



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Propuesta de mejora de la calidad de atención al usuario en el servicio de
terapia física en un hospital público - Huancayo, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Aliaga Piñas, Marlenni (ORCID: 0000-0002-3726-4160)

ASESORA:

Dra. Meneses La Riva Mónica Elisa (ORCID: 0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia del capital humano

Lima - Perú

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres por el apoyo
Incondicional que siempre me brindan.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a la Universidad César Vallejo por fomentar en los estudiantes un interés a la investigación científica. Y en segundo lugar a mis asesores, por sus conocimientos, dedicación y persistencia que han sido inculcado en mí un sentido de responsabilidad e interés en mi formación como investigadora.

Página del jurado

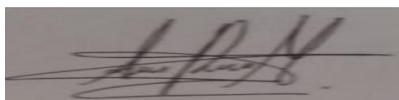
Declaratoria de autenticidad

Yo, Marlenni Aliaga Piñas, con DNI 45879452, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Gestión de los Servicios de la Salud, con la Investigación titulada “Propuesta de mejora de la calidad de atención al usuario en el servicio de terapia física en un Hospital público - Huancayo, 2019”, declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 01 de febrero del 2020



Marlenni Aliaga Piñas

DNI: 45879452

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de la variable.....	16
2.3. Población, muestra, muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultados.....	21
IV. Discusión	29
V. Conclusiones.....	33
VI. Recomendaciones	34
Referencias	35
Anexos.....	40
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	42
Anexo 3: Base de datos	44

Anexo 4: Certificados de validación de los instrumentos	48
Anexo 5: Propuesta de mejora.....	51

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de atención	17
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad de atención	18
Tabla 3 Nivel de confiabilidad del cuestionario SERVQUAL	18
Tabla 4 Validez de contenido del cuestionario SERVQUAL	19
Tabla 5 Niveles e intervalos de atención	21
Tabla 6 Niveles de la calidad de atención al usuario	21
Tabla 7 Niveles de calidad de atención al usuario, según dimensiones	22
Tabla 8 Capacidad de respuesta percibida por los usuarios	24
Tabla 9 Toma de decisiones para un indicador del específico	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama del problema del Hospital Docente Materno	18
Figura 2. Síntesis del diseño de propuesta de mejora del servicio de calidad al usuario	38

Resumen

La presente investigación tuvo la finalidad describir la calidad de atención percibido por los usuarios del servicio de fisioterapia en un Hospital público de Huancayo, opcionalmente, diseñar una propuesta para mejorarla, durante el año 2019, se efectuó con un diseño no experimental transversal, de tipo descriptivo. Se procesó informaciones correspondientes a 210 pacientes obtenidos probabilísticamente, previamente se analizó la concurrencia de pacientes al servicio de fisioterapia durante los meses del año, siendo en el mes de noviembre la concurrencia de pacientes que más se aproximaba al promedio con respecto a los demás meses del año, con relación a los últimos 3 años. En el procesamiento estadístico descriptivo se pudo evidenciar que predominó el nivel “Medio” en la dimensión seguridad con el 62%, seguido de Aspectos tangibles con 59%, Capacidad de respuesta con 55%, Fiabilidad con 53%, el nivel que le secunda en predominancia es “Bajo” para Empatía con 64% y para la variable Calidad de atención al usuario con 52%; en contraste, los porcentajes menores corresponden al nivel “Alto” para la variable Calidad de atención al usuario con 1%, para la dimensión Empatía 2% y para las demás dimensiones con un porcentaje promedio del 4%. Observando los resultados se evidencia la opción necesaria de plantear un “Diseño de propuesta para mejorar la Calidad de atención al usuario”, en el servicio de fisioterapia del Hospital Docente Materno de Huancayo, adecuado del esquema QFD la “Casa de la calidad”, cuya información es ampliada en los anexos.

Palabras claves: Calidad de atención, usuario externo, terapia física.

Abstract

The purpose of this research was to describe the quality of care received by users of the physiotherapy service in a Huancayo Public Hospital, optionally, to design a proposal to improve it, during the year 2019, it was carried out with a non-experimental transversal design, of the type descriptive. Information corresponding to 210 probabilistically obtained patients was processed, previously the concurrence of patients at the physiotherapy service during the months of the year was analyzed, being in November the concurrence of patients closest to the average with respect to the other months of the year, in relation to the last 3 years. In the descriptive statistical processing it was evident that the “Medium” level prevailed in the security dimension with 62%, followed by Tangible aspects with 59%, Responsibility with 55%, Reliability with 53%, the level that follows predominance is “Low” for Empathy with 64% and for the variable Quality of customer service with 52%; in contrast, the lower percentages correspond to the “High” level for the variable Quality of customer service with 1%, for the Empathy 2% dimension and for the other dimensions with an average percentage of 4%. Observing the results, the necessary option of proposing a “Proposal design to improve the quality of user care” is evidenced, in the physiotherapy service of the Maternal Teaching Hospital of Huancayo, adapted from the QFD scheme “House of quality”, whose Information is expanded in the annexes.

Keywords: Attention quality, external user, physical therapy.

I. Introducción

La calidad de los servicios de la salud que se presta en el ámbito sanitario es una prioridad para lograr un entorno seguro en el cuidado de las personas que demanda atención oportuna y segura. La Organización Mundial de la Salud (2017) refiere que han detectado 47 países en estado de emergencia y cada mes evidencian 5000 señales de nuevos brotes. Por otro lado, la organización propone velar por la seguridad global y dar un buen servicio a los usuarios vulnerables para dar cambios estratégicos de prevención para la salud. Así también, la OMS (2015) refiere que el nivel de calidad en América Latina alcanza el 75% de insatisfacción debido al mal servicio de relación médico-paciente, problemas de infraestructura y el tiempo de espera y solo el 25% se siente satisfecho por la atención brindada.

La Organización Panamericana de la Salud (2015) indican que en América Latina la cifra de médicos en la atención primaria alcanza el 40% de la población general y no ha habido cambios en un periodo de 10 años. Asimismo, no se encontró una buena atención primaria en la salud y al menos un 90% de profesionales de la salud deberían atender a una población.

En el Perú, en el sector de la salud no están ajeno al cambio y desde la época del año 90 se ha evidenciado reformas sanitarias. Además, se encontraron avances en materia de salud en la sociedad, por lo que aún se mantiene ciertos problemas con la deficiencia en las gestiones administrativas y la escasez de recursos en la población. El Ministerio de Salud (MINSA) refiere que el servicio de calidad de la salud es la satisfacción de las necesidades que tiene una persona, donde existe la prevención y la recuperación total en cuanto a la rehabilitación y seguridad del paciente, ya que es una pieza importante en el sistema sanitario actual donde permite garantizar a los pacientes una atención adecuada tanto en el ámbito privado o público (MINSA, 2009).

El Ministerio de Salud (2012) dieron a conocer mediante una encuesta de satisfacción en la calidad de atención, que los profesionales de la salud no brindan una buena atención, siendo el 78% de los usuarios quienes indican que no se explica adecuadamente cuando un paciente se va a realizar un examen, el 70% refiere que no es llamado por su nombre o apellido durante su atención, el 73% refieren que es malo el trato del centro de salud y el 100% de los encuestados refieren que se debe mejorar los ambientes de los establecimientos del centro de salud.

Es importante destacar que el sistema nacional de salud en los últimos tiempos viene haciendo esfuerzos para asegurar y guiar el desarrollo de las necesidades sanitarias de las personas. Asimismo, se ha implementado un modelo de gestión hospitalaria con el fin de mejorar la atención del desarrollo eficiente y la seguridad del proceso administrativo y clínico. Además, se ha propuesto mejorar la eficiencia, capacidad de resolución de problemas en la salud, reducción de las esperas, satisfacer a la población. Por otra parte, este proceso comprende diversas actividades en los distintos servicios y departamentos de la institución sanitaria y esto puede ser de manera interna que comprende a otros servicios y externo que comprende a los acompañantes y pacientes. Así también, la gestión en los procesos da una visión de mejora y rediseña el flujo de trabajo para realizarlo de forma eficiente y adaptando a las necesidades de las personas, dichos procesos se deben tener en cuenta en todo momento ya sea en las relaciones de clientes y proveedores (MINSA, 2009).

El Instituto Nacional de Ingeniería e Informática (2014) refiere que los pacientes no tienen muchas oportunidades del ser atendidos en un centro de salud pública y el 90,4% de ellos recurren a una clínica, el 67,6% tienen problemas en la obtención de las citas con un aproximado de 16 días hábiles, el 57,3% espera para la atención entre 46 minutos a más y el 70,1% se siente insatisfecho con las atenciones recibidas por los establecimientos de hospitales.

Por otra parte, en Huancayo, el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, cuenta con un servicio de terapia física y rehabilitación, se caracteriza por 460 pacientes que llegan de manera ambulatoria al mes. También, tiene algunos problemas con respecto a la estructura organizacional funcional con déficit de recursos tecnológicos, físicos, económicos, financieros y humanos, la cual no contribuye a las distribuciones y asignaciones del servicio de terapia física y rehabilitación. Sin embargo, muestran disconformidad por el paciente, por las ineficiencias, por lo tanto, causan muchas insatisfacciones. Por lo que se plantea investigar y analizar la calidad de atención percibida por los pacientes y plantear una propuesta de mejora para asumir planes o estrategias que eleve la calidad y conformidad de los usuarios con los servicios que se le ofrece.

Para lo que se realiza una revisión exhaustiva de los antecedentes nacionales e internacionales sobre calidad tenemos a Lostaunau (2018) en Ica, realizó un estudio sobre la satisfacción y la calidad de atención en los pacientes. El tipo de estudio fue descriptivo-

correlacional, no experimental. Además, se tuvo una muestra final de 93 pacientes, donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Se tuvo como resultado que el 47,3% tienen muy buena calidad de atención y el 36,6% están muy satisfechos. Messarina (2016) en Trujillo, investigó sobre la calidad de atención y satisfacción en el usuario. Asimismo, el estudio fue de tipo descriptivo-correlacional, no experimental. Por otra parte, se empleó una muestra de 224 pacientes donde se aplicó el cuestionario de datos generales, de la calidad de atención y de la satisfacción del usuario. A su vez, se obtuvo como resultado que el 49,1% presentó un nivel muy bueno en la calidad de atención, el 45,1% en el nivel muy satisfecho en la satisfacción de atención. Por otro lado, existe una relación significativa directa entre ambas variables con un valor de ($Rho=,878$). Zamora (2016) en Lima, hizo una investigación sobre la satisfacción de la infraestructura y la calidad de atención. Asimismo, el tipo de estudio fue observacional, no experimental. Por otro lado, se empleó una muestra de 249 pacientes, donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Se obtuvo como resultados que en la percepción se encuentra el 40,56% satisfechos con el servicio y en la expectativa el 48,19% mayormente de acuerdo en la satisfacción. En relación de la infraestructura, el 35,74% y el 29,72% se encuentran pocos satisfechos por las comodidades de los establecimientos. Infantes (2016) en Iquitos, hizo un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios. El objetivo fue evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria. Asimismo, el tipo de estudio fue transversal. A su vez, se empleó una muestra de 305 pacientes, donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Se obtuvo como resultado que la satisfacción global fue de 72,9%. La satisfacción por dimensiones fue de un 68,6% de Fiabilidad; 72,3% de Capacidad de Respuesta; 77,1% de Seguridad; 73,7% de Empatía, y 73,6% para Aspectos Tangibles. El sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas ($p<0,05$) y con la satisfacción global en el caso de las personas mayores de 58 años. García y Gálvez (2016) en Chongoyape, realizaron una investigación sobre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal, no experimental. Además, se empleó una muestra de 228 pacientes, donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Por otra parte, se tuvo como resultado que el nivel de satisfacción fue adecuado con el 71,7%, además, en la dimensión seguridad alcanzó un nivel alto con el 74,3%, la dimensión empatía tuvo un valor de 51,9% en un nivel alto de satisfacción. Díaz y Bastidas (2016) en Huancayo, realizaron una investigación sobre la satisfacción en el usuario en el servicio de su rehabilitación física. Así también, el tipo de estudio fue descriptivo, no experimental. Además, se tuvo

una muestra de 90 usuarios, donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL modificado. Se obtuvo como resultado que el 70.6% presentaron un nivel de satisfacción adecuado. Sin embargo, en las dimensiones de fiabilidad se obtuvo el 70%, en la seguridad un valor del 80.83%, en la empatía un valor de 73.06% y en los aspectos tangibles un valor de 73.06%. Por otro lado, el 43.89% presentó un índice de insatisfacción con el servicio de calidad de atención. Se concluyó que existe un nivel alto en cuanto a la satisfacción del usuario en cuando al servicio de terapia física y de rehabilitación. Por ende, se debe mejorar los mecanismos necesarios para poder dar una mejor atención al paciente frente a un reclamo, orientación y el otorgamiento de citas. Maita y Batidas (2016) en Huancayo, hicieron un estudio sobre la satisfacción en los pacientes con el servicio de atención. A su vez, el tipo de estudio fue descriptivo, no experimental. Se tuvo una muestra de 88 pacientes, donde se aplicó el cuestionario de SERVQUAL. También, se obtuvo como resultado que el 47.73% presentaron un nivel regular en cuanto a la satisfacción, el 79.55% un nivel medianamente malo en el servicio, el 47.73% un nivel regular. Por otra parte, en las dimensiones de la empatía el 72.73% presentó un nivel medianamente malo y el 80.68% un nivel tangible. Se concluyó que el nivel que predomina en el servicio de atención es el nivel regular con el 47.73%. Reyna (2015) en Chancay, realizó un estudio sobre la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención. Por otro lado, el tipo de estudio fue descriptiva, no experimental. Además, se empleó una muestra de 302 pacientes, donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Se obtuvo como resultado, que el 32,8% afirman que el hospital es fiable, el 29,8% presenta buena capacidad de respuesta, el 28,81% refieren que a veces la atención es segura, el 29,80% son empáticos, el 26,82% indican que a veces la atención es a tiempo y el 28,48% afirman que casi siempre en la atención se presenta profesionalismo. Sihuín, Gómez e Ibáñez (2015) en Apurímac, hicieron un estudio sobre la satisfacción de los pacientes en el servicio de atención. Con respecto al tipo de estudio fue relacional, transversal. Asimismo, se empleó una muestra de 175 pacientes con edades oscilantes entre 18 a 80 años, donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Se obtuvo como resultado que el 75,66% se encuentra insatisfecho en la dimensión fiabilidad, el 88,14% se encuentra insatisfecho en la dimensión capacidad de respuesta, el 75,29% se encuentra insatisfecho en la dimensión seguridad, el 61,49% se encuentra insatisfecho en la dimensión empatía, el 77,71% se encuentra insatisfecho en la dimensión aspectos tangibles y en la calidad de atención general el 75,01% se encuentra insatisfecho en el servicio. Ramos (2015) en Lima, hizo una investigación sobre la satisfacción en la calidad de atención en los pacientes. Asimismo, el tipo de estudio fue

