



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

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

Nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención  
en una institución publica de Ascope, 2022

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

**AUTOR:**

Castillo Gonzalez, Samuel Alexander (orcid.org/0000-0003-1655-5855)

**ASESOR:**

Dr. Mejia Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/0000-0002-8790-1682)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO-PERU

2022

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Quien es me guía en todo este camino, porque fue quien me dio fuerzas para seguir adelante para culminar mi maestría.

### **A Mis Padres**

Gracias Papá aunque no estas a mi lado, esta tesis te lo dedico a ti por enseñarme a ser perseverante; a ti madre por ser mi ejemplo de sencillez y valentía, gracias por todo lo que has hecho por mí, pero sobre todo por el amor incondicional que me brindas cada día.

### **A Mi Esposa y Mis Mellizos**

A quienes les doy las gracias por comprensión en todo momento, son mi mayor motivo para seguir adelante (Jennifer, Alexander y Esther), mis logros son también los suyos, los amo

**Samuel Castillo**

## **Agradecimiento**

### **A Mi Asesor**

Por su valiosa dedicación y apoyo que me brindó en el transcurso del desarrollo de tesis.

### **A la Universidad César Vallejo**

A mis docentes y compañeros, quienes me ayudaron y contribuyeron en mi formación académica, para lograr mejorar mi desempeño como profesional; dirigido a la mejora de la salud de la población.

### **Al personal de la Institución Pública de Ascope**

Por su tiempo y apoyo en la recolección de la información necesaria para mi trabajo de investigación.

**Samuel Castillo**

## Índice de contenido

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II MARCO TEÓRICO .....	04
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	10
3.2 Variable y operacionalización.....	11
3.3 Población (criterios de selección), muestreo, unidad de análisis.....	11
3.4 Tecnicas e Instrumentos de Recoleccion de Datos .....	12
3.5 Procedimientos:.....	14
3.6 Métodos análisis de datos:.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN .....	22
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en una institución pública de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Fiabilidad	16
Tabla 2	Nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en una institución pública de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Capacidad de Respuesta	17
Tabla 3	Nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en una institución pública de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Seguridad	18
Tabla 4	Nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en una institución pública de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Empatía	19
Tabla 5	Nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en una institución pública de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Aspectos Tangibles	20
Tabla 6	Nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en una institución pública de la Provincia de Ascope 2022.	21

## Resumen

Este estudio busco determinar el nivel satisfacción del peritado con la Calidad de Atención en una institución pública de la provincia de Ascope año 2022; La tesis tuvo un enfoque no experimental, de diseño descriptivo correlacional, corte transversal; la muestra consistió en los peritados que asistieron al Servicio de medicina legal en la institución pública Ascope durante el mes mayo. Siendo un total de 100 peritados que completaron la perspectiva del estudio; para la variable de calidad de atención, se usó cuestionario de SERVQUAL modificado para el estudio la cual tiene 22 preguntas, la variable nivel satisfacción se midió con la encuesta de satisfacción del usuario externo la cual consta de 20 ítems. Teniendo como resultado que el 68% de los peritados responden que tienen una elevada calidad de atención y están satisfechos con la atención brindada, mientras que el 24% de ellos manifiestan que reciben una baja calidad en su atención. Por lo tanto, vemos una alta relación de ambas variables en la institución pública y esa relación es directa, esto permitirá al personal médico legista, reformule periódicamente nuevas estrategias para seguir mejorando su fiabilidad en el servicio que dan en la institución pública de la Provincia de Ascope.

**Palabras clave:** calidad de atención, nivel de satisfacción, peritados, sevrqual

## **Abstract**

This study sought to determine the level of satisfaction of the expert with the Quality of Care in a public institution in the province of Ascope in 2022; The thesis had a non-experimental approach, descriptive correlational design, cross section; The sample consisted of the experts who attended the Legal Medicine Service at the public institution Ascope during the month of May. Being a total of 100 experts and who completed the perspective of the study; For the quality of care variable, a modified SERVQUAL questionnaire was used for the study, which has 22 questions. The satisfaction level variable was measured with the external user satisfaction survey, which consists of 20 items. Having as a result that 68% of the experts respond that they have a high quality of care and are satisfied with the care provided, while 24% of them state that they receive a low quality of care. Therefore, we see a high relationship between both variables in the public institution and that relationship is direct, this will allow the forensic medical staff to periodically reformulate new strategies to continue improving their reliability in the service they provide in the public institution of the Province of Ascope

**Keywords:** quality of care, level of satisfaction, experts, sevrqual

## I. INTRODUCCIÓN

Las prestaciones de las atenciones en salud evolucionado en el coyuntura, teniendo un intensidad especial desde la inducción de los usuarios sobre el cuidado recibido, la cual tiene como norte de garantizar servicios asequible, con personal competente y contando con los medios para lograr resolver sus necesidades y cumplir con las expectativas esperadas.. (Salina J, Gonzales, 2006).

La clase de prestación ejerce influencia frente a la respuesta del usuario, pues éstos lo perciben en términos de su calidad, en cuán satisfechos se encuentran respecto a la experiencia vivida. (Bhatt y Bhanawat, 2016).

La satisfacción de servicios, es la opinión después de una prestación recibida a nivel suficiente luego de un cuidado percibido (Oliver, 1996).

La respuesta del usuario ante la prestación de salud se ha convertido en un metropolitano sustancioso del prosperidad clínico, ya que la perspectiva del usuario atrae la afán de un cifra creciente de enseñanza en el área los cuales se han empleado para identificar formas de curar la salubridad, transcribir costos e implementar reformas (Slater,2018)

Se tiene amplias expectativas actualmente sobre la atención en el despacho público con fuerza en las entidades de delegación de justicia, quienes brindan prestación forense; la asistencia forense brinda soporte médico legal a personas vulneradas por algún tipo de violencia (IML, 2016)

La apreciación de la prestación forense está relacionada con el cuidado que tiene tanto los médicos legistas y psicólogos forenses durante la asistencia que brindan. (Iml, 2016)

La organización mundial de la salud refiere que calidad “es el máximo rendimiento profesional, con recursos eficiente, con cero riesgos para el paciente (OMS 2011)

En el Perú según la política sectorial y la ley en salud N° 26482, calidad es el pilar que busca brindar prestación acorde a la realidad de las comunidades. Pero para esto se requieren de acciones que brinden la protección individual, fortaleciendo la oferta en salud, a través del aumento de recursos humanos capacitado, en los



establecimientos de salud, recurso logístico para la prestación y participación de los usuarios. (Velásquez, 2016)

Fundamentada en una salud con equidad y eficiencia. (MINSA, 2011) todo lo antes referido, no lleva a dar respuesta a la interrogante: el nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en una institución pública de la provincia de Ascope año 2022

Este estudio buscar tratar este problema de salud pública ya que, desde el surgimiento de las prestaciones hasta la actualidad, vemos un aumento en la petición de servicios básicos óptimos y cada vez la población exige mejores condiciones en los servicios que se ofertan en salud; es por ello que el usuario forma parte importante en la implementación de estrategias de mejora.

