del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central.

Objetivo específico 2.

Determinar el nivel de percepción de los pacientes sobre la dimensión fiabilidad del servicio recibido.

Objetivo específico 3.

Determinar el nivel de percepción de los pacientes sobre la dimensión capacidad de respuesta del servicio recibido.

Objetivo específico 4.

Determinar el nivel de percepción de los pacientes sobre la dimensión seguridad del servicio recibido.

Objetivo específico 5.

Determinar el nivel de percepción de los pacientes sobre la dimensión empatía del servicio recibido.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

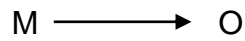
Método: según Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), el método deductivo es el proceso del razonamiento que parte de una o más declaraciones para llegar a una conclusión.

Enfoque: con un enfoque cuantitativo; Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) expone, que simboliza un grupo de procedimientos, es ordenado y demostrativo. Cada fase anticipa la que sigue, y no se considera evitar algún paso. Lleva un orden estricto, pero se puede re conceptualizar alguna fase. Inicia de un juicio Parte de una idea que va suscribiéndose al demarcarse, se originan los propósitos y cuestionamientos del estudio, se analiza la bibliografía y se elabora una teoría.

Tipo: aplicada, Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), este modelo de investigación, en el cual el investigador conoce el problema que ya se encuentra establecido, y que es utilizado para responder preguntas específicas.

Nivel: descriptivo, Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) la finalidad del que investiga, es explicar circunstancias, realidades, entornos, y acontecimientos; detallando como son y se presentan. Con las investigaciones descriptivas se quiere precisar cualidades, propiedades, los rasgos y el perfil de sociedades, comunidades, grupos, individuos, circunstancias o fenómenos que son analizados.

Diseño: No experimental, Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) descrito en su texto, elaborado sin manipular premeditada de las variables. Es así que son investigaciones en los que no se modifica las variables independientes de manera intencionada para conocer el impacto referente a otras variables, y el tipo de diseño transversal, que se define como el estudio que recoge información en un determinado instante, en un momento singular, además descriptivo, cuyo objeto buscarla repercusión de las particularidades o nivel de una o varias variables en un entorno determinado.



Dónde:

O Calidad de Servicio

M Muestra en la que se realizará el estudio

Figura 1 Diseño de la investigación

2.2. Variables, operacionalización

Variable de Calidad de servicio

Definición teórica

Parasuraman, Zeithaml y Berry, conceptualizan calidad de servicio tal que el discernimiento integral del usuario sobre la preponderancia o excelencia del servicio, resultado de la confrontación entre lo que esperan los usuarios y la percepción del producto del servicio que se ofreció.

Definición operacional

Es el juicio del beneficiario externo acerca de las dimensiones; humana, científico-técnico, y contexto en general, de calidad de servicio de salud en consultorio externo brindado por el servicio de Medicina Física y Rehabilitación.

Operacionalización de variables

Tabla 1. *Variable Calidad de Servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Instalaciones físicas	1,2,3, 4,5,6		
	Equipamiento mobiliario			
Fiabilidad	Habilidad para Ejecutar el Servicio	7,8, 9,10	Nunca (1)	
	Disposición voluntad	11,12 13,14	Casi nunca (2)	Malo(26-60)
Seguridad	Credibilidad	15,16	A veces (3)	Regular(61-95)
	Integridad confiabilidad	17,18 19,20	Casi siempre (4)	Bueno(96-130)
Empatía	Atención individualizada	21,22 23,24	Siempre (5)	
	Trato amable seguridad	25 ,26		

2.3. Población y muestra

Población

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), conceptualizado como grupo de casos que son similares en sus características. La población se debe ubicar específicamente en base a sus particularidades de contexto, periodo, y espacio.

En esta investigación se conforma la población por 245 usuarios que se atendieron por consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación,

Muestra

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) la fracción de la población que es seleccionada, y es útil para la obtención de información útiles para el progreso de la investigación en el que se realizarán mediciones y se observarán las variables del estudio. La muestra se conforma de 150 pacientes, en esta investigación. (Anexo 6)

Muestreo

Se elaboró un muestreo probabilístico simple aleatorio, y una confiabilidad muestral del 95% y error muestral de 0,005%.

Criterios de inclusión

- Pacientes adultos.
- Pacientes que asisten a consultorio externo del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación.

Criterios de exclusión

- Pacientes con alguna limitación mental
- Pacientes menores de edad.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

Sánchez y Reyes (2015), conceptualizaron como los procedimientos, mediante el cual se adquieren los datos indispensables de hechos característicos que van relacionados con la finalidad de la presente investigación.

Se usó la encuesta SERVQUAL adaptada, como técnica de recolección de datos, usada por niveles de atención en las Instituciones Prestadoras de Salud.

Instrumentos

Hernández, Fernández, y Baptista (2014), considera el cuestionario quizá como el instrumento que se utiliza más para obtener información, que consiste en un grupo de interrogantes en relación de o las variables que se medirán. (Chasteauneuf, 2009)".

Es así que en esta investigación considera al cuestionario como instrumento, tomando en consideración los puntajes de la escala Likert, sobre Calidad de Servicio, (1 al 5), cuenta con 26 ítems organizados en 5 escalas, propuesto para pacientes que acuden a consultorio externo del servicio de Medicina de Rehabilitación, para sobre percepción de debilidades y fortalezas, relacionado con 5 diferentes dimensiones:

Elementos tangibles (6 ítems): Aspecto de la infraestructura, equipos y materiales de comunicación, apariencia del personal.

Fiabilidad (4 ítems): Capacidad y meticulosidad de dar el servicio que se ofreció tal y conforme se estipuló.

Capacidad de Respuesta (4 ítems): Anhelo verdadero, de beneficiar a los usuarios y responder rápidamente a sus necesidades.

Seguridad (6 ítems): amabilidad, conocimiento del servicio brindado, de los asistentes que dan la atención de salud.

Empatía (6 ítems): Esmero, y participación afectiva en el trato al usuario, poniéndose en el problema de este.

Para cada respuesta por ítem, se indica la escala y valor en que la aseveración efectuada es aplicada para cada área a evaluar, en cinco (5) categorías: Siempre, Casi Siempre, A Veces, Casi Nunca, Nunca.

Validez

Una vez que se creó el cuestionario, por diestros en la materia se realizó y ejecutó; fue validado por expertos y se empleó en esta investigación.

Confiabilidad del instrumento

Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), el valor en que un instrumento obtiene resultados congruentes y racionales, es la definición de la confiabilidad de un instrumento de medición.