descriptivo, no experimental. Por otro lado, se empleó una muestra de 96 pacientes, donde se evaluó el cuestionario SERVQUAL. Se tuvo como resultados que el 72,2% se sienten satisfechos con el servicio y el 27,84% insatisfechos. Además, en la dimensión seguridad y empatía el 96,13% y el 91,3% se encuentran muy satisfechos, en las dimensiones fiabilidad y aspectos tangibles se encuentran satisfechos con el servicio con un valor entre el 64,2% y el 64,3%, en la dimensión capacidad de respuesta presenta el 87.81% de satisfacción, además Boza (2016) en su tesis de maestría planteo como objetivo principal analizar la percepción de la calidad que tenían los padres de los niños ingresado en la UCI – HNN; estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, exploratorio, cuya muestra de 122 padres, concluyendo que los usuarios externos (padres) discurren que existe una buena calidad del servicio de salud en la UCI. Por su parte Fidel (2017) en su trabajo de investigación busco determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en un centro de salud, estudio cuantitativo correlacional, cuyos resultados fueron que los usuarios están satisfechos con la atención considerándola como buena. León (2016) en su investigación trazo como principal objetivo analizar el nivel de satisfacción y la calidad de atención médica por los usuarios para elaborar una propuesta de mejora de la atención médica en la consulta externa, trabajo de tipo descriptivo y prospectivo; resultando en cuanto a nivel de atención médica el 76.8% de usuarios satisfechos; concluyendo que existe una buena calidad del servicio y por lo tanto pacientes satisfechos. No obstante Huarcaya (2015) en su tesis cuyo objetivo fue determinar la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias, estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo-transversal; obtuvo que el 50,19% de los usuarios percibe como regular la calidad de atención, como mala el 37,55% y como buena el 12,27%; concluyendo que los usuarios externos sienten que existe una regular calidad es decir no tan satisfactorio, por lo que es necesario su mejora, muy contrario al resultado de León. Ortiz y Dongo (2015) en su trabajo buscaban determinar en qué medida se relaciona la calidad de atención y los servicios de salud, estudio de tipo hipotético deductivo, no experimental correlacional - transversal, concluyeron que si existe calidad de atención existe un mejor servicio de salud. Asimismo, Vásquez y López (2015) con su investigación buscaban realizar una propuesta de mejora de la calidad de servicio, estudio de tipo observacional, transversal y descriptiva; concluyen que en cada dimensión hay una insatisfacción moderada percibida, y en otras deficiencias mayores. De otro lado, Barzola (2017), en su estudio sobre Comunicación organizacional y satisfacción en la calidad de atención al usuario externo,

utilizó un diseño no experimental, de corte transversal. El estudio fue de nivel correlacional y como técnica recurrió a la encuesta, la que se aplicó a los colaboradores del área de farmacia, por lo que la población y muestra fue constituida por 20 colaboradores. Se concluyó que la comunicación organizacional y la satisfacción de la calidad del usuario externo tienen una relación significativa de 0.816 en el área de farmacia del citado nosocomio limeño. Quispe (2015) en la investigación sobre la Calidad de servicio y calidad de atención al usuario, tuvo un enfoque cuantitativo y con diseño no experimental, de tipo correlacional. Su diseño fue no experimental, de corte transversal, de tipo descriptiva- correlacional. Su objetivo fue determinar la relación entre calidad de servicio y calidad de atención al usuario. La población fue de 272 usuarios del hospital mencionado. Se concluyó que: la calidad de servicio tiene una relación directa con la calidad de atención al usuario. Del mismo modo, se demostró una correlación moderada positiva con un coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,555$.

Las investigaciones internacionales que se revisaron para el presente estudio fueron: Rijal B. & Bhusal A. (2019). Customer satisfaction quality in Laurea University of Applied Sciences. El enfoque del estudio fue cuantitativo. El cuestionario de la encuesta fue formulado para recoger los datos de los clientes objetivo. La encuesta se realizó en la empresa X y tardó cuatro días en recopilar la información de los clientes habituales. Las preguntas fueron diseñadas enfocándose en el canal de comunicación de marketing y la satisfacción del cliente. Se concluyó que los canales de comunicación de marketing más importantes y preferidos por los clientes son el sitio web oficial de la compañía Holidayinn.fi, boca a boca, recepción y amigos. En contraste con las expectativas, Facebook, Instagram y folletos son los canales de comunicación menos preferidos. Del mismo modo, los resultados mostraron que la mayoría de los clientes si estaban o no satisfechos con el servicio ofrecido. En consecuencia, es necesario preocuparse por mantener el flujo de esos clientes organizando conferencias y talleres e informaciones para ellos. Por su parte, Mkawuganga (2018). Customer relationship management (CRM), customer satisfaction: a case study of Kenya Ports Authority. El diseño fue no experimental y el tipo fue correlacional. El enfoque fue cualitativo. Los datos se recopilaron a través de encuestas, con cuestionarios dirigidos a empleados y clientes de KPA. Un resultado positivo significativo de la lealtad del cliente en el rendimiento del puerto; y una relación directa del compromiso del empleado y los objetivos del puerto en la implementación exitosa de CRM. Sin embargo, el efecto de la satisfacción del cliente en el rendimiento fue rechazado en este estudio. Por

lo tanto, este estudio sugiere que KPA implemente CRM que habilitará el puerto mejorar su calidad de servicios y el valor del cliente para mejorar el cliente satisfacción y lealtad Este estudio amplía el conocimiento en la industria portuaria al sugerir que los puertos deben adoptar Concepto de CRM para mejorar los niveles de satisfacción del cliente, la lealtad y el rendimiento del puerto.

Rudchenko (2017). *Quality of customer service in hospitality*. Universitat Rovira I Virgili. La metodología consiste en la presentación de un análisis de las principales determinantes y consecuencias de satisfacción en el campo del turismo. Se presentan dos aplicaciones empíricas utilizando los resultados logrados a través de la aplicación de un modelo híbrido multicriterio basado en lógica difusa y sobre la técnica de comportamiento global obtenida por la comparación existente con las soluciones ideales observadas en la muestra analizada, así como los resultados obtenidos para hospitales. Los resultados obtenidos concluyeron que la edad y el género son influyentes decisivos en la satisfacción de la calidad, en el cliente al discutir importantes implicaciones de gestión que deben ser considerados por los agentes económicos involucrados. Vásquez (2015), en su trabajo concerniente a la relación entre la comunicación y la calidad en la atención al usuario, contó con 50 colaboradores, elegidos dentro de las oficinas de administración, almacén y despacho. Para la recolección de datos se formularon dos cuestionarios para igual número de variables del estudio. El enfoque de la investigación fue cuantitativa, el diseño fue no experimental y el tipo de investigación fue correlacional. Los resultados confirmaron la existencia de la relación entre la comunicación y la calidad en la satisfacción del usuario, por cuanto los usuarios examinados mostraron la existencia de una comunicación inadecuada que puede repercutir de manera negativa en el rendimiento laboral, también en lo que corresponde a la satisfacción dentro de la organización. Kipiego T. (2015). *Communication focus and customer quality of satisfaction in the insurance industry in Kenya*. Este trabajo se ejecutó en la industria de seguros en Kenia. El estudio fue necesario debido a la creciente competencia y rivalidad en la industria de seguros en Kenia. Se utilizó un diseño de investigación transversal y se recopilaron datos mediante cuestionarios. Los cuestionarios se enviaron a una muestra de 150 clientes que fueron seleccionados al azar de las listas de clientes proporcionadas por 30 compañías de seguros que operan en Kenia. Se concluyó que los clientes no están satisfechos con el desempeño de sus compañías de seguros en términos de enfoque de comunicación, calidad de servicio percibida y satisfacción del cliente. También reveló

que la comunicación y la calidad del servicio son factores importantes para la satisfacción del cliente. El estudio recomendó que las compañías de seguros con el objetivo de obtener altos niveles de calidad en la satisfacción del cliente deben garantizar que se comuniquen de manera efectiva y ofrezcan un servicio de alta calidad a sus clientes. Armas (2015), en una investigación sobre mejora de la calidad en la comunicación interna y clima laboral. La investigación siguió un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue, su diseño fue no experimental y de corte transversal. Los resultados permitieron concluir que la calidad en la comunicación interna influye positivamente el clima organizacional dado el proceso comunicativo en el que se participan normas e información de importancia para la ejecución de las actividades rutinarias sin obstáculos, permitiendo adecuadas relaciones interpersonales entre los empleados. El 97% de los empleados afirmaron que los responsables de las distintas oficinas de la empresa les otorgaban información clara y comprensible. Guadalupe, Suárez, Guerrero y Yancha (2019) en Ecuador, hicieron una investigación y la calidad de atención en los pacientes. También, el tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal. Asimismo, se empleó una muestra de 385 pacientes, donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Se obtuvo como resultados que a través de la media la dimensión tangibilidad tuvo un promedio de 5,59 siendo un nivel bajo, en la dimensión fiabilidad un promedio de 2,76 siendo un nivel bajo, en la dimensión capacidad de respuesta un promedio de 2,16 siendo un nivel bajo, en la dimensión seguridad un promedio de 3,07 siendo un nivel medio y en la dimensión empatía un promedio de 4,53 siendo un nivel adecuado. González, Gauto, Portillo, Ordano, Rojas, Alcaraz (2018) en Paraguay, realizaron un estudio en base al nivel de satisfacción de la calidad de atención en usuarios. El tipo de estudio fue descriptivo-proyectivo, no experimental. Por otro lado, se utilizó una muestra final de 208 pacientes, donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Se tuvo como resultado que el 59% de los pacientes se encontraron insatisfechos con el servicio y solo el 41% se encuentran satisfechos. Se concluye que las dimensiones con puntajes más altos fueron la seguridad y la capacidad de respuesta. Peralta, Ruiz, Benítez, Fleitas, Franco y Ortega (2019) en Paraguay, hicieron un estudio sobre la satisfacción en la calidad de atención de los usuarios. Además, el tipo de estudio fue descriptivo, no experimental. También, se empleó una muestra de 116 pacientes, donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Se tuvo como resultado que el 60,3% de los pacientes se encuentran insatisfechos con el servicio y el 39,6% satisfechos. Se concluye que se debe mejorar la atención al usuario y la limpieza del establecimiento. Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña (2018) en Ecuador,

investigaron sobre la satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de atención. Por otra parte, el tipo de estudio fue descriptivo, no experimental. También, se empleó una muestra de 384 pacientes, donde se les aplicó el cuestionario SERVQUAL. Se obtuvo como resultado que en la dimensión aspectos tangibles el 81% se encuentran satisfechos por la presentación del personal, en la dimensión fiabilidad el 84% se encuentra insatisfecho por la confianza transmitida, en la dimensión capacidad de respuesta el 92% se encuentra satisfecho por la rapidez de los trámites, en la dimensión seguridad el 88% se encuentra satisfecho por la capacidad que tienen los profesionales de la salud y en la dimensión empatía el 80% se encuentra satisfecho por el trato que brinda el equipo de salud. Maggi (2018) en Ecuador, realizó una investigación sobre la calidad de atención y el grado de satisfacción en los pacientes. También, el tipo de estudio fue descriptiva-correlacional, no experimental. Además, se empleó una muestra de 357 usuarios, donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Se obtuvo como resultados que en la dimensión tangibilidad el 0,1575 de la media de los usuarios se encontraron insatisfechos, en la dimensión fiabilidad el 0,5675 de la media se encuentran insatisfechos ya que tienen bajo nivel de calidad de servicio, en la dimensión capacidad de respuesta el -0,162 de la media se encontró por debajo del nivel de insatisfacción, en la dimensión seguridad el 0,593 de la media se encontraron insatisfechos dentro de los establecimientos y en la dimensión empatía el 0.054 de la media se encuentra insatisfecho por no establecer una buena relación. Gerónimo, Guzmán, Magaña y Ramos (2017) en México, hicieron un estudio sobre la calidad del servicio de atención. Asimismo, el tipo de estudio fue descriptivo, transversal. Por otro lado, se empleó una muestra final de 387 pacientes con edades entre 18 a 99 años, donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Con respecto a los resultados se evidenció que el 91,5% se encuentran insatisfechos con el servicio de atención y solo el 8,5% están satisfechos con la atención a los usuarios. Se concluye que el grado de insatisfacción de los pacientes puede deberse al tiempo de espera que se da para poder ser atendidos, al incumplimiento de los horarios, falta de medicamentos y la infraestructura. Álvarez (2017) hizo una investigación sobre la satisfacción de los pacientes con respecto al servicio de atención. Así también, el tipo de estudio fue descriptivo, transversal. Además, se tuvo una muestra de 36 pacientes internados, la cual se aplicó la encuesta SERVQUAL. Se tuvo como resultados que el 33% presenta edades entre 51 a 60 años. Por otro lado, el 67% son mujeres, el 52,8% estudiantes universitarios y el 64% pertenecen al área urbana. Asimismo, en las expectativas de los pacientes se evidenció que hay un índice del 4,39 y 4,23 en todas sus dimensiones, a su vez el 4,44 y 4,34 en su