Ante lo antes mencionado vemos que los usuarios son verdaderos jueces de la calidad de atención de acuerdo a sus necesidades y expectativas. (Otero,2006)

He aquí que surgió la necesidad de la presente investigación y análisis; el cual permitirá estudiar la calidad de la atención de salud tomando el grado de satisfacción del peritado mediante las percepciones de este, a través de las dimensiones de la encuesta SERVQUAL (Mejía 2011)

El objetivo general por lo antes mencionado es: Determinar el nivel satisfacción del peritado en relación a la Calidad de Atención en una institución pública de la provincia de Ascope año 2022

Por lo tanto los objetivos específicos son: a) Determinar el nivel de satisfacción del peritado en relación a la Calidad de Atención en una institución pública de la provincia de Ascope año 2022, en su dimensión Fiabilidad, b) Determinar el nivel de satisfacción del peritado en relación a la Calidad de Atención en una institución pública de la provincia de Ascope año 2022, en su dimensión capacidad de Respuesta, c) Determinar el nivel de satisfacción del peritado en relación a la Calidad de Atención en una institución pública de la provincia de Ascope año 2022, en su dimensión seguridad, d) Determinar el nivel de satisfacción del peritado en relación a la Calidad de Atención en una institución pública de la provincia de Ascope año 2022, en su dimensión Empatía, e) Determinar el nivel de satisfacción del peritado en relación a la Calidad de Atención en una institución pública de la provincia de Ascope año 2022, en su dimensión aspectos Tangible.

Con lo antes mencionado se plantea la hipótesis general: el nivel de satisfacción del peritado se relaciona significativamente con la calidad de atención en una institución pública de la provincia de Ascope año 2022.

Así mismo se tiene como hipótesis específicas: a) el nivel de satisfacción del peritado se relaciona significativamente con la Calidad de Atención en su dimensión Fiabilidad, en una institución pública de la provincia de Ascope año 2022, b) el nivel de satisfacción del peritado se relaciona significativamente con la Calidad de Atención en su dimensión capacidad de Respuesta, en una institución pública de la provincia de Ascope año 2022, c) el nivel de satisfacción del peritado se relaciona significativamente con la Calidad de Atención en su dimensión seguridad, en una institución pública de la provincia de Ascope año 2022, d) el nivel de satisfacción del peritado se relaciona significativamente con la Calidad de Atención en su dimensión Empatía, en una institución pública de la provincia de Ascope año 2022, e) el nivel de satisfacción del peritado se relaciona significativamente con la Calidad de Atención en su dimensión aspectos Tangible, en una institución pública de la provincia de Ascope año 2022.

## II. MARCO TEÓRICO:

El presente apartado muestra una recopilación de los estudios con mayor trascendencia en la actualidad; desarrollados en el mundo, a nivel nacional para dar respaldo al objeto de estudio del presente trabajo y nos permitirán contrastar nuestros resultados. Así pues se mencionan los hallazgos obtenidos de Jesús F. (2017), en chorrillos- Lima, en su estudio “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica”, los hallazgos encontrados demostraron que las dos variables son estadísticamente significativas, con un  $p=0,000<0,05$ .

Por otro lado Ayamani H. (2018), en Arequipa, en su estudio utilizo un perspectiva descriptivo de corte trasversal donde relaciono 2 variable con una muestra de 120 encuestado, donde encontró que el 75 % manifestó estar satisfecho con la atencion recibida; por lo tanto existe una relación entre ambas variables calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Así mismo Dávila, E (2018) en Ayacucho en su investigación “Factores asociados a la calidad en la atención del servicio de psicología forense prestados por la división médico legal II”, determino que existe un satisfaccion moderada por la demora en el tiempo que tiene que esperar para adquirir una cita, así mismo para ser atendidos y todo esto por la falta de profesional de psicología que hay en la institución; así como el mal estado de las instalaciones.

En el contexto mundial con nuestra variables de investigación tenemos a Fraihi K y colaboradores (2016) en Arabia Saudita, un estudio descriptivo, transversal, obtuvo que las apreciaciones de los usuarios que se llegaron a atender salieron satisfechos con la atencion brindada.

Por su parte Forouzesh et (2016) En irán; en su estudio sobre la satisfacción del usuario sobre el desempeño de los médicos legistas entre los años 2015 y 2016;

obtuvo que los médicos legistas lograron cumplir con la percepción del usuario durante la prestación del servicio.

Por su parte Fernández, (2018) En Costa Rica; en su estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, Obtuvo que más del 90% manifestó que el odontólogo cumplió con sus expectativas esperadas en la Unidad de Odontología Forense

Asi mismo Fan y colaboradores (2017), en China, un estudio descriptivo, transversal, los hallazgos mostraron una baja calidad en atencion recibida

También Teshnizi S y colaboradores (2018) en Irán, en un Meta-análisis, revisión sistemática, sus resultados mostraron que de las 6 dimensiones de la calidad evaluadas; fiabilidad y capacidad de respuesta obtuvieron los porcentajes más altos de satisfaccion.

El reporte de Maggi. W (2018), En Ecuador; realizo un estudio busco medir la calidad de atención en relación al grado de satisfacción, encontro que los usuarios manifestaron no estar complacidos con la seguridad al paciente y el trato que las profesionales brindan.

Por su lado Zambrano y Vera (2020), en Ecuador, desarrollaron un estudio en el Hospital Naval". demostro que a pesar que los usuarios acudían por primeras vez al establecimientos se sintieron complacidos con al atencion brindad por las profesionales.

En cuanto a las teorías relacionadas con nuestra investigación, se tiene la contribución de varios investigadores que aportan con sus definiciones en el problema de estudio, las cuales toman relevancia en el sector de Salud, Teorías relacionadas con la satisfacción del peritado tenemos: se da según el exito en la prestación, sobre lo que desean los peritados, sobre cada atencion que se ofrece segun. (Guerra y Cabello 2011), otra teoría dice que la satisfacción es una respuesta a una evaluacion cognoscente por el cual la percepción depende del

conocimiento que tengan del productos y su anhelos". (Koontz. H 2013); "No obstante, el modelo epistemológico busca comparar los valores que tiene el producto; con lo que el usuario quiere; por eso un producto tiene diferentes valores de importancia" (Jesús. F 2017): es por ellos que Kotler (2013) menciona que la respuesta del usuario va a depender del cuidado con que lo atiendan

En relación a la Teoría relacionada con la Calidad de Atención; tenemos que Carvajal (2016) es la aptitud que tiene el profesional para cumplir con lo que necesita los usuarios. Para Cornejo (2014) señala que mide que tan complacido está el usuario. Así mismo Velásquez (2012) afirma que haciendo las cosas bien desde el comienzo si omisiones y que el cliente diga que está bien se dirá que se brindó una buena de calidad e atención.

"Para Donabedian es la experiencia entre las beneficio y daño durante todo el proceso de una atención

Sabiendo que se tiene que lograr cubrir lo que realmente necesita la persona del sector salud, de manera primordial; creándose recursos que generen estrategias propios de los sistemas de calidad.(Donabedian, A 1990)

Esta teoría resalta el cumplimiento de los requisitos de necesidades de los usuarios, entre otras cosas". (Jesús, F 2017)

La satisfacción se trata de lo que siente una persona ante una atención que le brindan. (Atalaya, M 1998)

Asimismo la satisfacción es la importancia que se da sobre atención dependiendo de cada usuarios. (Heinz 2000)

La satisfacción depende de las expectativas del usuario. Por lo tanto el usuario estará complacido, cuando se cubra o exceda sus expectativas.