Alfa de Cronbach se aplica para valorar la homogeneidad y confiabilidad de las interrogantes, que nos señala confiable al instrumento.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se procedió a analizar estadísticamente, posterior a la recolección de datos. Una vez acopiados los datos de la investigación. Se tabularon y presentaron las figuras y tablas de distribución de porcentajes y frecuencias. El software estadístico empleado para la tabulación fue el IBM SPSS V 22.0.

2.6. Aspectos éticos

Al inicio de este estudio de investigación, se realizó la solicitud correspondiente a la Dirección del Hospital Militar Central y jefatura del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, además que los pacientes militares y familiares encuestados, previo a la encuesta daban su autorización, se les informó a todos los participantes los motivos y razones de la investigación, a su vez garantizando la reserva de los datos obtenidos por medio de la encuesta de opinión.

La información que se obtuvo fue procesada conforme su recolección, sin existir manipulación alguna.

III. Resultados

Resultados descriptivos

Tabla 2

Distribución de porcentaje y frecuencia de la variable Calidad de Servicio

Niveles	Porcentaje (%)	Frecuencia (fi)
Bueno	6.7	10
Regular	77.3	116
Malo	16.0	24
Total	100.0	150

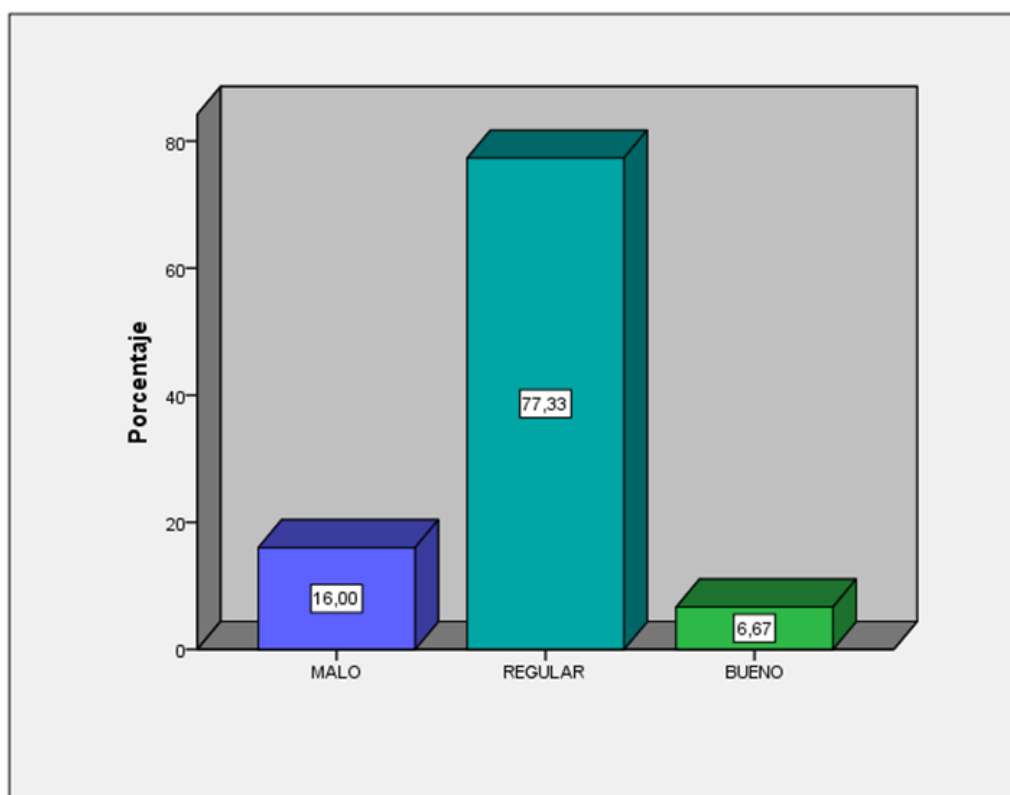


Figura 2. Calidad de servicio

Se observa en la tabla 2 y figura 2, que se brinda de manera regular con un 77.3%, la calidad de servicio de consulta externa en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, y que el 16% de los pacientes opinan que es Malo, y el 6.67% afirman que es buena.

Tabla 3
Distribución del porcentaje y frecuencia de la dimensión elementos tangibles.

Niveles	Porcentaje (%)	Frecuencia(fi)
Bueno	14.7	22
Regular	62.0	93
Malo	23.3	35
Total	100.0	150

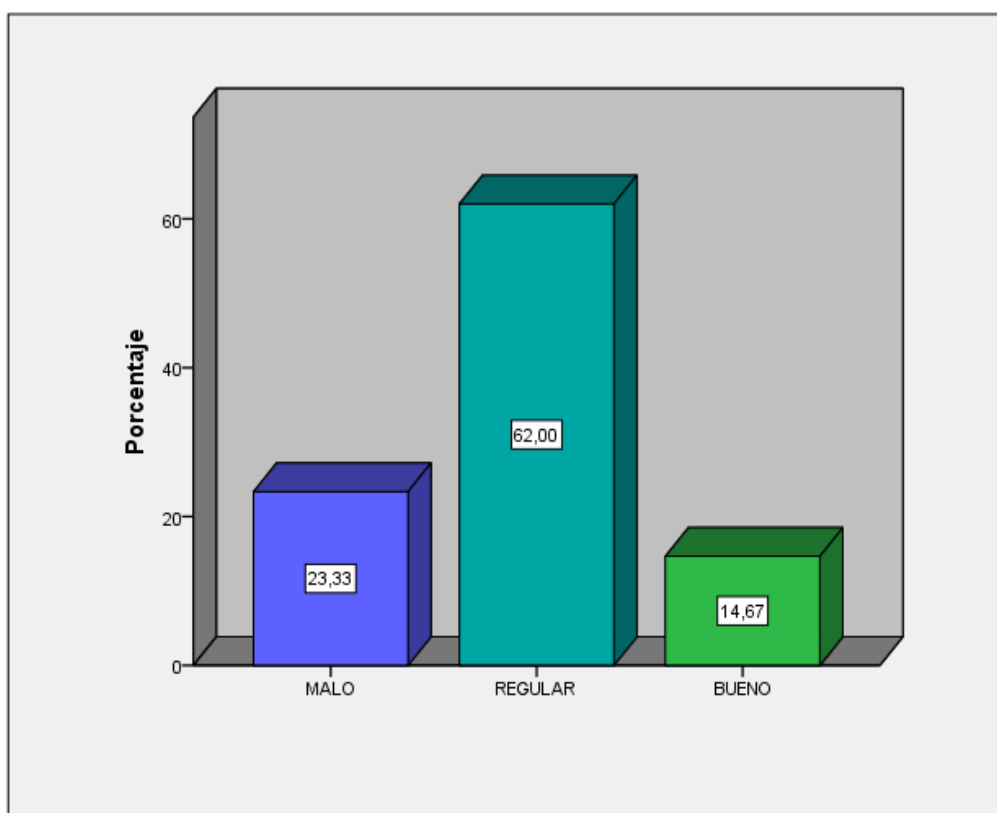


Figura 3. Calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles

Se observa en la tabla 3 y figura 3, que consideran regular un 62%; 23.3% de pacientes refieren es malo, y 14.7% de pacientes opinan que es buena, sobre la calidad de servicio de consulta externa en su dimensión elementos tangibles en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central.