percepción con un valor de 5 representando un nivel alto en su satisfacción, por último, el índice de la calidad en el servicio fue de 0,08. Se concluyó que están muy satisfechos en cuanto a la atención y calidad del servicio. Rojas (2017) hizo un estudio sobre la percepción que tiene el paciente sobre la calidad de servicio en las atenciones. Además, el tipo de estudio fue observacional, cuantitativo de diseño analítico. Por otro lado, se tuvo una muestra de 326 pacientes, donde se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Se obtuvo como resultado que el 67.2% se sienten satisfechos con el servicio de atención a los usuarios y el 22.8% se sienten insatisfechos con el servicio de atención al usuario. Se concluyó los usuarios se encuentran en un nivel alto de satisfacción con respecto a la calidad de atención al paciente. Pérez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena (2018) en Colombia, investigaron sobre la percepción de la calidad de atención en usuarios. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal. Por otro lado, se empleó una muestra de 220 usuarios, donde se evaluó el cuestionario SERVQUAL. Además, se tuvo como resultado que el 38,7% se encuentra en un nivel bajo en la dimensión empatía y seguridad, el 40,5% se encuentra en un nivel bajo en la dimensión capacidad de respuesta, el 50,9% se encuentra en un nivel medio en la dimensión fiabilidad, el 51,8% se encuentra en un nivel medio en la dimensión aspectos tangibles y en la calidad de atención general se encuentra en el nivel bajo con un valor del 57,2%. Duarte (2017) realizó un estudio sobre la satisfacción de los padres o tutores con respecto a la atención recibida en un hospital. Asimismo, el tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal. Además, el objetivo fue describir las expectativas de la atención, conocer más a fondo la percepción que tienen los padres sobre el servicio de atención y la categorización de los niveles de la calidad según las percepciones y las expectativas. Por otro lado, se tuvo una muestra de 90 tutores del paciente, donde se aplicó encuestas sociodemográficas. Se tuvo como resultado, que el 51,1% se encontraron con edades oscilantes entre 21 a 30 años, el 79,88% fueron del sexo femenino, el 64,4% estudiantes universitarios y el 89% pertenecían al área urbana. Por otra parte, las expectativas de los tutores del paciente se encontraron que el índice fue entre 4.16 a 4.31 en las dimensiones, así también, el 5 fue el puntaje más alto con respecto a la satisfacción, en la percepción se tuvo un valor entre 4.04-4.27 y el índice del servicio tuvo un valor de 0.03. Se concluyó que los padres o tutores estuvieron satisfechos con el servicio de atención y que el índice de calidad fue aceptado por los padres.

Las teorías que abordarán el tema de calidad son diversas pero se menciona las más relevantes, la teoría de la calidad de Donabedian (1984), refiere que la atención en el

área de salud ha tenido cambios en los paradigmas y se expone los siguientes criterios, la primera hace referencia a que el paciente debe sentirse en confianza con el personal de salud e involucrarse en su atención y el papel del profesional de salud es asegurarse que el paciente llegue a tomar decisiones sobre su recuperación sin ser manipulado, el segundo criterio hace referencia a que muchos de los doctores niegan ser el del problema y responsabilizan al sistema de atención al usuario que está mal, sin notar en ellos mismos que son la pieza fundamental del sistema, el tercer criterio hace referencia que los servicios de salud tienen una mala calidad y especulan que el personal de salud tienen una discontinuidad en sus atenciones, el cuarto criterio menciona que las escuelas no aplican muchas veces la administración del sistema y trabajan bajo presión para mejorar el servicio de atención, el quinto criterio es que creen que no están convencidos que las competencias de uno mismo puede llegar a mejorar la eficacia de las atenciones y no puede haber una reducción de gastos en la atención, el sexto criterio es que siempre exista la equidad en la repartición de los servicios. Finalmente, el séptimo criterio es tener un cariño especial a tu paciente y sobre todo a la profesión ejercida ya que son los mecanismos de potencia máxima para mejorar el servicio de atención.

Además, Rosander, citado por Amador (2010) sostiene que la calidad es la función constante que debe estar en una organización, es decir, debe estar dentro de las clasificaciones, también se aplica en cualquier organización ya sea para un bien lucrativo o no. Por otra parte, la calidad es evaluada por el cliente ya que es la persona que juzga si tienen una buena calidad en los bienes y servicios y si ellos son satisfactorios. Por otra parte, las determinantes en la calidad de las atenciones para Amador (2010) refiere que es la percepción que tiene el prestador, entidad, paciente y rectora sin contradecir al resto, es decir, enfatiza los determinantes que son más importantes. Sin embargo, para el paciente tiene que existir una buena calidad de atención, tanto en la disponibilidad y amabilidad del prestador y por ende son los que determinan la valoración de su servicio. Por otro lado, el prestador conoce la importancia del servicio al paciente y su valoración es por ello que se basa en los aspectos técnicos, científicos y tecnológicos en cuando a su experiencia laboral y son una suma de resultados para brindar una mejor atención.

Con respecto a las características de calidad, Chindoy (2009) sostiene que para medir e identificar dichas características se debe diferenciar dos principales tipos de calidad. Por lo tanto, el primer tipo de calidad se refiere al control y estabilización del nivel y el segundo tipo hace referencia al nivel cero donde no hay una estabilización. En

relación a los modelos de calidad se puede decir que existen dos modelos; la cual es el servicio de salud y el industrial. Asimismo, en el modelo industrial se busca no solo la satisfacción del consumidor sino también lograr una fidelidad, confianza y sobre todo entusiasmo. A su vez, en el modelo de atención a la salud se asemeja con el modelo industrial por la satisfacción que debe dar al usuario y la diferencia es que se centra en la calidad de atención a su paciente (Chindoy, 2009).

Destacando que las dimensiones de la calidad de atención, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985-1988) son: la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles y la relación médico paciente. Asimismo, la fiabilidad es la capacidad para realizar de manera exitosa un servicio, la capacidad de respuesta es el tiempo que se da al usuario un servicio y demanda con respuestas de calidad en un tiempo aceptado, la seguridad va en relación con la confianza que brinda el personal al paciente demostrando estar capacitado e inspira confianza, la empatía hace referencia el ponerse en el lugar de la otra persona y comprender sus necesidades, el aspectos tangibles es el aspecto físico que el paciente percibe de la institución.

En lo que se refiere al sistema de gestión, la Dirección de calidad en salud (2012) refiere que es un conjunto que se encargan de brindar atención técnica, regular, conducir y evaluar a los sectores de la salud y sus entidades públicas ya sea regional, local y nacional con respecto a su calidad de atención y gestión. Por otro lado, la gestión es un componente en la parte institucional y por ende es el deber de todo profesional de la salud aplicar una buena calidad de atención. Sin embargo, el sistema lo conforma la organización, garantía, planificación y una mejora en las estrategias de gestionar, diseñar y mejorar los procesos institucionales hacia una buena calidad de cultura. En relación a las políticas del sistema en la gestión de calidad, orientan lo siguiente; en cuanto a las personas, lo conforman la búsqueda de satisfacción de los pacientes, el acceso a los mecanismos de atención del paciente y la provisión de servicios que sean accesibles, oportunos y equitativos; en cuanto a los trabajadores; se encuentra el trabajo en equipo, la cultura y los círculos de calidad; en cuanto a las unidades de la salud se encuentra la gestión de los recursos, la rectoría del Ministerio de Salud, la evaluación de los procesos de atención y la regulación de los niveles regionales; en cuando a la sociedad se encuentra al estado, la calidad como política, la participación social y la veeduría ciudadana.

Además, los principios del Sistema de Gestión de la Calidad en la Salud y La Dirección de **calidad en salud** (2012), se refieren: El enfoque al usuario, representa en comprender

a las necesidades actuales y futuras de los usuarios donde deben esforzarse en mejorar las expectativas. El liderazgo, representa al cumplimiento de los objetivos con líderes que conlleven a la mejorar continua. La participación del personal, representa a la organización y el compromiso en el uso de sus conocimientos y habilidades para tener mejores beneficios en la calidad. El enfoque basado en procesos, representa a la relación de los recursos y actividades para gestionar un proceso. El enfoque sistemático para la gestión, representa; comprender, identificar y gestionar los procesos la cual permite contribuir a la eficiencia y eficacia de una organización. La mejora constante de la calidad, representa la elevación del estándar de la calidad en los aspectos humanos, técnicos y administrativos. La toma de decisiones basado en evidencia, representa al análisis de la información y datos. Las relaciones beneficiosas con el proveedor, representa la generación del valor. Con respecto a la gestión por procesos, Pérez (2012), sostiene que es la metodología organizacional, cuyo fin es; mejorar la eficacia y eficiencia de una organización por medio de los procesos que permitan organizar, modelar, diseñar, optimizar y documentar de manera progresiva. A su vez, se debe comprender que el sistema de gestión es una herramienta principal y eficaz que implica una orientación de todos los miembros de una empresa, al usuario y buscar objetivos de mejora continua.

Con respecto a la Propuesta de mejora de la calidad de atención al usuario en el servicio de fisioterapia de dicho hospital, en la presente investigación, dicha Propuesta solo se abordará a nivel de Diseño, siempre que los resultados lo ameriten, referida a la manera adecuada de manejar la organización de las actividades cotidianas para mejorar la calidad de las atenciones a los usuarios, es decir mejorar la gestión del centro hospitalario, considerando los elementos de la casa de la calidad (EQF) específicamente considerando la gestión por procesos, los elementos de un proceso, según Pepper (2001) refiere que se caracterizan por los siguientes elementos: **La finalidad**, es un conjunto de elementos fundamentales para obtener un resultado. Los requerimientos del cliente, es lo que el usuario espera tener, al terminar una actividad. **Las entradas**, son los elementos que lo conforman un proceso, sin tomar en cuenta los procesos anteriores como los usuarios internos o externos que dan entrada de nuevos procesos. **Las salidas**, es la interrelación de procesos que deben identificar a los usuarios externos e internos de los que dirigen las salidas de procesos. **Los recursos**, son los medios necesarios para el desarrollo de los procesos de calidad. Por otro lado, la metodología para la mejora de procesos, Manganeli (2005) indica que es la forma sistemática para alcanzar un fin. Además, nos permite

observar y comprender su medio externo y las consecuencias de los cambios. También, es el análisis de procesos que consta de diversas técnicas que son empleadas en las diferentes etapas de análisis.

Con respecto a lo mencionado se plantea el **problema de general**: ¿Cómo es la calidad de atención percibido por los usuarios del servicio de fisioterapia en un Hospital público de Huancayo, opcionalmente, diseñar una propuesta para mejorarla, durante el año 2019?. Por lo que se refiere a los problemas específicos, tenemos los siguientes: a) ¿Cómo es la Fiabilidad en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019? b) ¿Cómo es la Capacidad de respuesta en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019? c) ¿Cómo es la Seguridad en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019? d) ¿Cómo es la Empatía en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019?, e) ¿Cómo son los Aspectos tangibles en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019?

El presente estudio se **justifica teóricamente** en identificar las necesidades y satisfacciones que presenta el paciente en el servicio de terapia física y de rehabilitación, donde pueda dar conocimientos para una mejor gestión de salud y proyectando un amplio contexto clínico privado. De tal forma, es de utilidad ya que sirve para diagnosticar el nivel que tiene el usuario sobre la calidad de atención. Además, en la **Justificación práctica** permitió conocer y tener una visión más amplia del problema y poder intervenir en ello. Asimismo, en el nivel metodológico, el instrumento utilizado fue válido y confiable para la muestra final y luego se pasó al análisis. Finalmente, en relevancia en la práctica y en lo social permite que trascienda en su medio externo, en el ambiente sanitario y que fomente herramientas desde la gestión en el área de la salud, además los beneficiados serán los pacientes externos ya que al conocer los resultados servirá para que conozcan los planes de mejora y asegurar un mejor servicio de calidez y calidad. En la **justificación metodológica** este instrumento servirá para posteriores estudios de investigación.

En relación al **objetivo general** del estudio es Describir la calidad de atención percibido por loss usuarios del servicio de fisioterapia en un Hospital público de Huancayo, opcionalmente, diseñar una propuesta para mejorarla, durante el año 2019. Por lo que se refiere a los **objetivos específicos**, tenemos los siguientes: a) Describir la

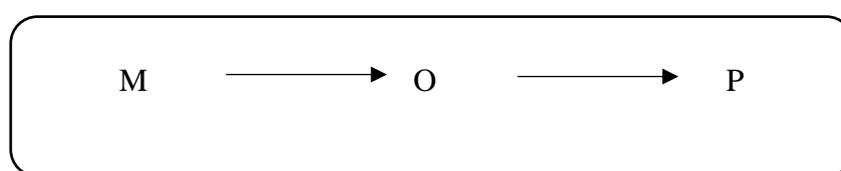
Fiabilidad en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019 b) Describir la Capacidad de respuesta en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019 c) Describir la Seguridad en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019, d) Describir la Empatía en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019, e) Describir los Aspectos tangibles en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

En lo que se refiere al diseño de estudio, Hernández y Mendoza (2018) refieren que fue no experimental – transversal, con alcance descriptivo, ya que conlleva a observar la problemática en un ambiente natural sin estar el investigador en la intervención. De tipo aplicada. A su vez, es transversal porque analiza y describe las variables en un momento dado y buscan o recogen información del tema a estudiar.