La satisfacción del usuario depende del modo de que el paciente acceda, el lugar a cual asiste, si está dispuesto a realizar pagos por la atención, si esta de acuerdo y si sabe seguir las indicaciones del prestador y recomienda los servicios a los demás de la institución. (Rojas A. 2002)

En relación Prospectiva teórica de la satisfacción del usuario; Es el valor que el paciente da luego de una prestación recibida. (Oliver, I 2005)

Así mismo las expectativas, Es lo que desea obtener antes, durante y después de una atención, que se cumplan todos sus parámetros del usuario con el que llega al servicio (Oliver, I 2005)

Los usuarios en diferentes circunstancias pasan los tres niveles de satisfacción: Satisfacción, satisfacción y la complacencia que es cuando se supera las expectativas del usuario

Dentro de las dimensiones de satisfacción del usuario: Confiabilidad: se trata de brindar una prestación de manera segura y precisa; Validez: es cumplir con las expectativas del usuario; Lealtad: es el retorno del usuario al servicio por estar completamente satisfechos. (Cabello y Chirinos 2012).

Así en relación a la Calidad en la asistencia y la atención en salud; ha estado en controversia durante años, manifestaban que eran criterios, pero luego se cambió por principios donde interactúan prestador y usuario (Grönroos, 1982)

La definición hecha por (Zeithaml, 1988) compara a la calidad con una ideología de una atención sin omisiones; en relación a los dos enfoques de la calidad: La primera, realizada por (Donabedian, 2005), obtienes lo que buscas usando la prudencia y el raciocinio y el ultimo, es la percepción del usuario (Vandamme R, Leunis,1993).

Por lo tanto, la Calidad en atención de salud; consiste en brindar los mejores beneficios con un mínimo riesgo". (Donabedian, A 1990)

El concepto de calidad en salud se trata del abordaje del diagnóstico y sus procedimientos, ofreciendo a los pacientes las pautas para que puedan entender todo el proceso (Jelvez C.2010)

Teniendo en cuenta la Equidad, Efectividad, Eficacia y Eficiencia al momento de prestar de servicios ya que estos influyen en la Calidad de los Servicios de Salud (MINSA 2011).

Es por ello que todos los esfuerzos buscan aumentar la calidad de atención al paciente y a que él será el evaluador de la prestación. (Donabedian, A 1990)

Dimensiones de la Calidad tenemos: Dimensión Técnico – Científica, referida a los procedimientos de la atención; Dimensión Humana, referida a la interacción médico y paciente y la Dimensión del Entorno referido a la comodidad que percibe el usuario por el servicio. (Donabedian, A 1990-MINSA 2011)

Así mismo tenemos que la Calidad de los Servicios de Salud en el Perú; debe realizar inspecciones de la atención que se brinda con el fin de inducir brechas entre la institución prestadora de salud y el usuario (Cabello y Chirinos 2012).

El Ministerio de Salud busca promover el cuidado del paciente en todas sus etapas de vida. (MINSA 2011).

El proceso de evaluación de la satisfacción del usuario se da a través de las siguientes fases: la creación de un plan de trabajo; recolección de datos; el procesamiento de datos que darán los resultados; los cuales serán analizados minuciosamente y discutidos con otros estudios, las conclusiones y las recomendaciones a implementar

En relación a las Dimensiones de calidad de un servicio de salud: tenemos a (Parasuraman, 1988) que a través de la encuesta SERVQUAL busca obtener la calidad de atención que se da en los diferentes tipos de servicios; pero (Babakus y Mangold, 1992), modificaron la encuesta SERVQUAL para poder aplicarla en instituciones de salud de mayor nivel resolutivo.

El cuestionario SERVQUAL mide la calidad de los servicios prestados genera una expectativa del servicio (Brenner, P 2006).

Los indicadores de las dimensiones de la calidad son las siguientes: Elementos tangibles, incluye a los elementos físicos de los servicios como los equipos, personal. (Rojas D, 2018)

Fiabilidad, brindar una buena atención según parámetros establecidos, (Suárez, 2014) es la manera de actuar de una persona con respecto a lo que lo rodea (Turabián & Pérez, 2010), fortalezas del profesional. (Vidal, 2016), es dar las pautas sobre el proceso de la atención. (Molina, 2015); la explicación de los pasos hasta la finalización de la atención (Izquierdo, 2018).

Capacidad de respuesta, es la disponibilidad para apoyar a los usuarios

Seguridad, capacidad para inspirar confianza y credibilidad. (Garcia, 2019); es responde a una interrogante que nos plantean. (Óscar Martínez, 2014). Y las normas, se refiere a decir algo, de acuerdo a lo normado. En filosofía se explica cómo se siente tu cuerpo para realizar una acción, por el lado de la medicina, trata sobre la salud. (Hernández, 2017).

Empatía, participación afectiva, que es lo que buscan los usuarios. (Komiya, 2011); el nivel de compromiso de los profesionales para apoyar a los usuarios.(Venegas, 2018); es el apoyo incondicional a causas ajenas. (Mendoza, 2018).

Las dimensiones buscan saber si la institución cumple con las cualidades que rigen la organización.



### III. METODOLOGÍA

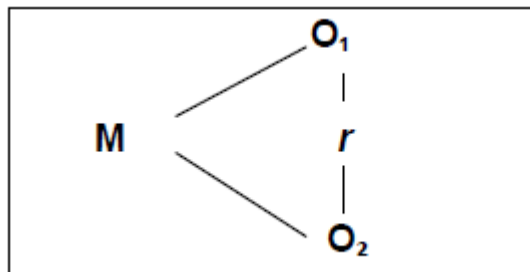
#### 3.1 Tipo de investigación.

Tipo de Investigación: básica. (Concytec, 2018)

La investigación es de tipo descriptivo-correlacional debido a que en base a los planteamientos tiene como finalidad conocer la asociación que hay entre las variables de estudio. (Hernández .S 2014)

Diseño de Investigación: Considerando la investigación el diseño es transversal correlacional.

Esto se esquematiza a continuación:



Dónde:

**M:** muestra

**O<sub>1</sub>:** Calidad

**O<sub>2</sub>:** Satisfacción del peritado

**R:** asociación entre ambas variables.

### 3.2 Variables y Operacionalización:

Variable Independiente:

- Calidad de atención:

Dimensiones

- confiabilidad
- validez
- lealtad

Variable dependiente:

- Satisfacción del Peritado:

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- tangible
- Empatía

Se realizó la Operacionalización de variables la cual se encuentra en anexos (Anexo N° 1).

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población:** estuvo constituida por todos los peritados que asistieron a la institución pública de la provincia de Ascope, 2022 y que además cumplieron con los criterios de inclusión

**Criterios de Inclusión:**

- peritados que asistan al Servicio de medicina legal en la institución pública de la provincia de Ascope durante el mes mayo 2022.
- Peritados que residan en la jurisdicción con un mínimo de un año
- peritados que acepten participar de la investigación

**Criterios de Exclusión:**

- peritados no orientadas en tiempo, espacio y persona.

- peritados que no acudan al Servicio de medicina legal en la institución pública de la provincia de Ascope durante el mes mayo 2022.
- peritados que no desee colaborar con la investigación.