Tabla 4
Distribución del porcentaje y frecuencia de la dimensión fiabilidad

Niveles	Porcentaje (%)	Frecuencia (fi)
Bueno	16.7	25
Regular	45.3	68
Malo	38.0	57
Total	100.0	150

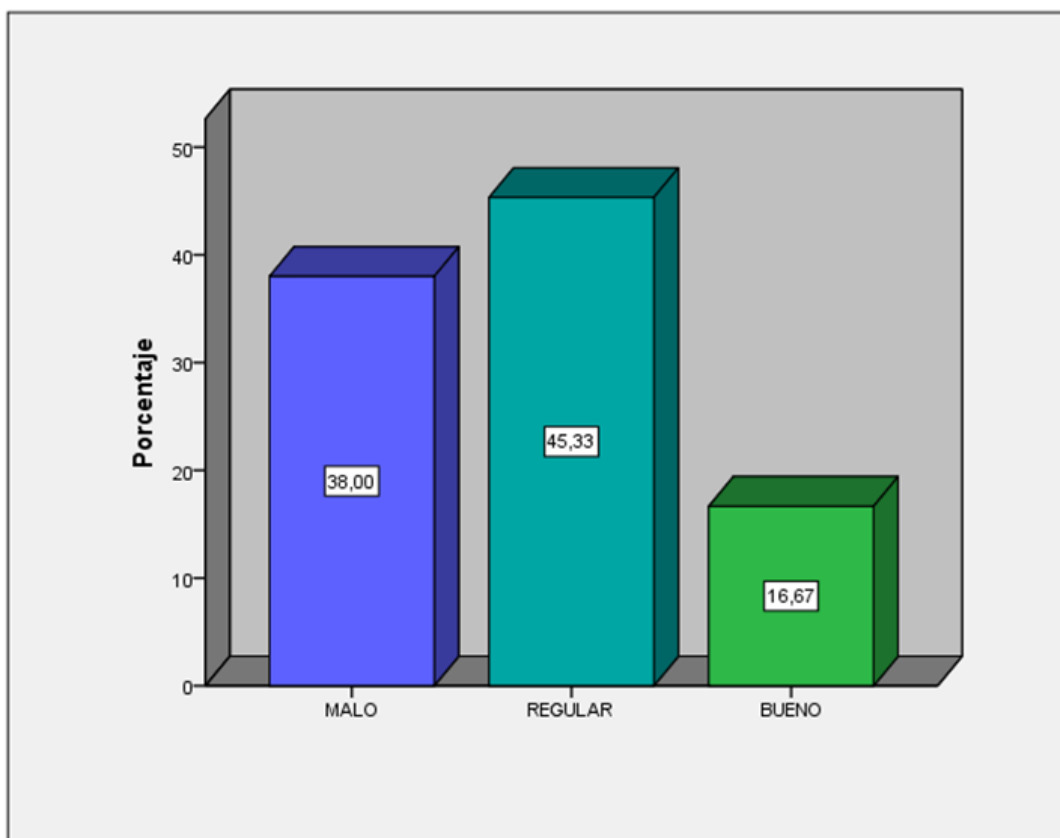


Figura 4. Calidad de servicio en su dimensión fiabilidad

Se observa en la tabla 4 y figura 4, que los pacientes opinan que es regular en un 45%; malo en un 38%, y solo 16,7% opinan que es bueno, sobre la calidad de servicio de consulta externa en su dimensión fiabilidad en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central.

Tabla 5

Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta

Niveles	Porcentaje (%)	Frecuencia (fi)
Bueno	12.7	19
Regular	60.0	90
Malo	27.3	41
Total	100.0	150