Su esquema se representa por el siguiente gráfico:



La cual M representa la muestra de estudio, la cual lo conforma los pacientes que reciben atención en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen en el año 2019. La O representa a las observaciones de las causas y niveles de las deficiencias en la gestión con respecto a la atención de servicio percibido por los pacientes y finalmente la P representa a la propuesta de mejora de la gestión de la calidad de atención de servicio al paciente.

2.2. Operacionalización de la variable

Definición conceptual: Donabediam (2010) indica que es el grado de compromiso que establece el personal de la salud con el cuidado y satisfacción de las necesidades de sus pacientes.

Definición operacional: La calidad de atención se representa por los siguientes puntajes; de 90-101 pertenece al nivel de satisfecho, de 102-118 regularmente satisfecho y de 119-133 insatisfecho, con un total de 22 ítems. Asimismo, según las dimensiones en la fiabilidad de 18-22 pertenece al nivel satisfecho, 23-28 regularmente satisfecho y 29-33 insatisfecho, con un total de 5 ítems, en la dimensión capacidad de respuesta de 15-18 satisfecho, 19-21 regularmente satisfecho y 22-24 insatisfecho, con un total de 4 ítems, en la dimensión seguridad de 14-17 satisfecho, 18-21 regularmente satisfecho y 22-25 insatisfecho, con un total de 4 ítems, en la dimensión empatía de 21-25 satisfecho, 26-30

regularmente satisfecho y 31-34 insatisfecho, con un total de 5 ítems y en la dimensión aspectos tangibles de 14-17 satisfecho, 18-21 regularmente satisfecho y 22-25 insatisfecho, con un total de 4 ítems.

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de atención

Dimensiones	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Fiabilidad	1, 2, 3, 4 y 5.	Ordinal	Alto = 111-154 Medio = 67-110 Bajo = 22-66
Capacidad de respuesta	6, 7, 8 y 9.		
Seguridad	10, 11, 12 y 13.		
Empatía	14, 15, 16, 17 y 18.		
Aspectos tangibles	19, 20, 21 y 22.		

2.3. Población, muestra, muestreo

La población estuvo formada por 460 usuarios que reciben atención en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Regional Docente Materno Infantil (HRMI) El Carmen, durante el año 2019, en el mes de noviembre (Base de datos, Hospital Regional Docente Materno Infantil, noviembre 2019). Con respecto a la muestra final se tomó en cuenta 210 usuarias la cual se obtuvo por la resolución de muestras en el siguiente link:



Fuente: <https://bit.ly/2DfB7dY>

Con lo que refiere al muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple, donde por medio de mecánicas ya sea por números aleatorios generados por alguna calculadora, ordenador, entre otros, se escogen los usuarios necesarios para tener el tamaño de la muestra final (Bernal, 2010). Que es lo mismo obtenerlo manualmente mediante la fórmula para la población finita:

$$\text{Población finita: } n = Z^2 p * q \ N / e^2 (N-1) + Z^2 p * q$$

- Donde:
 - n = tamaño de la muestra.
 - N= Población o universo.
 - Z = nivel de confianza.
 - p = probabilidad a favor.
 - q = probabilidad en contra.
 - e = error muestral.

Considerando: N=460, Z=1.96 (para el 95% de confiabilidad); p=q=50% y e=0.05

Para tal fin se analizó la concurrencia de pacientes al servicio de fisioterapia durante los meses del año, siendo el mes de noviembre el que más se aproximaba al promedio de concurrencia respecto a los demás meses del año, con relación a los últimos 3 años.

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

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad de atención

Nombre del instrumento:	Cuestionario SERVQUAL
Autor(a):	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985-1988)
Adaptado por:	Ministerio de Salud
Lugar:	Perú
Fecha de aplicación:	20 de diciembre del 2019
Objetivo:	Medir el nivel de calidad de atención al usuario.
Administrado a:	Pacientes del Hospital Docente Materno
Tiempo:	Aproximadamente 15 minutos
Nivel de escala calificación:	En relación a las alternativas: 1: Siempre 2: Casi siempre 3: Varias veces 4: A veces 5: Pocas veces 6: Casi nunca 7: Nunca

Tabla 3

Nivel de confiabilidad del cuestionario SERVQUAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.959	22

En la tabla 4, se encontró que la confiabilidad de la adaptación peruana tiene un alfa de cronbach de 0,959 (Ministerio de Salud, 2012).

Tabla 4

Validez de contenido del cuestionario SERVQUAL

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Aciertos	V. de Aiken	de Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

En la tabla 4, se puede notar que el coeficiente Aiken obtenido es 1 que significa que los 3 jueces coincidieron en que existe permanencia, relevancia y claridad de los 22 ítems del instrumento de la variable calidad de atención. Del mismo modo, el instrumento tuvo un resultado favorable para la aplicación. Asimismo, los profesionales que validaron el

instrumento de investigación fueron: Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores, Mg. Santamaría Obando, José y la Dra. Meneses La Riva, Mónica.

2.5. Procedimiento

Con respecto al procedimiento se realizó los permisos necesarios del hospital público de Huancayo y una vez obtenido los permisos se procedió a evaluar el instrumento de calidad de atención al usuario a las madres asistentes del centro de terapia física y rehabilitación. Asimismo, la recopilación de datos fue de forma personalizada con consentimiento informado, la cual es de manera voluntaria. Sin embargo, dicha investigación fue empleado con fines estudiantiles y se reservó el anonimato de cada participante.

2.6. Métodos de análisis de datos

Estadística descriptiva

Los resultados cuantitativos fueron analizados, mediante estadígrafos descriptivos básicos, tablas de distribución de frecuencias. Para el procesamiento estadístico, análisis de datos y extracción del conocimiento se utilizó el programa estadístico SPSS versión 26.0 y Excel 2016 para la elaboración de los resultados obtenidos.

2.7. Aspectos éticos

Manzini (2000) refiere que la Asociación Médica mundial ha informado la declaración de Helsinki la cual consiste en los principios básicos más importantes para toda investigación médica. Por otra parte, tenemos a la protección de la salud, la vida, la dignidad y la intimidad de la persona. Asimismo, no debe permanecer en una sola información, sino apoyarse de conocimientos de la bibliografía de la investigación científica y otras fuentes que permitan nutrir al investigador. Por otro lado, fijarnos en los factores que perjudiquen al medio ambiente y animales cuando son utilizados por experimentos para una investigación. Asimismo, el desarrollo de investigación debe ser con un procedimiento experimental. Así también, la investigación en seres humanos solo debe ser empleada por personas calificadas y con un supervisor competente que pueda resolver dudas. Finalmente, siempre se debe respetar el derecho reservado de su identificación y ser voluntarios informados para prevenir exponer su integridad.

III. Resultados

Para el análisis de la variable de estudio, se aplicó los siguientes niveles e intervalos de puntuaciones.

Tabla 5

Niveles e intervalos de atención

Niveles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles	Calidad de atención
Alto	26-35	21-28	21-28	26-35	21-28	111-154
Medio	16-25	13-20	13-20	16-25	13-20	67-110
Bajo	5-15	4-12	4-12	5-15	4-12	22-66

Fuente: Base de datos, efectuado por la Investigadora (2020)

Tabla 6

Niveles de la calidad de atención al usuario

Niveles	F	%
Alto	3	1%
Medio	98	47%
Bajo	109	52%
Total	210	100%

En la tabla 5, se puede notar que existe un alto índice en el nivel bajo con el 52%, seguido del 47% en el nivel medio y el 1% en el nivel alto.

Tabla 7

Niveles de las dimensiones de la calidad de atención al usuario, y de la variable

Dimensión	Niveles	f	%
Fiabilidad	Alto	7	3%
	Medio	111	53%
	Bajo	92	44%
Capacidad de respuesta	Alto	8	4%
	Medio	116	55%
	Bajo	86	41%
Seguridad	Alto	9	4%
	Medio	129	62%
	Bajo	72	34%
Empatía	Alto	5	2%
	Medio	70	34%
	Bajo	135	64%
Aspectos tangibles	Alto	11	5%
	Medio	123	59%
	Bajo	76	36%
Calidad de atención al usuario	Alto	3	1%
	Medio	98	47%
	Bajo	109	52%

En la tabla 6, se pudo evidenciar que predominó el nivel “Medio” en la dimensión seguridad con el 62%, seguido de Aspectos tangibles con 59%, Capacidad de respuesta con 55%, Fiabilidad con 53%.

El nivel que le secunda en predominancia es “Bajo” para Empatía con 64% y para la variable Calidad de atención al usuario con 52%.

En contraste, los porcentajes menores corresponden al nivel “Alto” para la variable Calidad de atención al usuario con 1%, para la dimensión Empatía 2% y para las demás dimensiones con un porcentaje promedio del 4%.

Observando los resultados se evidencia la opción necesaria de plantear un “Diseño de propuesta para mejorar la Calidad de atención al usuario”, en la que entre otros aspectos se consideró el recorrido de los pacientes en el Hospital Docente Materno de

Huancayo, el mismo que es mostrado en la siguiente figura:

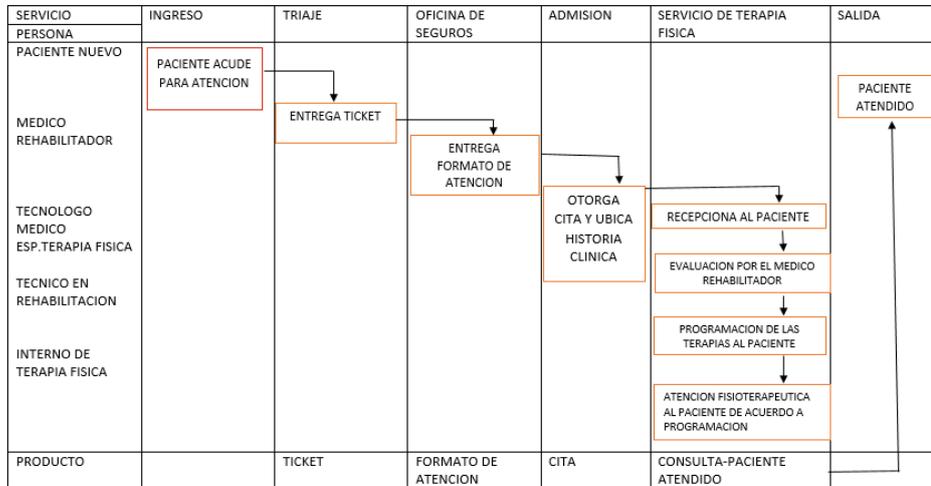


Figura 1. Diagrama del recorrido de los pacientes en el Hospital Docente Materno

Diseño de propuesta para mejorar la Calidad de atención al usuario, en el servicio de fisioterapia del Hospital Docente Materno de Huancayo, adecuado del esquema QFD la casa de la calidad, mostrada a continuación:

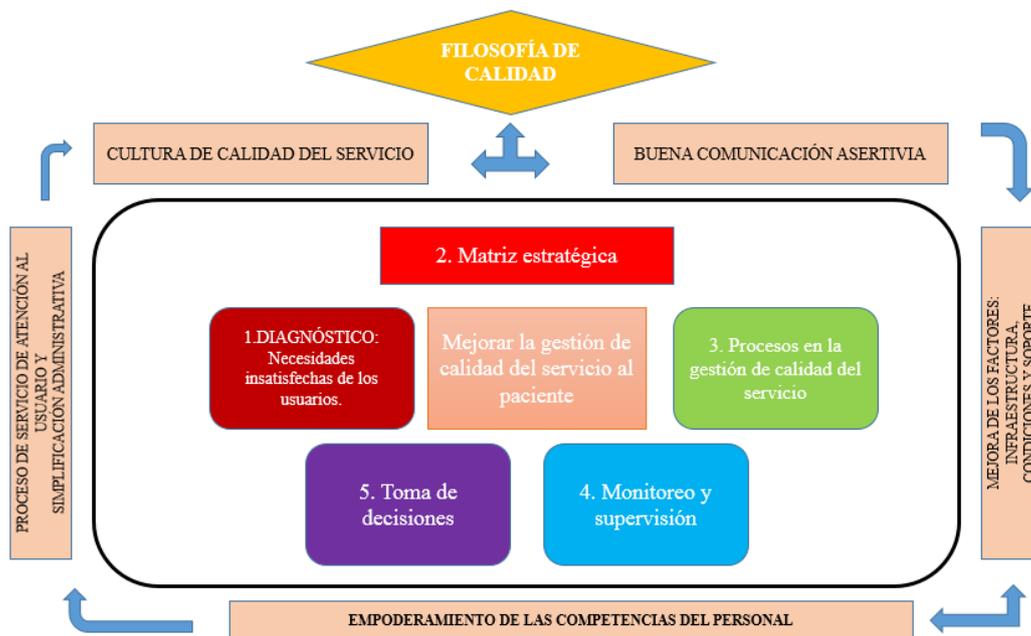


Figura 2. Esquema del diseño de propuesta de mejora del servicio de calidad al usuario

a. Diagnóstico: Necesidades insatisfechas de los usuarios

Los Hospitales nacionales, por ser entidades del Estado, son muy concurridos, por ello es importante que por tratarse de la salud de los usuarios, se atienda de manera eficiente a los usuarios de los mismos; pero existen necesidades insatisfechas de los usuarios, por no encontrar **Fiabilidad en el servicio brindado por los trabajadores** del Hospital Docente Materno de Huancayo, para ello se hace necesario, entonces que, los empleados de este tipo de instituciones cuenten con los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para lograr los objetivos estratégicos y organizacionales planteados, para brindar un servicio de calidad.

b. Matriz estratégica

Se ha planteado atendiendo a la **capacidad de respuestas percibidas por los usuarios** del Hospital Docente Materno, para promover la propuesta de mejora en la calidad de atención al usuario, con respecto a cada objetivo específico, durante aproximadamente una semana por cada objetivo específico, mediante un sistema piloto, luego efectuarlo para toda la muestra seleccionada.