**Muestra:** estuvo constituida por todos los peritados que asistieron a la consulta al Servicio de medicina legal en la institución pública de la provincia de Ascope durante el mes mayo 2022. siendo un total de 100 peritados

### **3.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos**

**Técnica de recolección de datos:** encuesta

**Instrumento de recolección de datos:** se utilizó 2 instrumentos:

El instrumento de satisfacción del usuario externo y está basado en las 3 dimensiones (confiabilidad, validez y lealtad), fue modificado por el autor teniendo en cuenta las características del peritado que asiste a la institución pública de la provincia de de Ascope. La encuesta consta de 20 ínterrogantes, medidos en escala ordinal, que varía de 1= totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= de acuerdo, 5= totalmente acuerdo

La puntuación total obtenida en la encuesta permitió clasificar el nivel de satisfacción del usuario en:

Satisfacción: Desde 100 puntos hasta 75 puntos

Insatisfacción: Desde 20 puntos hasta 74 puntos

La encuesta que se utilizó es el cuestionario de SERVQUAL modificada, para su uso en el área de la salud, la misma que incluye 22 interrogantes de apreciación, distribuidos en 5 criterios:

**Fiabilidad:** desempeñar una función requerida

**Capacidad de Respuesta:** es la prontitud a solucionar el problema que aqueja al usuario

**Seguridad:** sensación de confianza que se brinda durante un servicio.

**Empatía:** comprender los sentimientos del usuario.

**Aspectos Tangibles:** estado de las instalaciones, materiales e equipamiento.

El SERVQUAL determina la medición la calidad del servicio que se brinda.

La puntuación total obtenida en esta encuesta permitió clasificar la calidad de atención en:

Alta 110-154 puntos

Mediana 66-109 puntos

Baja 22-65 puntos

### **Validez y confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos fue evaluado mediante el método de Alfa de Cronbach.

El instrumento "CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO" fue evaluado dando como respuesta el 0,860 que pertenece al intervalo (0,80 – 1.00), es decir la encuesta es valida.

La confiabilidad del instrumento "CUESTIONARIO DE SERVQUAL MODIFICADO" dio como resultado un coeficiente de 0,977 que pertenece al intervalo (0,80 – 1.00) lo cual indica que la encuesta es confiable.

### **3.5 Procedimientos:**

Paso a seguir fueron: la autorización de la institución pública, la validación de las encuestas, la aplicación de las encuestas a toda a muestra, procesamiento de los resultados

### **3.6 Métodos análisis de datos:**

Fueron procesados mediante el paquete estadístico SPSS V 25.0.

#### **Estadística Descriptiva:**

Se utilizó una hoja Excel para análisis estadístico de frecuencias

#### **Estadística Inferencial:**

Se utilizo para comprobar las hipótesis.

#### **Estadística Analítica**

En el procesamiento estadístico se empleó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos:**

En la investigación se estableció los siguientes criterios:

De Autonomía, se brindó información a cada usuario que opte participar sobre el estudio

De Justicia, se le resguardo su confidencialidad de cada participante

De Beneficencia, se le brindo un trato digno a cada participante si daño biopsico social

Principio de Credibilidad, no existe ningún tipo de sesgo en el presente estudio.

Así también, según las normas de la universidad cesar vallejos e hizo uso del paquete informático Turnitin para verificar el porcentaje permitido por la institución docente

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1:** Nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en la Institución pública de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Fiabilidad

Fiabilidad	Nivel de Satisfacción				Total
	Satisfacción		Insatisfacción		
	n	%	n	%	
Alta	71	71.0	4	4.0	75
Mediana	0	0.0	8	8.0	8
Baja	0	0.0	17	17.0	17
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>71.0</b>	<b>29</b>	<b>29.0</b>	<b>100</b>

*Fuente:* datos recolectados por los instrumentos

#### Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el nivel de satisfacción del peritado y la calidad de atención recibida en la Institución pública de la Provincia de Ascope dimensión fiabilidad

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el nivel de satisfacción del peritado y la calidad de atención recibida en la Institución pública de la Provincia de Ascope dimensión fiabilidad

			Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de	Coeficiente de correlación	.895**
	Atención -	Sig. (bilateral)	.000
	Fiabilidad	N	100

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

En la tabla 1 se observa que el 71% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión fiabilidad y se siente satisfecho de dicha atención, mientras que el 17% de ellos manifiestan que reciben una mala calidad de atención y se encuentran insatisfechos.

Existe una alta relación significativa ( $p = 0.000$ ) entre la calidad de atención dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción del peritado en la institución pública y esa relación es directa

**Tabla 2:** Nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en la institución pública de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Capacidad de Respuesta

Capacidad de Respuesta	Nivel de Satisfacción				Total
	Satisfacción		Insatisfacción		
	n	%	n	%	
Alta	58	58.0	10	10.0	68
Mediana	13	13.0	19	19.0	32
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>71.0</b>	<b>29</b>	<b>29.0</b>	<b>100</b>

*Fuente:* datos recolectados por los instrumentos

### Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el nivel de satisfacción del peritado y la calidad de atención recibida en la institución pública de la Provincia de Ascope dimensión Capacidad de Respuesta

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el nivel de satisfacción del peritado y la calidad de atención recibida en la institución pública de la Provincia de Ascope dimensión Capacidad de Respuesta

				Nivel de Satisfacción
Rho	de	Calidad de	Coeficiente de correlación	.459**
Spearman		Atención –	Sig. (bilateral)	.000
		Capacidad de	N	100
		Respuesta		

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

En la tabla 2 se observa que el 58% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión capacidad de respuesta y se siente satisfecho de dicha atención, mientras que el 19% de ellos manifiestan que reciben una mediana calidad de atención y se encuentran insatisfechos.

Existe una alta relación significativa ( $p = 0.000$ ) entre la calidad de atención dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del peritado en la institución pública y esa relación es directa



**Tabla 3:** Nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en la institución pública de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Seguridad

Seguridad	Nivel de Satisfacción				Total
	Satisfacción		Insatisfacción		
	n	%	n	%	
Alta	68	68.0	0	0.0	68
Mediana	2	2.0	5	5.0	7
Baja	1	1.0	24	24.0	25
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>71.0</b>	<b>29</b>	<b>29.0</b>	<b>100</b>

*Fuente:* datos recolectados por los instrumentos

### Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el nivel de satisfacción del peritado y la calidad de atención recibida en la institución pública de la Provincia de Ascope dimensión Seguridad

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el nivel de satisfacción del peritado y la calidad de atención recibida en la institución pública de la Provincia de Ascope dimensión Seguridad

				Nivel de Satisfacción	
Rho	de	Calidad	de	Coficiente de correlación	.940**
Spearman		Atención	-	Sig. (bilateral)	.000
		Seguridad		N	100

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

En la tabla 3 se observa que el 68% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión seguridad y se siente satisfecho de dicha atención, mientras que el 24% de ellos manifiestan que reciben una mala calidad de atención y se encuentran insatisfechos.