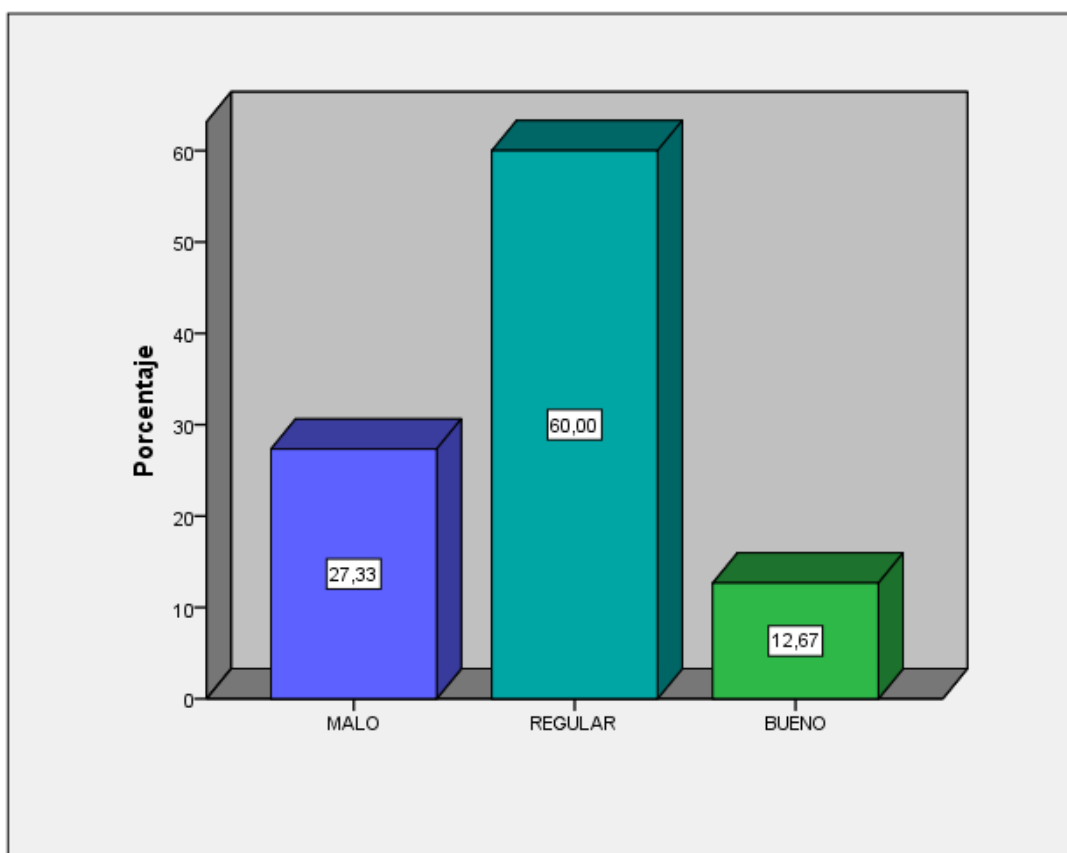


Figura 5. Calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta

Se observa en la tabla 5 y figura 5, que un 60% de pacientes opinan que es regular; 27.3% que es malo y solo 12.7% opinan que es buena; sobre la calidad de servicio de consulta externa en su dimensión capacidad de respuesta en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central.

Tabla 6
Distribución de la frecuencia y porcentaje de la dimensión seguridad

Niveles	Porcentaje (%)	Frecuencia (fi)
Bueno	11.3	17
Regular	68.7	103
Malo	20.0	30
Total	100.0	150

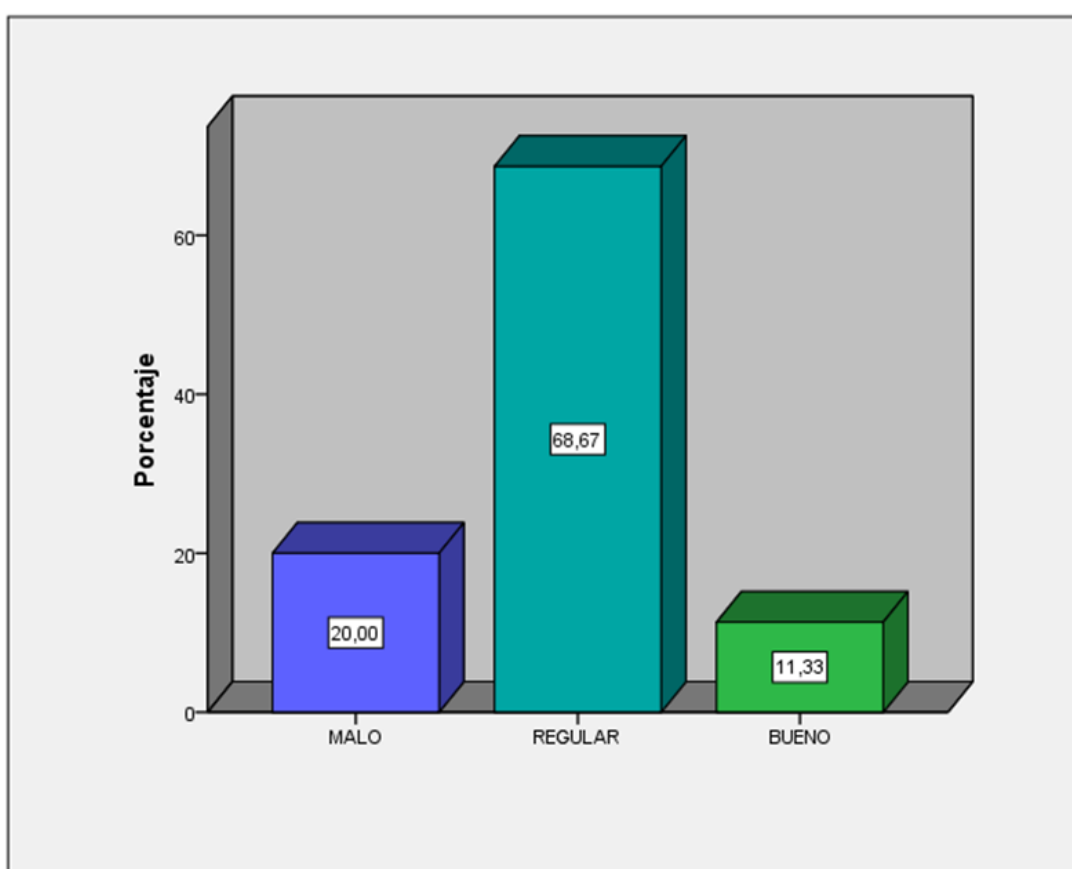


Figura 6. Calidad de servicio en su dimensión seguridad

Se observa en la tabla 6 y figura 6, sobre la calidad de servicio de consulta externa en su dimensión seguridad en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, la opinión de los pacientes considera regular el 68.7%, opinan que es malo el 20%, y el 11.3% opinan que es buena.

Tabla 7
Distribución del porcentaje y frecuencia de la dimensión empatía

Niveles	Porcentaje (%)	Frecuencia (fi)
Bueno	5.3	8
Regular	72.0	108
Malo	22.7	34
Total	100.0	100.0