Tabla 8

Capacidad de respuesta percibidas por los usuarios

N°	Objetivos	Actividad	Responsables
b.1	Describir la Fiabilidad en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019	Talleres de sensibilización al personal administrativo de fisioterapia, con respecto a los lineamientos del Hospital, orientado a la asunción de compromisos, desempeño proactivo, cambio de actitud al servicio de calidad, trabajo en equipo y relaciones humanas para que haya Fiabilidad en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital	Dirección del hospital

b.2	Describir la Capacidad de respuesta en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019	Desarrollo de talleres, seminarios y cursos de capacitación sobre competencias requeridas, manejo de herramientas, conocimientos y habilidades sociales, manejo de conflictos, sobre la Capacidad de respuesta en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital	Jefatura del servicio de fisioterapia del Hospital
b.3	Describir la Seguridad en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019	Diseño de una implementación con un sistema de calidad que se enfoque en las demandas y procesos, para la Seguridad en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital	Jefatura del servicio de fisioterapia del Hospital
b.4	Describir la Empatía en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019	constitución de un adecuado trabajo de equipo que permita la mejora del servicio de calidad al usuario, coordinando empáticamente para la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital	Jefatura del servicio de fisioterapia del Hospital
b.5	Describir los Aspectos tangibles en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019	Establecimiento de los perfiles de puestos del personal y responsable de la mejora de la calidad del servicio al usuario en cada ambiente, estructura y con documentación física	Jefatura del servicio de fisioterapia del Hospital

d. El monitoreo y supervisión en la gestión de la calidad para mejora del servicio de calidad en el hospital, se efectúa mediante **la empatía**, tanto de los usuarios con los trabajadores como entre los trabajadores del Hospital, lo cual permitió desarrollar un adecuado

seguridad en el manejo de las herramientas para efectuar el **monitoreo y supervisión** desarrollado mediante el seguimiento de los procesos en la auditoria interna, la autoevaluación, el cuadro de mando del proceso, y la ficha de procesos, empleando la

metodología para la mejora de procesos, que es una manera sistemática definida para alcanzar un fin tal como lo señala Manganeli (2005)

e. La toma de decisiones

La toma de decisiones hace referencia al conjunto de operaciones que comprenden desde el momento en que se detecta una situación que hace necesaria, mediante **Aspectos tangibles**, debido a que los procesos efectuados en el Hospital se hicieron dentro de una infraestructura tangible, y objetos muebles, documentación física, para la toma de decisiones hasta que esta es adoptada y ejecutada. Según Herrera y otros (2009), presentan un procedimiento tipo para la toma de decisiones, el cual consta de las siguientes actividades:

- . Definir el problema de toma de decisiones.
- . Analizar el problema y la información.
- . Identificar las alternativas de solución.
- . Establecer criterios o expertos por los cuales ellas puedan ser evaluadas.
- . Evaluar alternativas y seleccionar la mejor.

Toma de decisiones para un indicador del específico 1: Promover la mejora del nivel de calidad de atención al usuario del Hospital Docente Materno.

Tabla 9

Toma de decisiones para un indicador del específico

N°	Indicadores	Actividades	Responsables
e.1.	Establecer una cultura de calidad de servicio en los pacientes por medio del plan operativo y estratégico	Incorporar los lineamientos de calidad al servicio de los pacientes en el plan operativo institucional, en las diferentes áreas que permitan obtener un logro de calidad. Diseñar un plan de articulación entre los órganos y las áreas del centro de salud	Dirección del hospital

e.2	Conformar un equipo que cumpla las responsabilidades de la gestión del servicio de calidad al paciente.	Realizar un plan de evaluación, monitoreo y mejorar los procesos de atención y coordinación con las demás áreas. constitución de un adecuado trabajo de equipo que permita la mejora del servicio de calidad al usuario Diseño de una implementación con un sistema de calidad que se enfoque en las demandas y procesos.	Jefatura de terapia física y rehabilitación
e.3	Proporción de reconocimientos y reforzadores al logro de la calidad que brinden en el servicio de atención al paciente	Diseñar un plan de incentivos de manera grupal o individual si se logra establecer una buena calidad de servicio al usuario Realizar un a directiva la cual reconozcan el logro de cada profesional de la salud por el servicio de atención al paciente	Jefatura de terapia física y rehabilitación

Toma de decisiones para un objetivo específico. Vinculados a la mejora del nivel de calidad de atención al usuario según dimensiones de empatía y aspectos tangibles.

Dimensiones	Problemas y/deficiencias	Propuesta de mejora
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Deficiente modernidad y funcionalidad de sus equipos. - Ausencia de mantenimiento de las instalaciones eléctricas - Inadecuada infraestructura y planta física. - Mobiliario y equipos deteriorados - Falta de capacidad instalada 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de mantenimiento de la infraestructura e instalaciones deficiente. - Equipos de trabajo, mobiliario y materiales de logística inadecuados. -Gestión de mantenimiento de la infraestructura e instalaciones deficiente. - Implementar oficinas y módulos de atención inadecuados. - Organizar equipos de trabajo mediante talleres.
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Incomodidad por la falta de atención al usuario 	

-
- | | |
|--|--|
| - Personal desconoce necesidades e intereses de usuarios | - Diseñar un plan de incentivos de manera grupal o individual si se logra establecer |
| - Deficiente comunicación del personal al usuario | una buena calidad de servicio al usuario |
| - Deficiente compromiso del personal en la atención | -Realizar un a directiva la cual reconozcan el logro de cada profesional de la salud por el servicio de atención al paciente |
-

IV. Discusión

En lo que respecta al objetivo general, el cual fue diseñar un plan de mejora en el servicio de calidad al usuario de un Hospital público de Huancayo durante el año 2019, la cual permitió explicar las causas y los lineamientos estratégicos para lograr una mejora. Sin embargo, se procedió al análisis del nivel de calidad al servicio de atenciones en los usuarios, evidenciándose un nivel medio en la satisfacción del paciente. Por otra parte, se diseñó una mejor calidad de atención la cual consistió en determinar el diagnóstico del hospital, realizar una matriz estratégica, mejorar los procesos en la gestión de calidad, monitorear y supervisar la gestión y la toma de decisiones del equipo de trabajo. Estos resultados, concuerdan con la investigación de Gastelo (2017) quien estableció una propuesta para mejorar el servicio de atención de los directores de una institución educativa básica, la cual buscó explicar las causas y consecuencias de los lineamientos estratégicos porque los niveles de satisfacción van entre el nivel medio y bajo de la atención. De este modo, la Dirección de calidad en salud (2012) refiere que es un conjunto que se encargan de brindar atención técnica, regular, conducir y evaluar a los sectores de la salud y sus entidades públicas ya sea regional, local y nacional con respecto a su calidad de atención y gestión. Por otro lado, la gestión es un componente en la parte institucional y por ende es el deber de todo profesional de la salud aplicar una buena calidad de atención. Sin embargo, el sistema lo conforma la organización, garantía, planificación y una mejora en las estrategias de gestionar, diseñar y mejorar los procesos institucionales hacia una buena calidad de cultura.

Es por ello, que la propuesta permite mejorar un adecuado manejo de atención de calidad ya que el nivel del usuario presenta un alto índice de insatisfacción y esto puede generar que por la falta de monitoreo y supervisión los pacientes decidan no continuar con el servicio. De tal forma, haciendo un análisis de la realidad del hospital se busca la mejora de la satisfacción del paciente, es decir, mejorar y supervisar el trato al usuario y enfatizar más a fondo sobre la empatía del profesional-paciente y los aspectos tangibles sobre la infraestructura y el tiempo de espera.

De acuerdo al primer objetivo específico el cual fue identificar el nivel de la calidad de atención al usuario se pudo evidenciar que existe un alto índice en el nivel bajo con el 71%. Asimismo, estos resultados se corroboran con la investigación de González, Gauto, Portillo, Ordano, Rojas, Alcaraz (2018) quienes evidenciaron que el 59% de los pacientes

se encontraron en el nivel bajo con el servicio y solo el 41% se encuentran satisfechos. Además, Gerónimo, Guzmán, Magaña y Ramos (2017) encontró que el 91,5% se encuentran insatisfechos con el servicio de atención y solo el 8,5% están satisfechos con la atención a los usuarios. También, Peralta, Ruiz, Benítez, Fleitas, Franco y Ortega (2019) halló que el 60,3% de los pacientes se encuentran insatisfechos con el servicio y el 39,6% satisfechos. Por otro lado, estos resultados no coinciden con la investigación de Lostaunau (2018) quien encontró que el 47,3% tienen muy buena calidad de atención y el 36,6% están muy satisfechos. De igual manera, Messarina (2016) obtuvo como resultado que el 49,1% presentó un nivel muy bueno en la calidad de atención, el 45,1% en el nivel muy satisfecho en la satisfacción de atención. En esta parte, la teoría de la calidad de Donabedian (1984) refiere que la atención en el área de salud ha tenido cambios en los paradigmas y se expone los siguientes criterios, la primera hace referencia a que el paciente debe sentirse en confianza con el personal de salud e involucrarse en su atención y el papel del profesional de salud es asegurarse que el paciente llegue a tomar decisiones sobre su recuperación sin ser manipulado, el segundo criterio hace referencia a que muchos de los doctores niegan ser el del problema y responsabilizan al sistema de atención al usuario que está mal, sin notar en ellos mismos que son la pieza fundamental del sistema, el tercer criterio hace referencia que los servicios de salud tienen una mala calidad y especulan que el personal de salud tienen una discontinuidad en sus atenciones, el cuarto criterio menciona que las escuelas no aplican muchas veces la administración del sistema y trabajan bajo presión para mejorar el servicio de atención, el quinto criterio es que creen que no están convencidos que las competencias de uno mismo puede llegar a mejorar la eficacia de las atenciones y no puede haber una reducción de gastos en la atención, el sexto criterio es que siempre exista la equidad en la repartición de los servicios, finalmente el séptimo criterio es tener un cariño especial a tu paciente y sobre todo a la profesión ejercida ya que son los mecanismos de potencia máxima para mejorar el servicio de atención.

En lo que se refiere al segundo objetivo específico, el cual fue identificar la calidad de atención, según las dimensiones de aspecto tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de los usuarios externos del servicio de terapia física y rehabilitación en un Hospital, se pudo descubrir que en la dimensión de fiabilidad que el 41,4% se encuentra en el nivel medio, además, en la dimensión capacidad de respuesta el 36,2% se encuentra en el nivel medio, también en la dimensión seguridad el 41% se

encuentra en el nivel medio y en las dimensiones de empatía y aspectos tangibles predomina el nivel bajo con el 64,3% y el 67,6%, de esta manera estos resultados coinciden con Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña (2018) quien evidenció que en la dimensión aspectos tangibles el 81% se encuentran en el nivel bajo por la presentación del personal, en la dimensión fiabilidad el 84% se encuentra insatisfecho por la confianza transmitida, en la dimensión capacidad de respuesta el 92% se encuentra satisfecho por la rapidez de los trámites, en la dimensión seguridad el 88% se encuentra satisfecho por la capacidad que tienen los profesionales de la salud y en la dimensión empatía el 80% se encuentra satisfecho por el trato que brinda el equipo de salud. También, Pérez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena (2018) refieren que el 38,7% se encuentra en un nivel bajo en la dimensión empatía y seguridad, el 40,5% se encuentra en un nivel bajo en la dimensión capacidad de respuesta, el 50,9% se encuentra en un nivel medio en la dimensión fiabilidad, el 51,8% se encuentra en un nivel medio en la dimensión aspectos tangibles y en la calidad de atención general se encuentra en el nivel bajo con un valor del 57,2%. Además, Sihuin, Gómez e Ibáñez (2015) indican que el 75,66% se encuentra insatisfecho en la dimensión fiabilidad, el 88,14% se encuentra insatisfecho en la dimensión capacidad de respuesta, el 75,29% se encuentra insatisfecho en la dimensión seguridad, el 61,49% se encuentra insatisfecho en la dimensión empatía, el 77,71% se encuentra insatisfecho en la dimensión aspectos tangibles. Asimismo, Chindoy (2009) sostiene que la fiabilidad es la capacidad para realizar de manera exitosa un servicio, la capacidad de respuesta es el tiempo que se da al usuario un servicio y demanda con respuestas de calidad en un tiempo aceptado, la seguridad va en relación con la confianza que brinda el personal al paciente demostrando estar capacitado e inspira confianza, la empatía hace referencia al ponerse en el lugar de la otra persona y comprender sus necesidades, los aspectos tangibles es el aspecto físico que el paciente percibe de la institución y la relación del médico-paciente va en relación de la comunicación y las relaciones humanas. Sin embargo, el hospital debe emplear un adecuado servicio de calidad en las madres atendidas ya que se busca establecer una buena relación entre el médico-paciente y el equipo general del hospital.

Con respecto al análisis de los resultados, se evidenció que más de la mitad de las usuarias se sienten insatisfechas, es decir, las dimensiones que van relacionadas al servicio de calidad no satisfacen a las pacientes del hospital, donde:

En la Empatía, se encontró deficiencias en el horario inadecuado, la atención no individualizada, falta de comprensión, es por ellos que el personal no conoce los intereses y necesidades de los usuarios ya que el tiempo de atención es reducida y el proceso de la comunicación y compromiso no están accesibles para los profesionales de la salud. En los aspectos tangibles, se pudo evidenciar deficiencias en los equipos y mobiliario, equipamiento, las instalaciones, la infraestructura, escaso mantenimiento y la falta de ambientes de espera. En la fiabilidad, se pudo apreciar que existe un buen manejo en el desarrollo de la resolución de problemas y en el compromiso de cada personal con la mejora del servicio de calidad, pero por la falta de algunos cambios administrativos, no se puede ver los cambios satisfactorios. En la capacidad de respuesta, se encuentra algunas deficiencias en algunos profesionales indispuestos a ayudar de forma proactiva al usuario, es por ello que las respuestas de los pacientes son la ausencia de atención inmediata y una comunicación ineficiente. Finalmente, en la seguridad, se muestra que algunos de los profesionales se muestran con inseguridad de su hospital, es por ello que se evidencia desorientación por parte de los usuarios con respecto a su documentación, incumplimiento de las funciones del personal y la falta del manejo de las habilidades sociales.