Existe una alta relación significativa ( $p = 0.000$ ) entre la calidad de atención dimensión seguridad y el nivel de satisfacción del peritado en la institución pública y esa relación es directa

**Tabla 4:** Nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en la institución pública de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Empatía

Empatía	Nivel de Satisfacción				Total
	Satisfacción		Insatisfacción		
	n	%	n	%	
Alta	70	70.0	4	4.0	74
Mediana	1	1.0	21	21.0	22
Baja	0	0.0	4	4.0	4
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>71.0</b>	<b>29</b>	<b>29.0</b>	<b>100</b>

*Fuente:* datos recolectados por los instrumentos

#### Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el nivel de satisfacción del peritado y la calidad de atención recibida en la institución pública de la Provincia de Ascope dimensión Empatía

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el nivel de satisfacción del peritado y la calidad de atención recibida en la institución pública de la Provincia de Ascope dimensión Empatía

				Nivel de Satisfacción
Rho	de	Calidad	de	.874**
Spearman	Atención	-	Sig. (bilateral)	.000
	Empatía		N	100

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

En la tabla 4 se observa que el 70% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión empatía y se siente satisfecho de dicha atención, mientras que el 4% de ellos manifiestan que reciben una mala calidad de atención y se encuentran insatisfechos.

Existe una alta relación significativa ( $p = 0.000$ ) entre la calidad de atención dimensión empatía y el nivel de satisfacción del peritado en la institución pública y esa relación es directa

**Tabla 5:** Nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en la institución pública de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Aspectos Tangibles

Aspectos Tangibles	Nivel de Satisfacción				Total
	Satisfacción		Insatisfacción		
	n	%	n	%	
Alta	68	68.0	0	0.0	68
Mediana	3	3.0	5	5.0	8
Baja	0	0.0	24	24.0	24
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>71.0</b>	<b>29</b>	<b>29.0</b>	<b>100</b>

*Fuente:* datos recolectados por los instrumentos

### Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el nivel de satisfacción del peritado y la calidad de atención recibida en la institución pública de la Provincia de Ascope dimensión Aspectos Tangibles

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el nivel de satisfacción del peritado y la calidad de atención recibida en la institución pública de la Provincia de Ascope dimensión Aspectos Tangibles

				Nivel de Satisfacción
Rho	de	Calidad	de	.952**
Spearman	Atención	–	coeficiente de correlación	.000
	Aspectos Tangibles		Sig. (bilateral)	100
			N	

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

En la tabla 5 se observa que el 68% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión aspectos tangibles y se siente satisfecho de dicha atención, mientras que el 24% de ellos manifiestan que reciben una mala calidad de atención y se encuentran insatisfechos.

Existe una alta relación significativa ( $p = 0.000$ ) entre la calidad de atención dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del peritado en la institución pública y esa relación es directa

**Tabla 6:** Nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en la institución pública de la Provincia de Ascope 2022.

Nivel Calidad de Atención	Nivel de Satisfacción				Total
	Satisfacción		Insatisfacción		
	n	%	n	%	
Alta	68	68.0	0	0.0	68
Mediana	3	3.0	5	5.0	8
Baja	0	0.0	24	24.0	24
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>71.0</b>	<b>29</b>	<b>29.0</b>	<b>100</b>

*Fuente:* datos recolectados por los instrumentos

### Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el nivel de satisfacción del peritado y la calidad de atención recibida en la institución pública de la Provincia de Ascope

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el nivel de satisfacción del peritado y la calidad de atención recibida en la institución pública de la Provincia de Ascope

				Nivel de Satisfacción	
Rho	de	Calidad	de	Coficiente de correlación	.952**
Spearman		Atención		Sig. (bilateral)	.000
				N	100

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

En la tabla 6 se observa que el 68% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta y se siente satisfecho de dicha atención, mientras que el 24% de ellos manifiestan que reciben una mala calidad de atención y se encuentran insatisfechos.

Existe una alta relación significativa ( $p = 0.000$ ) entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del peritado en la institución pública y esa relación es directa.

## V. DISCUSIÓN:

En el presente análisis, ha tenido como primordial motivo saber si existe relación entre la calidad de atención y el nivel satisfacción en la institución pública de la provincia de Ascope año 2022; teniendo las dimensiones de la Calidad, que deben tenerse en cuenta: Elementos tangibles; todo aquello que es material y puede ser percibido con alguno de los cinco sentidos, Fiabilidad; técnica para realizar una atención, Capacidad de respuesta; satisfacer la demanda del usuario Seguridad; su habilidad para transmitir confianza al paciente, Empatía: comprender las necesidades del paciente. (Rojas D 2018) y así mismo también se tomó las dimensiones de la satisfacción del usuario externo como: Confiabilidad: realizar una atención según los parámetros establecidos, Validez: es la eficacia cubrir los anhelos del usuario. Lealtad: es un pacto que existe entre prestador y usuario (Cabello y Chirinos 2012).

Conocer esta relación, permitirá al jefe de la institución pública de la provincia de Ascope como de la institución pública del departamento de La Libertad; valorar como se están brindando las prestaciones; esto permitirá reducir las condiciones ineficientes y juntar más los servicios a la pobladores de la provincia de Ascope; se busca mejorar el conocimiento de los profesionales, el equipamiento con tecnología de última generación, y la actitud de los profesionales (Rojas D 2018)

El presente estudio valida la hipótesis general, pues una alta relación ( $p = 0.000$ ) entre ambas variables en la institución pública y esa relación es directa. Mostrándose en la tabla 6, que el 68% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta y se siente satisfecho de dicha atención, mientras que el 24% de ellos manifiestan que reciben una mala calidad de atención y se encuentran insatisfechos.

En el contexto de la provincia, no existen estudios relacionado al tema en la institución pública de la provincia de Ascope.

Pero tenemos investigaciones de índole nacional e internacional, con las variables del presente estudio uno de ellos es, Forouzesh M. Et. (2016) En Irán en su

investigación busco determinar el desempeño de los médicos legistas, entre los años 2015 y 2016, la investigación determino que el nivel del desempeño de los médicos fue aceptable; mientras que en nuestro estudio arrojó que el 68% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta y se siente satisfecho de dicha atención por lo tanto existe una alta relación significativa ( $p = 0.000$ ) entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del peritado en la Unidad Médico Legal I y esa relación es directa.

Fernández Ch. J. (2018) En Costa Rica en su investigación; los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción favorable en aspectos tangibles, empatía. Mientras que en nuestro estudio tuvimos los siguientes resultados en relación a las dimensiones de la calidad de atención; se observa que el 71% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión fiabilidad y se siente satisfecho de dicha atención, el 58% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión capacidad de respuesta, el 68% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión seguridad, el 70% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión empatía, el 68% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión aspectos tangibles.

Maggi, W. (2018) En Ecuador realizó un estudio busco determinar el nivel de satisfacción del usuario con la atención que se brinda en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, obtuvo que: los usuarios reportaron que se sienten insatisfechos con la atención recibida. Estos hallazgos difieren de nuestro estudio donde se encontró que el 68% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta y se siente satisfecho de dicha atención, mientras que el 24% de ellos manifiestan que reciben una mala calidad de atención y se encuentran insatisfechos.

Una prestación con eficacia depende del deseo con los peritados llegar a la institución, verificándose estos en los hallazgos obtenidos, las cuales han respondido de manera diferente según su percepción de la atención brindada.

Nuestros resultados, difieren de los resultados de Dávila E.S. (2018), En Perú en su investigación “Factores que influyen en la atención del servicio de psicología forense basándose en las dimensiones de la calidad de atención obtuvo que solo 1.67% estaba satisfecho, con 30% de insatisfacción leve y 68.33% moderada. Nuestro estudio arrojó que el 68% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta y se siente satisfecho de dicha atención mientras que el 24% de ellos manifiestan que reciben una mala calidad de atención y se encuentran insatisfechos.