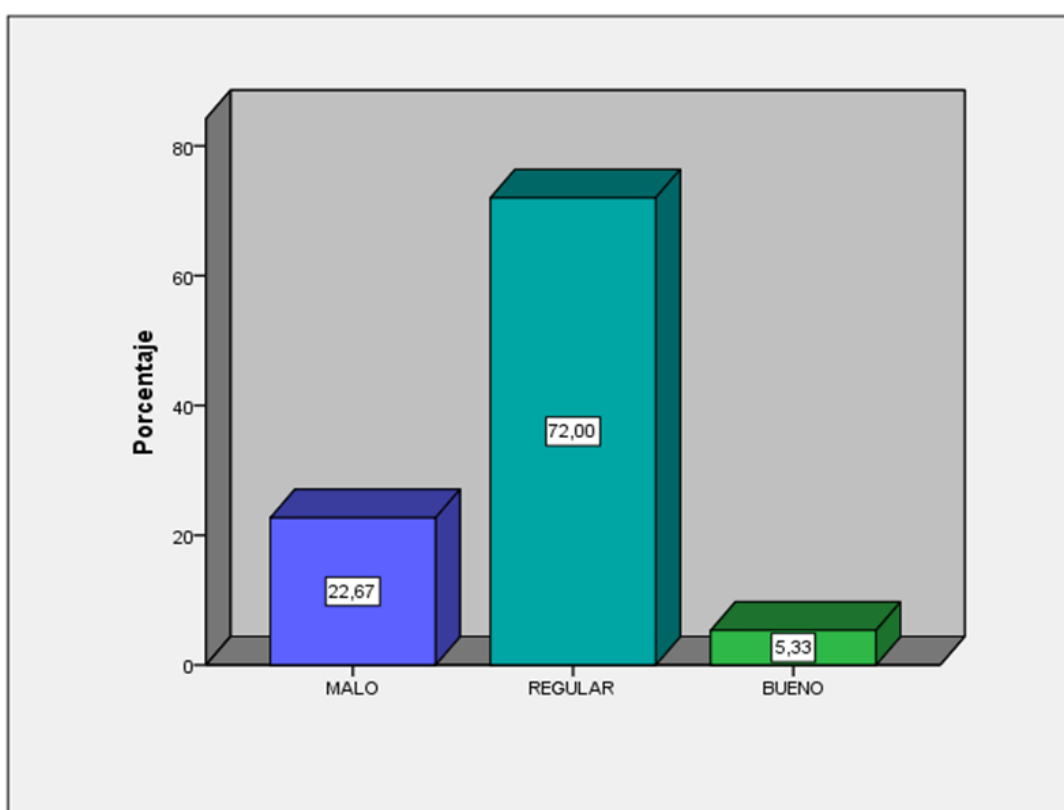


Figura 7. Calidad de servicio en su dimensión empatía.

Se observa en la tabla 7 y figura 7, acerca de la calidad de servicio de consulta externa en su dimensión empatía en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, según la opinión de los pacientes en un 72% considera es regular, el 22.7% de pacientes afirman que es Malo, y 5.33% refieren es buena.

IV. Discusión

En el Servicio de Medicina de Rehabilitación del Hospital Militar Central, la calidad de servicio es predominantemente regular (77.3%), igual similitud halló Ruiz en su investigación, prevalece un 67% mayormente regular; acerca de la calidad de atención al cliente y la satisfacción por niveles del usuario externo en hospital ESSALUD II en Tarapoto el año 2016.

En el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central, el 16% de los pacientes encuestados opinan que la calidad de servicio brindada es Malo, y 6.67% opinan es bueno; los resultados hallados en la investigación de Ruiz en el año 2016 sobre Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, 2016, muestran que 33% presenta el nivel bueno para cada uno de los procesos, cifra mucho mayor que la presente investigación.

En cuanto a las cinco dimensiones de calidad de servicio, los resultados hallados fueron los siguientes; la dimensión empatía en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, refleja como regular en base a la opinión de los pacientes (72%), la dimensión seguridad así mismo es regular (68.7%), la calidad de servicio en consulta externa en su dimensión capacidad de respuesta es también regular (60%); los elementos tangibles es percibida por los pacientes también regular (62%), en su dimensión fiabilidad el servicio brindado en consulta externa en el servicio de medicina física y rehabilitación, se obtuvo un nivel regular (45%) de la percepción de pacientes, en comparación con la investigación de Cobo, Gomez y Rodriguez, en el año 2017, en un hospital en Colombia, sobre cómo perciben los pacientes la calidad de atención de servicio en el servicio de urgencias; se obtuvo como resultados en las cinco dimensiones, descritas individualmente; una puntuación global de 4.09, la dimensión seguridad con promedio más alto de 4.23; seguido de la dimensión empatía con 4,18; capacidad de respuesta 4.14; la dimensión fiabilidad 4.09; y obtuvo el promedio más bajo los elementos tangibles considerado 3.79, concluyéndose que el saber cómo perciben la calidad de servicio de urgencia, desarrollaría actividades, afianzar confianza, y proseguir con un servicio con calidad, similares en la capacidad de respuesta, basados en la percepción del área usuaria y promedio hallado.

V. Conclusiones

Primera:

La prevalencia de la calidad de servicio en consulta externa en el Servicio de Medicina de Rehabilitación, es frecuentemente regular (77.3%) y lo consideran malo (16%).

Segunda:

En la dimensión elementos tangibles, la prevalencia fue considerado regular (62%) y malo (23.3%) sobre la calidad de servicio en Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central.

Tercera:

Se encontró de la dimensión fiabilidad, la prevalencia de calidad de servicio fue regular (45.33%) y fue considerado malo (38%) en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central.

Cuarta:

Calidad de servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta se considera de manera prevalente como regular (60%), y considerado como malo (27.33%), en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central.

Quinto:

La prevalencia de calidad de servicio en la dimensión seguridad es regular (68.67%) en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central.

Sexta:

En la dimensión empatía de la calidad de servicio, prevalece como regular (72%), en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central.

VI. Recomendaciones

Primera:

La formulación de un programa para la mejora de la Calidad de Servicio, y así dar un servicio de calidad de manera permanente y continúa en Consulta Externa del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central.

Segunda:

Se sugiere a las autoridades del Hospital Militar Central, el incentivo para realizar estudios de igual similitud, con un muestreo equivalente en un año de atención por consulta externa del servicio de Medicina de Rehabilitación.

Tercera:

Se sugiere a las autoridades incentivar la elaboración de estudios similares en los distintos servicios de consulta externa del Hospital Militar Central.

Cuarta:

Se sugiere la mejora de la dimensión fiabilidad, enfatizando en la ejecución del servicio que se ofrece de manera confiable y precisa, considerar capacitaciones permanentes al personal de salud para estar a la vanguardia con los avances científicos-tecnológicos para la buena atención de los pacientes de consulta externa del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central.

Quinta:

Se sugiere la mejora de la dimensión de capacidad de respuesta, considerando prioritariamente brindar el servicio de forma rauda, en bien del paciente, que acude a consulta externa del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central. (Anexo 5)

Sexta:

Se recomienda a las autoridades considerar el mantenimiento de las instalaciones, equipos, mobiliario de todo el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, para así brindar un mejor servicio de calidad.

VII. Referencias

- Chavez, C. (2016). *Calidad de atención de los pacientes adictos en el hospital Hermilio Valdizán y en el centro de rehabilitación de Ñaña 2016*. LIMA. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UV/8322>
- Chiang, C. (2015). *Calidad de Atención de los Usuarios en ESSALUD, San Miguel 2015*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5344>
- Cobo, E., Gómez, F., & Rodríguez, M. (2017). Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD. UNIVERSIDAD DE BOYACÁ*, 4(2), 188-204. doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.262>
- De La Cruz, A. (2018). *Calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega - Ate, 2016*. LIMA. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/24748>
- Donabedian, A. (2000). In Memoriam. *Salud Pública de México*, 42(6), 556-557. Obtenido de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/viewFile/6280/7516>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. 39(32), 22.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). DF, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- MINSAs, M. d. (2016). Norma técnica de salud: Auditoria de la Calidad de la atención de Salud. *NTS N 029-MINSAs/DIGEPRES-V.02*. Lima, Perú. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSAs/3930.pdf>
- Nollaa, J., Martínezb, C., García, R., y Seoane, R. (2016). Estándares de calidad asistencial para las consultas externas. *Elsevier España, S.L.U. y Sociedad Española de Reumatología y Colegio Mexicano de Reumatología.*, 12(5), 248-255.
- Ochoa, B., Fernandez, G., y Cox, A. (2018). *Datos sobre el estado de salud de la población en la Región de las Américas*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/salud/es/datos-sobre-la-salud-en-las-americas/>
- Real Academia Española, R. (2014). *Calidad* (23ª ed.). Madrid, España. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Rodríguez, M., & Muñoz, R. (Junio de 2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica, Semestral*(32).

- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016*. Tarapoto, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1597>
- Sánchez, H., & C., R. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (Quinta Edición ed.). Lima, Perú.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (Quinta Edición ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Saturno, P., & Gutierrez, J. (Noviembre de 2016). Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. *Salud Pública de México*, 58(6), 685-693. doi:<http://dx.doi.org/10.21149/spm.v58i6.8323>
- Siadén, T., & Quetti, I. (2017). *Calidad de atención en la consulta externa. Hospital San Juan de Lurigancho 2016*. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Torres, S., & Vásquez, C. (Diciembre de 2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio: Caracterización y análisis. *Compendium*(35), 57-76. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Yépez, M., Ricaurte, M., & Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(2), 97-110. doi:<http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>

VIII. Anexos

Anexo 1. Instrumento de la Variable Calidad de Servicio



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

Estimado (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad de atención, le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de atención en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES		N	CN	AV	CS	S
1	¿Percibe que las instalaciones físicas en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, son visualmente atractivas?					
2	¿Percibe que las instalaciones físicas en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, son modernas?					
3	¿Percibe que las instalaciones físicas en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, cuentan con tecnología de punta?					
4	¿Percibe que los equipos que se utilizan en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, son adecuados para cumplir con calidad la atención de los					
5	¿Percibe que las camas, camillas y sillas de ruedas son cómodas y suficientes en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central?					
6	¿Percibe que los pasadizos y áreas de hospitalización tienen buena ventilación en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, son novedosas?					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD		N	CN	AV	CS	S
7	¿Las respuestas del personal de salud a sus consultas son brindadas con claridad y de manera veraz?					
8	¿El personal de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, responde oportunamente a sus inquietudes?					
9	¿El personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, brindan un servicio inmediato?					
10	¿El equipo de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, siempre dispone de tiempo para atenderlo y resolver sus dudas respecto a lo solicitado?					

DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA		N	CN	AV	CS	S
11	¿Percibe que el personal administrativo d en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, realiza los trámites con eficiencia y eficacia?					
12	¿Percibe que los médicos en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, brindan atención inmediata a los pacientes?					
13	¿Percibe que el personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, realiza bien la atención durante una emergencia?					
14	¿Percibe que el personal en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central proporciona especial interés a pacientes según el grado de la emergencia?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD		N	CN	AV	CS	S
15	¿Percibe que el comportamiento del personal en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar					
16	¿Percibe que el personal en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, le transmite confianza?					
17	¿Percibe que durante la permanencia en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, se ha sentido seguro del nivel profesional de los médicos?					
18	¿Percibe que el personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, atiende a los pacientes que ingresan por emergencia inmediatamente?					
19	¿Percibe que el personal de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, respeta su privacidad durante la atención?					

20	¿Percibe que los médicos en el servicio de medicina física y rehabilitación, tienen conocimiento y resuelven sus interrogantes?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA		N	CN	AV	CS	S
21	¿Percibe que el equipo de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, lo atienden en forma individualizada?					
22	¿Percibe que la atención brindada por el personal de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, satisface sus expectativas?.					
23	¿Percibe que el equipo de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, brindan atención según el orden de llegada de los pacientes?					
24	¿Percibe que el personal administrativo en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, demuestra respeto a los usuarios?					
25	¿Percibe que recibe un trato amable del personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central.					
26	¿Percibe que la atención que brinda el personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, lo realiza con eficiencia y tolerancia?					

¡Gracias!

Anexo 2. Análisis de confiabilidad

Resultados de confiabilidad de la variable Calidad de servicio

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Calidad de Atención	0,956	26

En el anexo 2 se presentan los resultados de la Prueba de confiabilidad de la variable en estudio, para la variable Calidad de servicio se observa un resultado el Alfa de Cronbach de 0,956, lo que indica que se encuentra en un nivel de Alta confiabilidad.

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz, C. (2007)

Anexo 3. Matriz de consistencia


Título: Calidad de Servicio de Consulta Externa en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central

Autora: Lizeth Giuliana Quiñones Hospina

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cómo perciben los pacientes los elementos tangibles del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central? ¿Cuál es el nivel de fiabilidad del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central percibida por los pacientes que acuden a consulta externa? ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la capacidad de respuesta del servicio recibido? ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la seguridad del servicio recibido? ¿Cuál es la percepción de los usuarios empatía del servicio recibido?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de calidad de servicio que se brinda en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar cómo perciben los pacientes los elementos tangibles del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central. Determinar el nivel de fiabilidad del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central percibida por los pacientes que acuden a consulta externa. Determinar la percepción de los usuarios sobre la capacidad de respuesta del servicio recibido. Determinar la percepción de los usuarios sobre seguridad del servicio recibido. Determinar la percepción de los usuarios sobre empatía del servicio recibido.</p>	<p>No corresponde</p>	Variable : Calidad de Servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Elementos tangibles	Instalaciones físicas Equipos mobiliario	1 al 6		
			Fiabilidad	Habilidad para Ejecutar el Servicio	7 al 10	Nunca (1) Casi nunca (2)	Malo (26-60)
			Capacidad de respuesta	Disposición voluntad	11 al 14	A veces (3) Casi siempre (4)	Regular (61-95) Bueno
			Seguridad	Credibilidad Integridad Confiabilidad	15 al 20	Siempre (5)	(96-130)
			Empatía	Atención individualizada Trato amable seguridad	21 al 26		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				

<p>TIPO: Aplicada</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>MÉTODO: Deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: La población estará conformada por 250 pacientes atendidos en consulta externa del servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Aleatoria simple</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 150 pacientes</p>	<p>Variable : Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Ámbito de Aplicación: Hospital Militar Central</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas de Frecuencias y porcentajes</p>
--	---	---	---