Por lo tanto, esto se debe a una serie de deficiencias que no responden a un enfoque estratégico de la gestión de calidad y con respecto a las necesidades o demandas de las usuarias son aisladas de las acciones que debe dar el servicio de salud. Asimismo, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) refieren que las deficiencias internas pueden afectar en la posibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido en las pacientes como alta calidad.

Finalmente se considera que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones de nivel de alcance superior, la aplicación y validación del diseño de propuesta de nuevos lineamientos estratégicos de abordaje en la mejora de la calidad del servicio a usuarios en entidades públicas.

V. Conclusiones

- Primera. El diseño de una propuesta para mejorar la calidad de atención de los usuarios del servicio de terapia física en un Hospital público de Huancayo durante el año 2019 es preponderante debido a que se ha observado que para dicha variable el porcentaje mayor es para el Nivel “Bajo” con 109 correspondiente al 52% y “Medio” con 98 correspondiente al 47%
- Segunda: La fiabilidad en la atención al usuario en el servicio de terapia física en un Hospital público - Huancayo, 2019 tiene el valor más alto para el nivel Medio con 111 correspondiente al 53% y Bajo con 92 correspondiente al 44%.
- Tercera: La capacidad de respuesta en la atención al usuario en el servicio de terapia física en un Hospital público - Huancayo, 2019 tiene el valor más alto para el nivel Medio con 116 correspondiente al 55% y Bajo con 86 correspondiente al 41%.
- Cuarta: La seguridad en la atención al usuario en el servicio de terapia física en un Hospital público - Huancayo, 2019 tiene el valor más alto para el nivel Medio con 129 correspondiente al 62% y Bajo con 72 correspondiente al 34%
- Quinta: La empatía en la atención al usuario en el servicio de terapia física en un Hospital público - Huancayo, 2019 tiene el valor más alto para el nivel Bajo con 135 correspondiente al 64% y Medio con 70 correspondiente al 34%
- Sexta: Los Aspectos tangibles en la atención al usuario en el servicio de terapia física en un Hospital público - Huancayo, 2019 tiene el valor más alto para el nivel Medio con 123 correspondiente al 59% y Bajo con 76 correspondiente a 36%

VI. Recomendaciones

Observando las conclusiones, se considera la opción de proponer un “Diseño de mejoría de la Calidad de atención al usuario”, mediante las siguientes recomendaciones:

Primera: Las Necesidades insatisfechas de los usuarios (Diagnóstico) se logró satisfacer mediante la Fiabilidad en el servicio brindado por los trabajadores del Hospital Docente Materno de Huancayo, para ello fue necesario, que los empleados de dichas instituciones cuenten con los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para lograr los objetivos estratégicos y organizacionales planteados, para brindar un servicio de calidad.

Segunda: La Matriz estratégica se elaboró atendiendo a cada uno de los objetivos específicos planteados, considerándose como elementos: el tiempo, Objetivos, Actividades, Responsables, se ha planteado atendiendo a la capacidad de respuestas percibidas por los usuarios del Hospital

Tercera: En los procesos en la gestión de la calidad de los servicios: Los requerimientos del cliente, es lo que el usuario espera tener, al terminar una actividad. Las entradas, son los elementos que lo conforman un proceso. Las salidas, es la interrelación de procesos que deben identificar a los usuarios externos e internos de los que dirigen las salidas de procesos. Los recursos, son los medios necesarios para el desarrollo de los procesos de calidad.

Cuarta: El monitoreo y supervisión en la gestión de la calidad para mejora del servicio de calidad en el hospital, se efectúa con mayor eficacia, cuando existe empatía, tanto de los usuarios con los trabajadores como entre los trabajadores del Hospital, lo cual permitió desarrollar una adecuada seguridad en el manejo de las herramientas para efectuar el monitoreo y supervisión correspondiente

Quinta: La toma de decisiones hace referencia al conjunto de operaciones que comprenden desde el momento en que se detecta una situación que hace necesaria, mediante Aspectos tangibles, debido a que los procesos efectuados en el Hospital se hizo dentro de una infraestructura tangible.

Referencias

- Álvarez, L. (2017). Satisfacción y calidad de atención en pacientes de un centro de salud. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 4 de diciembre de 2019).
- Amador, C. y. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Revista Scielo Revista Cubana de Salud Pública*. 36(2), 175-179.
- Armas (2015) Mejora de la calidad en la comunicación interna y clima laboral.....
- Barzola (2017), La comunicación organizacional y satisfacción en la calidad de atención al usuario externo, Lima, Perú
- Boza, R. (2016). Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016 (tesis de maestría). Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.
- Chindoy, W. (2009). Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad de la e.s.e. Hospital San Lorenzo de Liborina - Antioquia. Trabajo para optar el título de Profesional en Administración en Salud Énfasis en Gestión de Servicios de Salud., Universidad de Antioquia, Antioquia.
- Díaz, F y Bastidas, L. (2016). Satisfacción en los pacientes con el servicio de atención. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 4 de diciembre de 2019).
- Duarte, M. (2017). Satisfacción de los padres o tutores con respecto a la atención recibida en un hospital. (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil) (Acceso el 4 de diciembre de 2019).
- Donabedian, A. (1984). Quality Assurance in Our Health Care System. American College. Michigan: Journal of the American Medical Association.
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E. y Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*. 39 (32), 22.

- Gastelo, M. (2017). Propuesta para mejorar la gestión de la calidad del servicio al usuario de la UGEL Corongo – Ancash. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 4 de diciembre de 2019).
- García, R. y Gálvez, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA– ESSALUD, Chongoyape. *Revista Científica Institucional Tzhoecoén*. 8 (2), 1-5.
- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L. y Ramos, K. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*. 9 (35), 11-15.
- González, Y., Gauto, L., Portillo, S., Ordano, N., Rojas, A y Alcaraz, P. (2018). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional. *Revista Nacional Itaiguá*. 10 (2), 58-75.
- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G. y Yancha, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. *Revista Ciencia digital*. 3 (3), 162-177.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Edamsa impresiones S.A. de C.V.
- Hernández, R. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación*.
- Herrera F, et al, (2009) "Computing with words in decision making: foundations, trends and prospects," *Fuzzy Optimization and Decision Making*.
- Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la Calidad de Atención en los Usuarios del Servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas (Tesis de Pregrado)*. Andahuaylas: Perú.
- Instituto Nacional de Ingeniería e Informática. (2014). Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
- Infantes, F. (2016). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*. 2 (2), 133-139.

- Kipiego T. (2015). Communication focus and customer quality of service in the insurance industry in Kenya. Kenia.
- León, L. (2016). Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú (Tesis de doctorado), Chiclayo: Perú.
- Lostanau, J. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica. (Tesis de Maestría, Universidad Privada Norbert Wiener). (Acceso el 4 de diciembre de 2019).
- Maita, A y Bastidas, L. (2016). Satisfacción en los pacientes con el servicio de atención. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 4 de diciembre de 2019).
- Manzini, J. (2000). Declaración de helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. Scielo. 6(2).
- Manganelli, G. (2005). El proceso de gestión de innovación tecnológica: sus etapas e indicadores relacionados. Revista Redalyc. 21(1) ,59-90.
- Ministerio de Salud. (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Ministerio de Salud- Dirección General de las Personas. (2009). Obtenido de 1. Ministerio de Salud- Dirección General de las Personas. Documento Técnico (RM N° 727- 2009/MINSA) Política Nacional de calidad en Salud. Obtenido de Calidad en Salud y seguridad del paciente: [http://www.minsa.gob.pe/portada/especiales/2010/cali:](http://www.minsa.gob.pe/portada/especiales/2010/cali)
http://www.minsa.gob.pe/portada/especiales/2010/calidad_salud/archivos/otros/politica_nacional_calidad.pdf
- Maggi, 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 de Santiago de Guayaquil) (Acceso el 4 de diciembre de 2019).

- Messarina, P. (2015). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Revista UCV*. 8 (2), 120-123.
- Mkawuganga (2018). Customer relationship management (CRM), customer satisfaction: a case study of Kenya Ports Authority. *Empleados y clientes de KPA*.
- Organización Mundial de la Salud. (2017). Informe sobre los resultados de la OMS. Recuperado de https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA71/A71_28-sp.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2015). Niveles de la calidad de atención en hospitales de América Latina. Recuperado de <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- Organización Panamericana de la Salud. (2015). Derechos Humanos, gestión pública de la atención primaria y calidad de los servicios de salud fueron temas que discutieron primer grupo de expertos durante Congreso de Parlamentarios. Recuperado de https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=3022:derechos-humanos-gestion-publica-de-la-atencion-primaria-y-calidad-de-los-servicios-de-salud-fueron-temas-que-discutieron-primer-grupo-de-expertos-durante-congreso-de-parlamentarios&Itemid=900.
- Fidel (2017) Relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica. (Tesis de maestría). Perú
- Ortiz y Dongo (2015) Relación entre la percepción de la calidad de atención y los servicios de salud. (Tesis de maestría). Perú
- Pepper, D. (2001). *Introduction to Statistical Quality Control*. USA: John Wiley and Sons.
- Peralta, R., Ruiz, C., Benítez, N., Fleitas, A., Franco, A. y Ortega, J. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*. 6 (1), 41-53.
- Pérez, G. (2012). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista educación*. 40 (1), 250-265.

- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J. y Valvuen, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*. 44 (2), 325-343.
- Quispe (2015) La Calidad de servicio y calidad de atención al usuario. (Tesis de maestría). Perú
- Rijal B. & Bhusal A. (2019). Customer satisfaction quality in Laurea University of Applied Sciences. *Empresa X*
- Rudchenko (2017). Quality of customer service in hospitality. *Universitat Rovira I Virgili*. Principales determinantes y consecuencias de satisfacción del usuario.
- Rojas, P. (2017). Percepción que tiene el paciente sobre la calidad de servicio en las atenciones. (Tesis de Maestría, Universidad Complutense Madrid) (Acceso el 4 de diciembre de 2019).
- Reyna, L. (2015). Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de salud en emergencias y el desempeño laboral en el Hospital de Chancay. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 4 de diciembre de 2019).
- Sihuín, E., Gómez, O e Ibáñez, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 32 (2), 299-302.
- Vásquez (2015), La comunicación y la calidad en la atención al usuario dentro de las oficinas de administración, almacén y despacho.
- Vásquez, A. y López, A. (2015). Propuesta de Mejora de la Calidad de Servicio en el Policlínico Chiclayo Oeste Ubicado en la Ciudad de Chiclayo, durante el período 2013 (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú
- Zamora, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Revista Scielo*. 16 (1), 38-47.
- Zeithalm, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993) The nature and determinants of customer expectations of services. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

problema	Objetivo	Metodología	Dimensiones	Ítems	Niveles y rangos
<p>Problema general: ¿Cómo es la calidad de atención percibido por los usuarios del servicio de fisioterapia en un Hospital público de Huancayo, opcionalmente, diseñar una propuesta para mejorarla, durante el año 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cómo es la Fiabilidad en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019? b) ¿Cómo es la Capacidad de respuesta en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019? c) ¿Cómo es la Seguridad en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019?</p>	<p>Objetivo general: Describir la calidad de atención percibido por los usuarios del servicio de fisioterapia en un Hospital público de Huancayo, opcionalmente, diseñar una propuesta para mejorarla, durante el año 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Describir la Fiabilidad en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019 b) Describir la Capacidad de respuesta en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019 c) Describir la Seguridad en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019</p>	<p>Tipo - diseño de investigación</p> <p>En lo que se refiere al diseño de estudio, Sánchez y Reyes (2003) refieren que fue no experimental – transversal, de tipo descriptivo propósito, ya que conlleva a observar la problemática en un ambiente natural sin estar el investigador en la intervención. A su vez, es transversal porque analiza y</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>1, 2, 3, 4 y 5.</p> <p>6, 7, 8 y 9.</p> <p>10, 11, 12 y 13.</p>	<p>Alto = 111-154</p> <p>Medio = 67-110</p> <p>Bajo = 22-66</p>

<p>d) ¿Cómo es la Empatía en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019?</p>	<p>d) Describir la Empatía en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019</p>	<p>describe las variables en un momento dado y buscan o recogen información del tema a estudiar.</p>	<p>Empatía</p>	<p>14, 15, 16, 17 y 18.</p>	
<p>e) ¿Cómo son los Aspectos tangibles en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019?</p>	<p>e) Describir los Aspectos tangibles en la atención al usuario en el servicio de fisioterapia en un Hospital público - Huancayo, 2019</p>		<p>Aspectos tangibles</p>	<p>19, 20, 21 y 22.</p>	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Apreciado usuario del servicio de Fisioterapia del Hospital Regional Docente Materno Infantil (HRMI) El Carmen de Huancayo, agradeceremos contestar el cuestionario, con la intención de efectuar una investigación, cuyos resultados permitirán mejorar nuestra atención. Colocar una cruz (+) en la alternativa que mejor concuerde con su opinión, considerando números del 1 al 7:

1: Siempre 2: Casi siempre 3: Varias veces 4: A veces 5: Pocas veces 6: Casi nunca 7: Nunca

CALIDAD DE ATENCIÓN										
Califique la calidad de atención que se refieren a como Ud. HA RECIBIDO la atención en el servicio de servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Regional Docente Materno Infantil (HRMI) El Carmen, durante el año 2019. Utilice una escala numérica del 1 al 7.										
	Preguntas									
1	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?									
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?									
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?									
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?									
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que receto el medico?									
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?									
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?									
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?									
9	¿Cuándo usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?									
10	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió de inmediato?									
11	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?									
12	¿El profesional que la atendió le realizó un examen completo y minucioso?									
13	¿El profesional que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?									