En relación a la satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en la institución pública de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Fiabilidad; los resultados que se ha obtenido en este estudio de investigación están en la tabla 1; se observa que el 71% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión fiabilidad y se siente satisfecho de dicha atención, mientras que el 17% de ellos manifiestan que reciben una mala calidad de atención y se encuentran insatisfechos.

Por lo mismo existe una alta relación ( $p = 0.000$ ) entre la calidad de atención dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción del peritado en la institución pública de la provincia de Ascope y esa relación es directa; nuestros resultados, difieren de los resultados de Dávila E.S. (2018), En Perú en su investigación concluyó que el 13.67% estuvo satisfecho, 45.33% con insatisfacción leve y 41% con insatisfacción moderada

Nuestros resultados nos permiten comprender que los profesionales saben brindar un servicio en forma correcta desde el primer momento de la recepción de este.

Mientras que en el nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en la institución pública de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Capacidad de Respuesta; los resultados se ven en la tabla 2, donde se observa que el 58% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión capacidad de respuesta y se siente satisfecho de dicha atención, mientras que el 19% de ellos manifiestan que reciben una mediana calidad de atención y se encuentran insatisfechos.

Existe una alta relación ( $p = 0.000$ ) entre la calidad de atención dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del peritado en la institución pública de la provincia de Ascope y esa relación es directa; nuestros resultados, difieren de los resultados de Dávila E.S. (2018), En Perú en su investigación determinó que el 2% presento una insatisfacción severa, el 77% tuvo una insatisfacción moderada, el 21 % insatisfacción leve, es decir nadie hubo satisfecho 1 usuario satisfecho esta dimensión

Podemos observar que en nuestra investigación el profesional legista tiene disposición de ayudar a los peritados y proporcionarles un servicio excelente.

De la misma manera la satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en la institución pública de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Seguridad; los resultados se ven en la tabla 3 , se puede ver que el que el 68% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión seguridad y se siente satisfecho de dicha atención, mientras que el 24% de ellos manifiestan que reciben una mala calidad de atención y se encuentran insatisfechos.

Existe una alta relación ( $p = 0.000$ ) entre la calidad de atención dimensión seguridad y el nivel de satisfacción del peritado en la institución pública de la provincia de Ascope y esa relación es directa; nuestros resultados, se asemejan a los resultados de Dávila E.S. (2018), En Perú en su investigación obtuvo que el 61% se encontraron satisfechos en esta dimensión mientras que un 19% presento un nivel de insatisfacción moderada, 18% presento un nivel insatisfacción leve y un 2 % nivel de insatisfacción severo.

Vemos que en nuestro estudio el profesional legista mostro la disponibilidad para atender el problema de salud de sus peritados, los cuales al término de la prestación se sintieron satisfechos con el diagnostico que les brindaron.

En el nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en la Unidad Médico Legal I de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Empatía; los resultados se observan en la tabla 4 se ve que el 70% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión empatía y se



siente satisfecho de dicha atención, mientras que el 4% de ellos manifiestan que reciben una mala calidad de atención y se encuentran insatisfechos.

Existe una alta relación significativa ( $p = 0.000$ ) entre la calidad de atención dimensión empatía y el nivel de satisfacción del peritado en la Unidad Médico Legal I y esa relación es directa; nuestros resultados, difieren de los resultados de Dávila E.S. (2018), En Perú en su investigación determinó que el 34.33% presento una insatisfacción leve, el 34% tuvo una insatisfacción severo, el 30 % insatisfacción moderado, y solo el 1.67% presento un buen nivel de satisfacción en esta dimensión

Nuestro resultado muestran; que el médico legista tuvo la capacidad de comprender emocionalmente a los peritados, siendo este la clave que nos lleva al éxito, Es decir logra comprender lo que el peritado necesita, tomando importancia a los sentimientos.

Se ve que en el nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en la Unidad Médico Legal I de la Provincia de Ascope 2022, en su dimensión Aspectos Tangibles; los resultados se observan en la tabla 5 que el 68% de los peritados responden que tienen una calidad de atención alta en la dimensión aspectos tangibles y se siente satisfecho de dicha atención, mientras que el 24% de ellos manifiestan que reciben una mala calidad de atención y se encuentran insatisfechos.

Existe una alta relación significativa ( $p = 0.000$ ) entre la calidad de atención dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del peritado en la Unidad Médico Legal I y esa relación es directa

Nuestro resultado difieren de Dávila E.S. (2018), En Perú donde obtuvo que en la dimensión aspectos tangibles el 49% tiene una insatisfacción leve, 32% moderada y 17.33% está severamente insatisfecho y solo una 1.67% estaba satisfecho.

Nuestra investigación muestra que el peritado está satisfecho con el estado físico de instalaciones; las cuales reúne las buenas condiciones para que el peritado se sienta seguro en el ambiente que se encuentra.

En el presente estudio vemos que el mayor porcentaje de peritados manifiestan una aceptable calidad de atención. Los resultados permitirán plantearse objetivos de mejora continua en la institución.

## **VI. CONCLUSIONES:**

1. Se determinó la relación entre la calidad de atención en su dimensión fiabilidad con Nivel de satisfacción del peritado en una institución pública de la Provincia de Ascope 2022 y encontró que existe una alta relación significativa y esta relación es directa.
2. Se determinó la relación entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta con Nivel de satisfacción del peritado en una institución pública de la Provincia de Ascope 2022; demostrándose que se tiene una buena relación significativa esta dimensión con el nivel de satisfacción.
3. Se determinó la relación entre la calidad de atención en su dimensión seguridad con Nivel de satisfacción del peritado en una institución pública de la Provincia de Ascope 2022 ; en donde el nivel de satisfacción se mueve en función a la calidad de atención que recibe el peritado en esta dimensión.
4. Se determinó la relación entre la calidad de atención en su dimensión empatía con Nivel de satisfacción del peritado en una institución pública de la Provincia de Ascope 2022 ; cuando el médico legista tiene la capacidad de comprender emocionalmente a los peritados el nivel de satisfacción mejora significativamente.
5. Se determinó la relación entre la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles con Nivel de satisfacción del peritado en una institución pública de la Provincia de Ascope 2022; cuando las instalaciones, equipos y materiales de la institución están acordes para la atención de los peritados el nivel de satisfacción mejora directamente.
6. Se determinó la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del peritado en una institución pública de la Provincia de Ascope 2022 en donde se

encontró que tienen relación altamente significativa, pues a mejor calidad de atención, mayor el nivel de satisfacción de los peritados.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

A la jefa de la institución pública del departamento de la Libertad realizar las acciones acordes para perfeccionar la prestación que reciben los peritados en cada una de sus sedes dentro de ellos en la provincia de Ascope en la Habilidad de brindar el servicio ofrecido; en la disposición para de ayudar a los peritados, en la técnica para transmitir credibilidad, seguridad, privacidad en la atención, la buena actitud para ponerse en el lado del otro.

Al personal de médico legista, reformule periódicamente nuevas estrategias para seguir mejorando las prestaciones que se brinda en la institución pública de la Provincia de Ascope 2022.

Impulsar estudios referentes a prestación en salud que se ofrece en todas las instituciones públicas del DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD y determinar las expectativas que tiene el peritado.