Anexo 4. Validación del Instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Percibe que las instalaciones físicas en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
2	¿Percibe que las instalaciones físicas en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, son modernas?	✓		✓		✓		
3	¿Percibe que las instalaciones físicas en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, cuentan con tecnología de punta?	✓		✓		✓		
4	¿Percibe que los equipos que se utilizan en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, son adecuados para cumplir con calidad la atención de los pacientes?	✓		✓		✓		
5	¿Percibe que las camas, camillas y sillas de ruedas son cómodas y suficientes en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central?	✓		✓		✓		
6	¿Percibe que los pasadizos y áreas de hospitalización tienen buena ventilación en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, son novedosas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
7	¿Las respuestas del personal de salud a sus consultas son brindadas con claridad y de manera veraz?	✓		✓		✓		
8	¿El personal de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, responde oportunamente a sus inquietudes?	✓		✓		✓		
9	¿El personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, brindan un servicio inmediato?	✓		✓		✓		
10	¿El equipo de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, siempre dispone de tiempo para atenderlo y resolver sus dudas respecto a lo solicitado?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	¿Percibe que el personal administrativo en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, realiza los trámites con eficiencia y eficacia?	✓		✓		✓		
12	¿Percibe que los médicos en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, brindan atención inmediata a los pacientes?	✓		✓		✓		
13	¿Percibe que el personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, realiza bien la atención durante una emergencia?	✓		✓		✓		
14	¿Percibe que el personal en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central proporciona especial interés a pacientes según el grado de la emergencia?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
15	¿Percibe que el comportamiento del personal en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, transmite confianza?	✓		✓		✓		

16	¿Percibe que el personal en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, le transmite confianza?	✓		✓		✓	
17	¿Percibe que durante la permanencia en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, se ha sentido seguro del nivel profesional de los médicos?	✓		✓		✓	
18	¿Percibe que el personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, atiende a los pacientes que ingresan por emergencia inmediatamente?	✓		✓		✓	
19	¿Percibe que el personal de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, respeta su privacidad durante la atención?	✓		✓		✓	
20	¿Percibe que los médicos en el servicio de medicina física y rehabilitación, tienen conocimiento y resuelven sus interrogantes?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Percibe que el equipo de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, lo atienden en forma individualizada?	✓		✓		✓	
22	¿Percibe que la atención brindada por el personal de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, satisface sus expectativas?	✓		✓		✓	
23	¿Percibe que el equipo de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, brindan atención según el orden de llegada de los pacientes?	✓		✓		✓	
24	¿Percibe que el personal administrativo en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, demuestra respeto a los usuarios?	✓		✓		✓	
25	¿Percibe que recibe un trato amable del personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central?	✓		✓		✓	
26	¿Percibe que la atención que brinda el personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, lo realiza con eficiencia y tolerancia?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

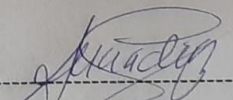
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mitchell Alarcón Díaz DNI: 09728050

Especialidad del validador: Metodólogo

.....de.....del 20.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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 Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Percibe que las instalaciones físicas en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
2	¿Percibe que las instalaciones físicas en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, son modernas?	✓		✓		✓		
3	¿Percibe que las instalaciones físicas en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, cuentan con tecnología de punta?	✓		✓		✓		
4	¿Percibe que los equipos que se utilizan en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, son adecuados para cumplir con calidad la atención de los pacientes?	✓		✓		✓		
5	¿Percibe que las camas, camillas y sillas de ruedas son cómodas y suficientes en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central?	✓		✓		✓		
6	¿Percibe que los pasadizos y áreas de hospitalización tienen buena ventilación en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, son novedosas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
7	¿Las respuestas del personal de salud a sus consultas son brindadas con claridad y de manera veraz?	✓		✓		✓		
8	¿El personal de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, responde oportunamente a sus inquietudes?	✓		✓		✓		
9	¿El personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, brindan un servicio inmediato?	✓		✓		✓		
10	¿El equipo de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, siempre dispone de tiempo para atenderlo y resolver sus dudas respecto a lo solicitado?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	¿Percibe que el personal administrativo en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, realiza los trámites con eficiencia y eficacia?	✓		✓		✓		
12	¿Percibe que los médicos en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, brindan atención inmediata a los pacientes?	✓		✓		✓		
13	¿Percibe que el personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, realiza bien la atención durante una emergencia?	✓		✓		✓		
14	¿Percibe que el personal en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central proporciona especial interés a pacientes según el grado de la emergencia?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
15	¿Percibe que el comportamiento del personal en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, transmite confianza?	✓		✓		✓		

16	¿Percibe que el personal en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, le transmite confianza?	✓		✓		✓	
17	¿Percibe que durante la permanencia en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, se ha sentido seguro del nivel profesional de los médicos?	✓		✓		✓	
18	¿Percibe que el personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, atiende a los pacientes que ingresan por emergencia inmediatamente?	✓		✓		✓	
19	¿Percibe que el personal de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, respeta su privacidad durante la atención?	✓		✓		✓	
20	¿Percibe que los médicos en el servicio de medicina física y rehabilitación, tienen conocimiento y resuelven sus interrogantes?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Percibe que el equipo de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, lo atienden en forma individualizada?	✓		✓		✓	
22	¿Percibe que la atención brindada por el personal de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, satisface sus expectativas?	✓		✓		✓	
23	¿Percibe que el equipo de salud en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, brindan atención según el orden de llegada de los pacientes?	✓		✓		✓	
24	¿Percibe que el personal administrativo en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, demuestra respeto a los usuarios?	✓		✓		✓	
25	¿Percibe que recibe un trato amable del personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central?	✓		✓		✓	
26	¿Percibe que la atención que brinda el personal médico en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Militar Central, lo realiza con eficiencia y tolerancia?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es deficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg MELGAR BEGAZO ARTURO O. DNI: 29 30 84 86

Especialidad del validador: Docente en Educación, MBA

.....de.....del 20.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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]
Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Propuesta para Dimensión Capacidad de Respuesta

Tramite Electrónico	Beneficios
Acción que un usuario realiza mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, en relación con un documento o expediente administrativo, sin estar presente físicamente, y toda aquella acción que un usuario realice para dar respuesta a ese documento o expediente por medio electrónico.	<ul style="list-style-type: none">• Rapidez.• Descentralización.• Transparencia.• Interoperabilidad documental.• Rápida localización y fácil almacenamiento documental.• Copias fieles ilimitadas y rápidas, a partir del original electrónico.• Seguro. El trámite electrónico es más seguro que en papel.