14	¿El profesional que le atendió le inspiró confianza?									
15	¿El profesional que la atendió la trató con amabilidad, respeto y paciencia?									
16	¿El personal de caja/farmacia la trató con amabilidad, respeto y paciencia?									
17	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?									
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre su salud o resultado de su atención?									
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?									
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?									
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?									
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?									

Fuente: Ministerio de Salud, 2012

Anexo 3: Base de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	3	5	5	5	6	2	5	4	6	2	5	4	4	4	7	4	7	4	3	4	4
2	4	4	5	6	4	7	2	4	2	6	4	4	6	5	6	6	6	7	6	1	1	1
3	3	2	4	5	4	4	4	7	3	5	5	4	6	6	6	6	6	6	4	4	3	1
4	5	7	4	6	7	7	1	5	6	7	5	4	6	6	7	5	6	7	6	1	7	3
5	6	6	4	5	5	6	5	5	3	5	7	7	6	5	6	6	6	5	5	6	4	1
6	4	4	7	6	4	7	1	7	1	4	4	3	4	7	4	7	7	5	4	1	7	4
7	7	6	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	4
8	6	4	6	5	7	7	6	7	4	6	4	5	7	7	6	7	7	5	4	7	7	1
9	6	4	5	1	4	7	5	7	3	4	5	3	4	6	6	5	2	6	5	5	4	5
10	5	1	7	2	4	7	4	7	6	4	7	1	4	5	3	7	1	7	4	1	7	4
11	4	6	7	7	5	4	4	7	5	6	6	4	2	4	3	7	6	7	6	6	7	6
12	4	4	4	2	4	7	3	7	6	6	7	6	4	7	3	7	7	4	7	7	4	4
13	4	5	7	4	6	7	1	7	4	5	5	4	6	7	6	5	7	4	5	1	4	5
14	7	4	4	6	3	7	1	7	7	7	4	5	7	7	7	7	5	7	5	1	7	4
15	4	4	5	2	4	7	2	2	4	5	2	4	4	5	4	4	5	6	3	4	7	4
16	4	4	5	2	4	3	6	2	4	6	3	4	4	5	7	7	2	7	5	6	6	4
17	4	4	7	5	4	7	2	7	6	6	4	6	3	6	6	7	7	7	6	4	7	3
18	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	5	3	3	3	3	2
19	6	6	6	6	5	7	1	5	5	6	5	5	6	6	6	4	2	5	5	4	6	7
20	4	6	7	6	1	7	4	7	6	7	5	4	7	7	7	7	7	7	7	4	7	4
21	4	6	7	6	1	7	4	7	6	7	5	4	7	7	7	7	7	7	7	4	7	4
22	4	6	1	4	1	1	3	1	7	4	7	6	2	6	3	2	2	2	5	3	1	7
23	4	4	6	3	5	7	2	6	4	4	6	6	6	6	2	5	4	6	5	5	6	6
24	4	3	1	3	7	7	4	7	3	1	3	4	5	5	5	4	3	6	6	4	7	4
25	6	4	6	5	6	7	2	7	5	5	3	4	3	4	6	7	6	7	6	4	7	3
26	3	4	2	1	7	2	7	1	2	5	4	2	4	4	5	7	2	5	4	4	6	4
27	5	3	4	4	6	5	2	3	4	5	2	3	5	4	4	5	6	5	5	4	4	3
28	5	3	4	6	4	6	3	4	4	6	3	2	3	5	7	6	3	6	5	3	6	3
29	4	7	4	1	6	7	1	7	4	5	5	5	7	6	4	4	1	7	7	4	7	1
30	7	1	1	7	7	7	1	7	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	1	1	7	1
31	5	3	4	6	6	7	2	2	4	4	2	4	5	4	6	6	2	6	4	6	4	3
32	7	5	4	3	7	7	2	1	6	4	5	3	7	4	5	7	5	7	6	1	3	6
33	7	3	5	5	7	7	1	6	6	7	4	4	7	6	6	3	3	7	7	5	6	6
34	7	4	7	6	7	7	2	4	6	4	6	5	4	6	2	4	7	7	7	4	7	6
35	7	5	7	4	6	7	1	7	4	6	5	4	4	7	6	7	4	7	7	1	7	5
36	5	5	7	7	6	6	7	7	4	6	5	6	4	7	7	6	5	6	6	4	7	4
37	4	4	6	5	4	7	2	5	3	4	5	3	2	6	4	7	4	7	7	2	7	4
38	7	4	7	7	7	7	3	7	7	1	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1
39	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	4	7	7	4	7	7	7	2	7	4
40	4	4	7	5	7	7	4	6	4	4	3	4	7	6	5	7	4	7	4	6	7	3
41	4	5	4	4	5	6	3	2	3	2	5	4	5	4	5	7	6	4	3	2	3	3
42	4	2	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	1	4
43	6	7	7	4	4	4	4	7	7	7	4	7	7	7	7	7	4	7	6	5	5	4
44	6	7	7	6	4	7	4	7	7	7	4	6	7	7	7	7	5	7	7	7	4	6
45	3	4	4	1	1	5	1	7	7	6	3	2	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7
46	5	2	3	5	5	7	6	6	6	4	3	5	6	5	3	1	3	7	7	7	7	6
47	7	6	4	4	7	7	6	1	4	2	2	3	7	6	4	7	4	7	3	5	4	1
48	7	7	5	4	7	7	1	4	6	6	4	5	6	6	4	7	6	7	7	4	7	4
49	7	4	5	7	7	7	4	6	7	5	6	4	7	6	7	6	4	6	7	4	7	5
50	4	4	7	6	4	7	7	5	5	3	3	7	7	4	5	7	6	7	7	4	5	4
51	4	3	1	6	7	2	4	2	2	2	4	4	5	5	4	7	6	3	3	2	1	2
52	5	7	7	7	7	7	4	7	7	7	4	4	1	4	6	4	1	7	7	7	7	7

53	5	1	5	2	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	7	5
54	4	4	4	4	5	6	4	6	6	4	4	5	6	4	5	7	4	7	7	6	3	3
55	6	6	5	5	7	7	5	6	7	6	6	6	7	4	5	7	6	6	5	3	6	5
56	4	5	6	5	6	7	4	6	5	6	4	3	5	4	4	7	4	7	4	3	7	5
57	7	4	7	7	7	7	1	7	7	7	4	4	7	4	7	4	7	7	7	4	1	4
58	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	1
59	6	5	5	6	7	7	5	5	5	4	6	5	7	6	5	5	5	7	7	6	6	4
60	5	5	5	5	6	7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	7	5	3	5	5
61	5	5	6	6	7	7	5	4	5	5	4	3	6	5	6	7	3	7	3	7	2	1
62	6	7	4	4	6	4	4	6	6	4	2	1	6	2	4	7	4	4	4	5	4	5
63	6	4	6	6	6	7	3	7	4	7	4	6	4	7	6	6	5	6	6	3	7	5
64	3	2	5	5	5	5	2	6	4	6	5	4	5	4	4	6	4	5	5	4	7	5
65	5	4	5	6	5	7	4	7	5	2	4	4	5	7	5	5	2	7	4	4	6	4
66	7	7	7	5	5	4	7	5	5	4	2	6	5	5	4	2	3	7	5	1	7	7
67	7	7	7	7	4	7	1	7	4	7	4	5	4	7	7	7	2	7	6	2	4	4
68	6	6	5	5	7	5	6	6	5	6	5	5	5	6	5	7	4	6	6	6	7	7
69	7	7	6	5	5	7	3	1	4	4	3	5	7	5	5	7	6	7	6	7	2	4
70	7	6	6	6	6	6	3	6	6	7	7	5	7	7	7	7	7	1	1	7	7	7
71	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	3	7	5
72	5	6	6	6	6	7	5	5	5	5	4	5	6	7	6	6	4	6	5	6	7	6
73	5	5	4	5	4	5	4	6	4	6	3	5	5	5	5	5	6	7	6	4	7	3
74	7	5	7	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	6	5	6	6	5	6	5	5	7
75	2	3	2	4	2	4	2	5	4	6	4	4	3	2	5	3	6	3	5	4	7	4
76	5	4	5	6	4	5	4	5	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	5	4	7	4	2	7	5	7	4	2	4	6
79	6	2	6	6	4	5	3	4	3	4	7	6	4	7	6	5	4	7	5	4	5	4
80	4	4	4	4	4	5	4	6	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	6	4
81	2	4	5	5	1	7	1	7	6	7	2	4	6	7	6	7	4	6	6	2	7	4
82	2	1	4	3	7	7	1	7	7	1	2	1	7	3	1	7	7	7	1	2	7	7
83	6	5	7	4	7	7	6	5	7	6	4	4	6	7	6	7	6	6	7	6	7	5
84	5	3	1	2	4	6	4	3	6	5	4	6	6	4	4	7	6	7	5	3	6	4
85	4	2	5	5	4	7	3	6	4	4	6	4	5	4	5	5	2	6	4	4	7	5
86	5	5	5	4	6	6	2	5	4	4	4	3	6	5	4	5	6	5	3	6	4	3
87	5	7	5	7	7	4	1	7	7	4	3	3	6	7	6	7	7	7	7	7	3	1
88	4	3	7	3	4	5	3	7	4	7	4	4	6	5	4	3	4	6	5	1	7	1
89	2	2	3	3	2	3	7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	6	3	6
90	7	4	4	6	7	7	3	6	7	7	5	6	6	7	7	7	6	5	7	5	5	2
91	5	6	6	4	6	7	4	6	3	4	4	5	7	6	6	6	7	6	7	6	7	4
92	5	4	5	7	4	6	4	2	5	7	4	6	5	2	5	5	5	5	5	5	7	3
93	6	4	4	5	6	7	5	4	3	5	6	4	5	6	6	3	6	5	7	1	5	4
94	6	4	5	2	4	7	3	4	6	5	4	3	6	5	3	5	3	4	4	2	5	3
95	7	7	5	1	7	7	1	7	5	6	7	5	7	4	1	7	5	7	7	7	7	4
96	5	5	6	7	7	7	4	7	6	7	4	1	4	4	5	7	7	7	7	1	7	1
97	4	4	4	6	7	7	2	7	4	1	5	7	7	5	7	6	3	7	7	4	6	4
98	4	4	3	5	5	7	4	7	5	4	5	5	6	4	7	7	6	4	4	3	7	6
99	5	4	7	7	7	7	1	7	3	4	4	7	4	7	7	7	4	4	7	1	7	4
100	7	7	7	7	7	7	3	7	7	7	4	7	7	7	6	7	7	6	7	5	7	7
101	4	2	3	4	2	4	4	2	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	4	2	6	2
102	4	3	7	7	7	7	3	7	5	4	3	5	7	7	7	1	7	7	7	3	7	3
103	4	3	5	6	7	7	4	7	5	4	5	2	6	6	7	7	5	6	4	2	6	4
104	4	7	7	7	4	7	4	7	4	4	4	6	4	6	7	7	7	7	7	7	7	4

105	6	4	5	5	4	5	7	4	5	3	4	4	5	1	4	4	7	3	7	6	4	7
106	6	4	4	4	7	6	3	6	4	5	4	4	4	4	4	4	6	6	4	5	4	
107	6	4	7	6	5	7	4	7	5	6	4	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6
108	4	4	2	4	5	6	2	5	5	6	6	4	3	6	4	6	4	6	5	2	7	1
109	7	4	4	5	7	7	2	5	1	4	6	4	6	5	4	7	6	7	7	1	7	5
110	6	5	7	5	4	5	3	7	4	6	6	4	1	4	4	7	3	5	7	6	5	1
111	4	4	4	4	5	6	5	1	7	4	1	4	4	2	7	4	4	4	1	4	4	5
112	7	3	7	7	5	7	2	1	7	7	6	7	7	5	5	6	7	7	7	7	4	7
113	7	5	7	7	7	7	2	7	3	7	6	7	7	7	7	7	3	7	7	5	7	5
114	7	3	7	7	3	7	3	3	7	5	6	5	7	6	7	7	6	7	4	3	6	3
115	2	5	3	5	7	1	4	5	4	4	4	5	7	4	4	5	7	7	6	7	3	3
116	4	3	5	4	2	3	2	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	6	4	5
117	4	1	7	1	7	5	1	7	7	7	7	1	7	7	1	1	7	7	7	7	7	7
118	4	6	4	2	6	6	4	2	4	5	4	4	2	4	5	7	7	7	4	2	4	6
119	4	5	7	7	6	7	4	7	6	7	4	7	7	5	6	7	6	7	6	4	7	7
120	7	5	4	5	7	5	3	3	5	4	4	3	5	3	4	7	4	5	6	5	5	1
121	6	4	7	2	6	7	3	7	4	6	2	4	6	7	7	7	4	7	7	1	7	4
122	7	7	7	1	7	7	1	7	7	1	7	1	7	1	1	7	7	1	7	1	7	7
123	4	1	5	3	7	6	5	6	1	1	5	1	3	7	6	7	4	6	4	5	4	5
124	5	5	4	4	6	7	2	6	6	6	2	5	7	3	5	6	6	7	2	2	7	7
125	6	3	7	7	7	7	3	7	4	7	4	7	7	7	7	1	1	7	7	4	7	1
126	4	1	4	4	4	6	1	5	5	5	2	3	4	2	3	6	6	6	6	6	4	4
127	3	4	3	5	6	7	2	7	7	7	4	3	7	5	6	3	3	7	6	7	6	4
128	4	5	5	5	5	6	3	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	4	4	7	7
129	7	7	1	7	7	7	1	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
130	4	4	5	5	7	2	1	4	7	7	5	4	5	3	6	4	2	7	5	5	3	7
131	4	4	4	2	7	5	4	5	3	4	5	6	4	6	2	7	3	6	6	4	5	1
132	6	6	7	5	5	7	4	7	5	4	4	6	6	7	6	7	5	6	5	6	1	5
133	5	7	7	7	7	6	4	5	7	7	7	6	7	4	7	7	6	7	6	2	3	4
134	4	4	6	5	2	6	4	5	5	6	7	4	7	5	5	7	5	6	7	7	6	5
135	5	4	7	2	7	7	2	7	5	6	4	4	7	7	6	7	7	6	6	4	7	4
136	5	5	4	5	4	6	5	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	6	4
137	7	7	7	7	6	7	1	7	4	7	4	7	4	7	7	7	1	7	4	1	7	4
138	4	4	6	5	4	7	1	7	7	7	5	4	4	6	6	6	4	4	4	2	7	4
139	4	7	6	4	4	6	5	6	3	4	5	5	6	4	4	6	6	6	6	5	7	4
140	6	5	4	4	6	7	4	4	3	4	2	3	3	3	4	7	4	7	2	2	5	2
141	7	7	1	1	1	1	7	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
142	5	4	3	4	4	6	2	6	6	6	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5
143	7	3	1	2	6	2	3	7	2	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7
144	4	5	3	4	6	5	4	5	4	6	3	4	7	5	4	6	5	3	4	4	5	4
145	4	4	7	7	7	7	2	5	5	5	4	4	4	5	7	7	7	7	7	4	7	3
146	6	6	4	7	6	7	3	6	6	7	4	6	4	4	6	7	6	7	7	4	6	4
147	5	3	5	4	6	3	4	6	2	4	2	2	7	5	3	4	4	7	5	5	5	4
148	4	4	6	6	6	6	6	5	4	3	4	4	5	4	4	7	4	7	7	4	6	4
149	7	4	7	5	6	5	4	6	7	7	4	4	7	4	4	6	6	6	5	1	6	5
150	6	4	3	3	7	6	3	7	4	6	5	4	7	6	4	4	3	6	6	2	5	4
151	7	2	7	7	2	7	6	6	5	5	6	6	3	6	7	7	4	6	5	4	5	6
152	6	3	5	4	6	6	4	5	4	4	4	3	7	4	4	7	5	6	6	1	4	2
153	4	4	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	3	5	5	5	3
154	5	4	2	3	2	3	5	1	5	1	5	2	3	4	3	5	5	5	3	3	4	4
155	4	6	7	5	7	7	7	3	5	6	3	6	5	2	5	5	4	6	6	7	7	4
156	7	4	7	7	1	7	4	4	3	1	4	4	7	7	5	7	7	7	4	7	4	4