## REFERENCIAS:

- Al Fraihi K, Latif S.(2016) Evaluation of outpatient service quality in Eastern Saudi Arabia. Patient's expectations and perceptions. Saudi Medical Journal. 37(4):420-428.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4852020/>
- Atalaya, M. (1998). La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Administrativas. Lima, Perú.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/>
- Ayamani, H. (2018). Relación entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externo del Servicio de Radiología, Hospital III Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017. Arequipa, Perú: Universidad Alas Peruanas. Tesis de licenciatura en Tecnología Médica en el área de Radiología. Recuperado el 22 de octubre de 2018, de [http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/7181/1/AYAMAMANI%20CONDORI%20HERMELINDA\\_resumen.pdf](http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/7181/1/AYAMAMANI%20CONDORI%20HERMELINDA_resumen.pdf)
- Babakus E, Mangold WG.( 1992) Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: an empirical investigation. Health serv res.; 26:767-786.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1069855/>
- Bhatt, A. & Bhanawat, D. (2016). Service Quality in Retail - a Literature Review. International Journal for Research in Business, Management and Accounting, 2 (3), 27-35.  
<https://gnpublication.org/index.php/bma/article/view/580/572>
- Brenner P.(2006) PECAH. Programa de Evaluación de la Calidad de la Atención Hospitalaria. Dpto. calidad de prestadores. Desde

[http://www.minsal.cl/ici/red\\_publica/Pola\\_Bremen\\_Programa\\_de\\_evaluacion\\_de\\_calidad\\_hospitalaria\\_PECAH.pdf](http://www.minsal.cl/ici/red_publica/Pola_Bremen_Programa_de_evaluacion_de_calidad_hospitalaria_PECAH.pdf), con acceso el 20 abril 2022

- Cabello E, Chirinos J. (2012) Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered.; 23(2): 88-95. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018)
- Carvajal, P. (2016). Administración y auditoria de los servicios web (1ra. Edición). Madrid: Editorial CEP. <https://es.scribd.com/document/429018283/Administracion-y-Auditoria-de-Los-Servicios-Web-UF-Pg-1-204>
- Cornejo, M. (2014). Calidad y Liderazgo de Clase Mundial - Miguel Ángel Cornejo – Parte 2. México. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=0Ht2QuYap0>
- Dávila Estefanero, S. (2019). Factores asociados a la calidad de los servicios de Psicología Forense brindados por la división médico legal II Ayacucho 2018. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10034>
- Donabedian, A.( 1990) Garantía y monitoreo DE La calidad de la atención médica. Editorial Prensa Médica Mexicana. México. <https://www.redalyc.org/pdf/106/10632217.pdf>
- Donabedian A.(2005) Evaluating the Quality of Medical Care. Milbank Quarterly;83(4):691-729. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/>
- Fan L, y colaboradores (2017) Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. PLOS ONE; (12):e0190123.

- Fernández Ch. J. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial 2018. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37(1), 162-178. Disponible en:  
[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S140900152020000100162&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140900152020000100162&lng=en&tlng=es)
- Forouzesh M, et al. (2019) Client Satisfaction Rate with Physician's Performance of the Top 10 Provincial Centers of the Forensic Medicine Organization of Iran. *Sci J Forensic Med.* 2019; 25 (3) :139-144 URL: <http://sjfm.ir/article-1-1005-en.html>
- Garcia, M. (29 de abril de 2019). La importancia del buen trato como regla y no como excepción. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/educacionsociedad/importancia-del-buen-trato/>
- Grönroos C. (1988) An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing.* 1982;16(7):30-41. Zeithaml V. Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing.*;52(3):2.
- Guerra, R. y Cabello, E. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo: RM N° 527-MINSA. Lima, Perú. 11 julio del 2011. Recuperado de: <http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/77902>
- Heinz. (2000). *Calidad de vida en los trastornos mentales.* España: editorial-Prited in Spain.



- Hernández S., Fernández C., Baptista L. (2014). Metodología de la Investigación. México: Interamericana editores S.A. de C.V. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Hernández, M. (2017). Significado de Disposición. Bio Dic. Obtenido de: <https://www.biodic.net/palabra/disposicion/#.Xue9E0VKjIU>
- Iml (Instituto de Medicina Legal y Ciencias forenses) (2016). Guía de evaluación psicológica forense en delitos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y en otros casos de violencia.. disponible en: <https://img.legis.pe>
- Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, [https://www.mpfm.gob.pe/iml/quienes\\_somos/](https://www.mpfm.gob.pe/iml/quienes_somos/), con acceso el 19 de abril 2022.
- Izquierdo, R. (06 de setiembre de 2018). El proceso de atención al cliente e Integria IMS. Obtenido de <https://integriaims.com/proceso-de-atencion-al-cliente/>
- Jélvez C. (2010) Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. Horizontes empresariales; 9(2):51-65. [uchile.cl/handle/2250/47142](http://uchile.cl/handle/2250/47142)
- Jesús, F. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el centro de salud las Delicias de Villa” Chorrillos. Lima. 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>
- Komiya, A. (2011). Concepto de calidad. Crece Negocios. Obtenido de: <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>

- 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 Ecuador. [Tesis para optar al grado de Magíster en Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud] Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Martínez Ó. (2014). Sobre la expresión “respuesta de reacción” y el concepto “tiempo de respuesta”. Apuntes Educación Física y Deportes, (118), 88-92. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/272776411>.
- Mejía YE, Amaya RC. (2011) Evaluación de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el Período de Abril a Junio 2011 [tesis para Maestría]. El Salvador: Ciudad Universitaria, Universidad del Salvador; <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/02/1148038/224.pdf>
- Mendoza, M. (2018). ¿Qué son la adhesión y la cohesión? Diccionario Miarco, Industria, Profesional. Obtenido de <https://www.miarco.com/blog/que-son-laadhesion-y-la-cohesion/>
- Ministerio de Salud.( 2001) Guia de Implementación y seguimiento de planes de mejora continua de la calidad en establecimientos en lima-peru
- Molina, D. (2015). Orientación sobre cuidados. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/736Molina108>
- Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17, 460-469. <https://www.jstor.org/stable/3150499>

- Oliver en Thompsom, I (2005). La Satisfacción del Cliente (internet). Consultado el 12 de Abril de 2017) Consultado Promonegocios.net. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Organización Mundial de la Salud (OMS), ( 2011) Programa de planificación: mejoras en la calidad. disponible en URL: <http://WWW.jhuccp.org/prs/si47edsum.stm>.
- Otero, J. (2006) Revista Instituto Panamericano de Gestión de la Salud numero 36 ISSN 1684-8810 Calidad de salud. Calidad Servicios de salud. [En Línea] Sitio del Instituto Panamericano De Gestión de la Salud Disponible en: <http://www.gerenciasalud.com/art405.htm> 12. Documento Técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud “Aprobado por Resolución Ministerial N° 519
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. (1988) SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing.; 64(1):12-37. [https://www.scirp.org/\(S\(oyulxb452alnt1aej1nfow45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1937458](https://www.scirp.org/(S(oyulxb452alnt1aej1nfow45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1937458)
- Ramos, L. (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de Salud de Pícsi 2015. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres – USMP, Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2116>
- Rojas, A. Medición de la calidad del servicio en el centro de salud “Pachacútec” - Red de salud II Cajamarca - 2000 [Disertación de maestría].