Anexo 6. Cálculo de la Muestra

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

La fórmula del tamaño de la muestra se obtiene de la fórmula para calcular la estimación del intervalo de confianza para la media, la cual es:

$$\bar{X} - Z \frac{\sigma}{\sqrt{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} \leq \mu \leq \bar{X} + Z \frac{\sigma}{\sqrt{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

De donde el error es:

$$e = Z \frac{\sigma}{\sqrt{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

De esta fórmula del error de la estimación del intervalo de confianza para la media se despeja la **n**, para lo cual se sigue el siguiente proceso:

Elevando al cuadrado a ambos miembros de la fórmula se obtiene:

$$(e)^2 = \left(Z \frac{\sigma}{\sqrt{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} \right)^2$$

$$e^2 = Z^2 \frac{\sigma^2 N - n}{n N - 1}$$

Multiplicando fracciones:

$$e^2 = \frac{Z^2 \sigma^2 (N - n)}{n(N - 1)}$$

Eliminando denominadores:

$$e^2 n(N - 1) = Z^2 \sigma^2 (N - n)$$

Eliminando paréntesis:

$$e^2 nN - e^2 n = Z^2 \sigma^2 N - Z^2 \sigma^2 n$$

Transponiendo n a la izquierda:

$$e^2 nN - e^2 n + Z^2 \sigma^2 n = Z^2 \sigma^2 N$$

Factor común de n:

$$n(e^2 N - e^2 + Z^2 \sigma^2) = Z^2 \sigma^2 N$$

Despejando n:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 N - e^2 + Z^2 \sigma^2}$$

Ordenando se obtiene la fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

Calculando el tamaño de la muestra de una población de 245 pacientes con un nivel de confianza del 95%

Se tiene N=245, para el 95% de confianza Z = 1,96, y como no se tiene los demás valores se tomará $\sigma = 0,5$ y e = 0,05.

Reemplazando valores de la fórmula se tiene:

Calcula el tamaño de la muestra

Tamaño de la población

Nivel de confianza (%)

Margen de error (%)

Tamaño de la muestra

150

Anexo 7. Carta de Autorización del Hospital Militar Central

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Jesús María, 11 de Abril de 2019

Oficio N° 493 / AA-11/8/HMC/DADCI

Señora CAP SAN MED QUIÑONES HOSPINA LIZETH GIULIANA

Asunto: Autorización para ejecución de proyecto de investigación que se indica

Ref:

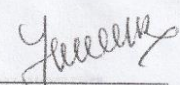
- a. Solicitud del interesado s/n del 23/3/19)
- b. Proyecto de investigación (38 fólíos)
- c. Directiva N° 002/ Y- 6.J.3.c./05.00 "Normas para la realización de trabajos de investigación y ensayos clínicos en el Sistema de Salud Del Ejército".


Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para comunicarle que visto el proyecto de Investigación, el Comité de Ética del HMC, aprueba que Usted CAP SAN MED QUIÑONES HOSPINA LIZETH GIULIANA realice el Trabajo de Investigación, titulado: "CALIDAD DE SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL SERVICIO DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL".

Por tal motivo como investigador debe coordinar con el Dpto. de Apoyo al Diagnóstico (Servicio de Medicina de Rehabilitación) y Dpto. de Registros Médicos (Historias Clínicas) de nuestro hospital, sin irrogar gastos a la institución, sujetándose a las normas de seguridad existentes, incluyendo el consentimiento informado para actividades de docencia e investigación, a fin de no comprometer a la institución bajo ninguna circunstancia, asimismo al finalizar el estudio deberá remitir una copia del trabajo en físico y virtual al Departamento de Capacitación del HMC (DADCI) para su conocimiento y difusión.

Es propicia la oportunidad para expresarle nuestra consideración más distinguida.

Dios Guarde a Ud.

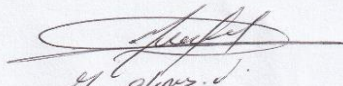

O- 31032777-A+
LUIS MENDIETA MORODIAZ
CRL EP
Jefe del DADCI
HOSPITAL MILITAR CENTRAL


HOSPITAL MILITAR CENTRAL
DADCI

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado..... 01
- Dpto. Seguridad..... 01 (C'inf)
- Dpto. Apoyo al Dx..... 01 (C'inf)
- Dpto. Registros médicos... 01 (C'inf)
- Archivo..... 01/04

LMM/eyl


501 EP
11-04-19

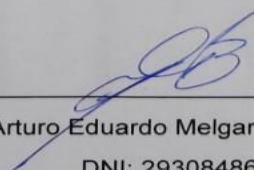
Anexo 8. Acta de Aprobación de originalidad de Tesis



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Arturo Eduardo Melgar Begazo**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “**Calidad de Servicio de Consulta Externa en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de Hospital Militar Central**” de la estudiante **Lizeth Giuliana Quiñones Hospina** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin. El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 28 de noviembre de 2019



Arturo Eduardo Melgar Begazo

DNI: 29308486

Anexo 9. Turnitin

223295122&lang=es&es=1&u=1049427857

Testis

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de Servicio de Consulta Externa en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Militar Central

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

AUTORA:
Hc. Lizeth Gabriela Quintones Hosoya (ORCID: 0000-0002-7188-4755)

ASESOR:
Dr. Arturo Eduardo Mejlar Dieguez (ORCID: 0000-0002-1130-1519)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de los Servicios de la Salud

LIMA, PERÚ
2019

palabras: 6999

Text-only Report | High Resolution

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	15 %
2 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	3 %
3 repositorio ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5 www.cchmedigaz.org Fuente de Internet	<1 %
6 dspaee.untrú.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7 worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
8 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Activado

7 de 10

60

Anexo 10. Autorización de la Versión final del trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LIZETH GIULIANA QUINONES HOSPINA

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN
TEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL
HOSPITAL MILITAR CENTRAL.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

SUSTENTADO EN FECHA: 28 DE JUNIO DEL 2019


NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Signature]

ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 11. Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de la Tesis

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES
Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
QUINONES HOSPINA, LIZETH GIULIANA

D.N.I. : 42400570

Domicilio : LOS PONQUES DE EL NOBISTINO FCUS OG DEP 402.

Teléfono : Fijo : Móvil : 962 667950

E-mail : giuliana400@hotmail.com

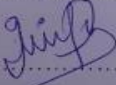
2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS
Modalidad:
 Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
 Tesis de Posgrado
 Maestría Doctorado
Grado : MAESTRA
Mención : GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

3. DATOS DE LA TESIS
Autor (es) Apellidos y Nombres:
QUINONES HOSPINA, LIZETH GIULIANA

Título de la tesis:
CALIDAD DE SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:
A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :  Fecha : 08-08-2019