157	6	5	7	5	7	7	7	7	7	5	7	5	5	7	4	5	7	7	7	6	5
158	6	5	4	5	5	6	4	5	5	5	5	4	5	4	5	7	6	7	7	4	7
159	5	2	7	3	2	1	5	1	4	3	4	5	2	5	7	5	4	2	4	6	2
160	4	4	4	7	7	7	5	7	4	5	5	4	4	7	5	7	4	7	7	4	4
161	5	5	4	4	7	5	1	4	5	5	4	7	7	4	7	4	7	7	7	7	4
162	3	2	1	3	7	3	7	3	3	4	4	4	4	4	4	6	7	1	5	4	
163	6	2	1	5	7	2	4	4	4	3	4	4	5	4	5	6	3	5	5	6	5
164	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	7	3	5	4	4	5	3	4	5
165	6	6	5	6	6	6	4	6	5	2	4	5	5	5	6	6	6	7	7	1	7
166	6	7	4	4	3	7	4	4	4	4	6	4	7	5	7	7	3	7	7	5	5
167	5	3	4	5	7	7	2	5	5	6	4	5	5	6	6	4	6	4	7	2	7
168	1	5	3	7	7	7	3	7	3	7	2	5	6	7	3	7	6	7	5	3	3
169	5	3	2	6	4	7	2	7	4	3	6	4	6	7	4	6	5	7	4	6	7
170	6	4	6	7	4	7	1	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6	7	6	4	7
171	7	6	5	7	1	6	1	7	6	5	2	3	4	6	6	6	4	6	6	5	7
172	3	4	5	5	4	6	2	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	7	5	4	4
173	4	4	6	6	4	7	2	6	6	7	4	4	6	7	6	7	4	6	6	6	7
174	7	5	6	5	7	7	1	7	5	6	5	5	4	6	6	7	6	7	7	4	7
175	7	3	6	4	3	7	3	6	5	7	3	3	4	5	4	6	5	5	4	3	5
176	7	5	7	5	4	7	3	7	5	7	2	6	6	7	7	5	4	6	7	3	7
177	6	7	7	7	7	7	2	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	3
178	7	7	6	6	3	7	1	6	4	6	1	5	5	6	7	7	5	6	5	1	7
179	6	5	2	2	2	6	2	6	2	6	2	6	6	6	6	6	2	6	6	2	7
180	6	5	6	6	5	7	6	6	4	6	5	6	5	6	6	6	7	7	7	5	7
181	6	6	7	5	5	7	4	7	6	7	5	5	6	5	6	6	6	7	5	4	7
182	5	4	4	4	5	6	4	6	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	7
183	3	5	6	5	5	6	2	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	6	1	5
184	5	7	6	4	5	5	2	7	7	7	4	7	7	7	7	7	5	7	7	4	7
185	6	7	7	6	5	6	2	7	5	4	4	4	5	6	5	6	4	7	6	4	7
186	7	4	7	4	6	7	1	7	6	6	5	5	4	6	4	7	7	7	7	1	7
187	6	5	5	5	5	6	1	5	5	5	1	5	5	4	7	7	4	5	4	1	7
188	4	3	6	5	7	7	3	6	4	6	4	4	6	6	6	7	6	6	5	4	5
189	4	3	2	4	7	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	7	7	7	4	1	1
190	7	6	7	7	7	7	2	6	7	7	5	6	2	5	6	6	6	7	7	3	7
191	7	4	6	7	4	6	3	6	7	5	6	4	7	6	6	7	7	5	6	5	7
192	4	6	7	3	5	6	3	4	4	6	1	4	6	5	5	4	7	7	6	2	1
193	7	5	4	5	1	3	1	7	4	4	5	1	3	2	6	2	4	5	3	5	3
194	5	3	3	5	3	4	6	3	5	6	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	4
195	5	5	6	5	6	7	3	6	4	5	5	6	5	4	6	6	6	5	5	4	6
196	5	6	4	5	7	7	4	7	3	7	6	5	6	5	4	7	1	7	1	5	7
197	6	5	5	4	4	6	2	5	4	5	3	5	2	4	3	6	2	4	1	5	6
198	6	3	3	5	6	7	2	4	3	5	2	6	3	5	7	6	4	6	7	7	5
199	4	4	4	4	6	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7
200	6	4	5	5	4	6	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	6	5	4	6
201	2	2	6	5	7	7	4	7	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4
202	2	3	5	5	4	6	3	7	4	5	4	4	5	6	5	4	5	2	4	3	4
203	5	5	5	4	5	5	3	5	5	7	4	5	5	4	6	7	7	6	7	1	7
204	7	5	7	7	7	7	3	7	4	4	5	6	7	4	7	6	4	6	6	6	6
205	4	1	4	6	5	5	2	4	4	3	2	5	2	5	6	4	3	5	4	3	4
206	4	5	1	3	5	1	4	5	2	5	3	4	3	4	3	2	2	3	4	2	1
207	5	4	5	3	7	6	1	4	4	5	3	3	7	5	3	7	7	6	6	5	7
208	4	4	7	7	6	7	2	7	4	6	5	4	5	7	7	6	6	7	6	5	7
209	4	4	7	4	3	6	3	7	6	6	4	5	6	4	6	5	4	7	7	4	7
210	7	3	7	5	5	7	3	7	6	7	4	7	5	7	5	6	5	6	5	3	6

Anexo 4: Certificados de validación de los instrumentos


 ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD								
1	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que receto el medico?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		
9	¿Cuándo usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD								
10	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió de inmediato?	X		X		X		
11	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		
12	¿El profesional que la atendió le realizó un examen completo y minucioso?	X		X		X		
13	¿El profesional que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA								
14	¿El profesional que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		


 ESCUELA DE POSTGRADO

15	¿El profesional que la atendió la trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
16	¿El personal de caja/farmacia la trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
17	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el profesional sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES								
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
22	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Jozsum Vento Oval DNI: 16.125.482

Especialidad del validador: Metabológo

LIMA 12 de Nov del 2019


Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD								
1	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	✓		✓		✓		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	✓		✓		✓		
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	✓		✓		✓		
9	¿Cuándo usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD								
10	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió de inmediato?	✓		✓		✓		
11	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
12	¿El profesional que la atendió le realizó un examen completo y minucioso?	✓		✓		✓		
13	¿El profesional que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA								
14	¿El profesional que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		

15	¿El profesional que la atendió la trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de caja/farmacia la trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
17	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre su salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES								
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	✓		✓		✓		
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	✓		✓		✓		
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Maria Elisa Alvarez de Riva DNI: 09429302

Especialidad del validador: Doctora en Salud Pública y Gobernabilidad

LIMA 08 de NOV del 2019

Maria Elisa Alvarez de Riva
Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD								
1	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	X		X		X		
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el medico?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		
9	¿Cuándo usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD								
10	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió de inmediato?	X		X		X		
11	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	X		X		X		
12	¿El profesional que la atendió le realizó un examen completo y minucioso?	X		X		X		
13	¿El profesional que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA								
14	¿El profesional que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		

15	¿El profesional que la atendió la trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
16	¿El personal de caja/farmacia la trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
17	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES								
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mg. SANTAMARÍA OBANDO JOSÉ ALFREDO DNI: 10385283

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

LIMA 04 de Noviembre del 2019

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

Anexo 5: Propuesta de mejora

Propuesta de mejora de la calidad de atención al usuario en el servicio de terapia física en un Hospital público – Huancayo

5.1 Datos de identificación

TÍTULO DEL PROYECTO: Propuesta de mejora de la calidad de atención al usuario en el servicio de terapia física del Hospital Docente Materno.		
NOMBRE DEL AMBITO DE ATENCIÓN: Hospital Docente Materno		
REGIÓN: Junín	PROVINCIA: Junín	LOCALIDAD: Huancayo

5.2. Financiamiento

MONTO TOTAL	S/. 6 200.00
--------------------	--------------

5.3. Beneficiarios

Directos: 80 profesionales de la salud	Indirectos: 460 pacientes que reciben la atención en esta área.
---	--

5.4. Justificación

La investigación busca la implementación de una propuesta de mejora en la calidad de atención al usuario, el cual va dirigido a los tecnólogos del Hospital Docente Materno, Huancayo, para implementarse entre los meses de setiembre a diciembre del 2019.

La propuesta se debe a los niveles de calidad de atención encontrados en el servicio de terapia física del Hospital Docente Materno. De esta manera, al igual que en otros hospitales, se debe implementar sistemas de gestión de calidad del servicio. Sin embargo, se evidencia un servicio de insatisfacción por parte de los usuarios en el nivel de calidad de atención tanto en expectativas y percepción.

La Universidad César Vallejo a través de la Escuela de Posgrado, presenta la propuesta de mejora en el servicio de calidad de atención a usuarios del Hospital Docente Materno, Huancayo, estimando capacitar a un total de 80 tecnólogos en el tema de calidad de atención, para mejorar los rendimientos, aptitudes, deficiencias, oportunidades, actitud, desempeño y calidad. Además, se busca aumentar la satisfacción del usuario teniendo en cuenta las demandas y necesidades de salud.

Por otro lado, la línea abarca de la situación general del servicio de calidad de atención, identificación de objetivos, estrategias y descubrimiento de los problemas relevantes del hospital; de esta manera de los resultados encontrados tanto a nivel general y por dimensiones servirán de ayuda para orientar y reforzar de manera teórica y práctica aquellos aspectos que presentan déficit.

5.5. Impacto del proyecto en los beneficiarios directos e indirectos

En beneficiarios directos: Óptimo desempeño laboral de los profesionales de la salud en el área de terapia física del Hospital Docente Materno.

En beneficiarios indirectos: Los usuarios reciben servicios de calidad y se promueve entornos tangibles y empáticos.

5.6. Objetivos (Prototipo de tratamiento de los objetivos)

Objetivo general	Objetivos específicos	
Implementar la propuesta de mejora en la calidad de atención en el servicio de terapia física en el Hospital Docente Materno.	1	Promover la propuesta de mejora en la calidad de atención al usuario del Hospital Docente Materno.
	2	Promover la mejora del nivel de calidad de atención al usuario del Hospital Docente Materno.
	3	Promover la mejora del nivel de calidad de atención al usuario según dimensiones de empatía y aspectos tangibles.

5.7. Presupuesto

La asignación de recursos financieros permitió contar con los insumos necesarios que facilitaron la ejecución de las actividades propuestas por la investigación.

Gastos presupuestarios

N° de Actividad asociada	Gastos de Operación	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total (en soles)
01	- Diseño de la propuesta de mejorar de la calidad de atención.	1	20 00	20 00
03	- Priorización de necesidades profesionales de la salud.	1	5 00	5 00
04	- Elaboración del programa de formación continua.	1	15 00	15 00
05	- Ejecución de la propuesta de mejora al servicio de calidad de atención. (150 horas por equipo de salud)	1	7 00	7 00
06	- Evaluación de la propuesta al personal del servicio de calidad de atención.	1	6 00	6 00
07	- Diseño del plan de monitoreo y seguimiento.	1	3 00	3 00
08	- Ejecución del plan de monitoreo y seguimiento.	1	2 00	2 00
09	- Evaluación de resultados.	1	4 00	4 00
Gasto Total				6 200