Lima: Facultad de Salud Pública, Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2002.

- Rojas D. (marzo de 2006) Teorías de calidad. Gestipolis. desde <http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/teocali>, con acceso el 22 de abril 2022
- Salina J, Gonzales H. (2006), Evaluacion de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. Rev.Am. Lat;, n°8,SSN 1870-350X
- Slater AM, Estrada F, Suarez-Lopez L, de la Vara-Salazar E, Campero L. (2018) Overall user satisfaction with family planning services and associated quality care factors: a cross-sectional analysis. *Reprod Health.*;15(1):172.
- Suarez, P. (2014). Evaluación Médica Ocupacional. Obtenido de <http://www.upch.edu.pe/famed/posgrado/es/diplomados/evaluacionmedica-ocupacional>
- Teshnizi S, Aghamolaei T, Kahnouji K, Teshnizi S, Ghani J. Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care.* 2018;30(2):82- 89
- Turabián, J. & Pérez, B. (2010). El concepto de tratamiento en medicina de familia: contextualizado y contextual. Mapa de una ciudad apenas vista. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-elconcepto-tratamiento-medicina-familia-S0212656710000259>

- Vandamme R, Leunis J.( 1993) Development of a Multiple-item Scale for Measuring Hospital Service Quality. International Journal of Service Industry Management.;4(3):30-49.
- Velásquez A, Suarez D, Nepo-Linares E. (2016) Health sector reform in Peru: Law, governance, universal coverage, and responses to health risks. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2016;33(3):546-55. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/.v33n3/546-555/es>
- Velásquez, A. (2012). Calidad y Satisfacción de los Usuarios. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/clavel87/calidad-y-satisfaccion-de-los-usuarios>
- Venegas, R. (2018). El concepto de Satisfacción. Obtenido de [https://www.academia.edu/25203466/El\\_concepto\\_de\\_Satisfacci%C3%B3n](https://www.academia.edu/25203466/El_concepto_de_Satisfacci%C3%B3n)
- Vidal, C. (2016). ¿Qué son las habilidades personales? Obtenido de: <https://www.ceupe.com/blog/que-son-las-habilidades-personales.html>
- Zambrano E, Vera T. (2020) User perception of the quality og nursing staff care in the Naval Hospital Surgery Area. Revista Publicando [revista en internet] 2020 [acceso 3 de octubre de 2021]; 7(65): p. 64 - 72. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7510881>.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES/DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable dependiente:</b> Nivel de Satisfacción del Peritado	La satisfacción es un estado subjetiva por lo que siente una persona ante un servicio que le brindan.	Es un estado mental influenciado por la empatía, la responsabilidad y la conciencia del comportamiento seguro del otro. La puntuación total obtenida en el instrumento evalúa el nivel de la satisfacción según las dimensiones y permitió clasificar el nivel de satisfacción del usuario en: Satisfacción e Insatisfacción	dimension es de confiabilidad del 1 al 8 validez del 9 al 15 lealtad del 16 al 20	Nominal Satisfacción: Desde 75 puntos hasta 100 puntos Insatisfacción: Desde 20 puntos hasta 74 puntos
<b>Variable Independiente</b> : Calidad de Atención	Es la obtención de del máximo beneficio para el peritado, mediante la aplicación del conocimiento y	Para la obtención de los datos de la variable se procederá a utilizar una Encuesta servqual modificada.	Fiabilidad del 1-5 Capacidad de respuesta del 6 - 9	Nominal Alta 110-154 Mediana 66-109 Baja 22-

	<p>tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del peritado así como las capacidades y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo a los valores morales imperantes</p> <p>SERVQUAL es una escala multidimensional, diseñada y validada para medir satisfacción de los peritados</p> <p>Está basada en 5 dimensiones</p>		<p>Seguridad del 10-13</p> <p>tangible d el 14-18</p> <p>Empatía del 19-22</p>	<p>65</p>
--	--	--	--	-----------

## ANEXO N°2

### ENCUESTA

Número de encuesta:

Fecha: / /

Nombre del Establecimiento de Salud: \_\_\_\_\_

Buenas, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se da aquí. Sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

#### PARTE I: ASPECTOS GENERALES

- ❖ ¿Cuál es su edad?                      Años
- ❖ Sexo:      M              F
- ❖ ¿En dónde vive?
- ❖ Procedencia: 1 = Urbano 2 = Rural 3 = Urbano marginal
- ❖ Grado de Instrucción: 1 = Analfabeto 2 = Primaria 3 = Secundaria 4 = Superior téc5 = Superior Univ.
- ❖ ¿Por qué escogió venir a este establecimiento de salud?  
    Está más cerca              Hay buena atención              No hay otro adonde acudir

#### PARTE II:

##### ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

La información de esta encuesta es para propósito conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el funcionamiento actual del Servicio de medicina legal de la unidad 1 ascope; esto ayudará a la mejora de los servicios, la encuesta es de carácter interno y confidencial. El buen llenado de la misma nos ayudara a proponer mejoraras en la calidad de atención, le rogamos su sinceridad

#### LEYENDA:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5





Nº	Items	1	2	3	4	5
	confiabilidad					
1	Considera Ud., que el médico es responsable y cumple con sus horarios de trabajo					
2	El medico le brindo seguridad al momento de la atencion					
3	El medico fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio tiene ventilación, iluminación natural y le inspira confianza el ambiente					
5	Se siente cómodo cuando le atiende el medico					
6	El medico muestra un cuidado especial cuando le examina					
7	El medico es carismático y Ud., se siente acogido en la atencion					
8	El medico toma su tiempo para explicar que procedimiento va a seguir después de la consulta					
	<b>validez</b>					
9	Cree Ud. que el médico realiza una atencion adecuada					
10	Cree Ud. Que el consultorio del hospital cuenta con los materiales e insumos que le garantice una buena atencion					
11	Normalmente los pacientes tiene que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Ud. Se sintió satisfecho con la atencion brindada por el medico					
13	El médico suele explicar en qué consistirá la atencion antes de empezar					
14	Ud. Percibió que la atencion recibida fue de calidad					
15	El médico es eficiente en su trabajo					
	<b>lealtad</b>					
16	Ud. Cumple con acudir a sus citas					
17	Ud. Participa en la actividades que organiza medicina legal					
18	Ud. Trata con respeto al médico legista					
19	Ud. Comprende los limites que se brinda en la atencion					
20	Ud. Se encuentra motivado por la atencion recibida					



Califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

I  
TABLA DE PERCEPCIONES

PERCEPCIONES		1	2	3	4	5	6	7
1	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	La consulta con el médico se realizó en el horario programado							
3	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada							
4	Su oficio se encontró disponible en el consultorio para su atención.							
5	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad							
6	La atención en mesa de partes fue rápida							
7	La atención para tomarse exámenes auxiliares fue rápida							
8	La atención para segundas evaluaciones fue rápida							
9	La atención con resultados de exámenes fue rápida							
10	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad							
11	El médico le realizó un examen completo y minucioso por el problema que motivó su atención							
12	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema							
13	El médico que le atendió le inspiró confianza							
14	El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia							
15	El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema							
16	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el resultado de la atención							
17	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el procedimiento a seguir							
18	El <u>médico</u> le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis complementarios que le realizaron							
19	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuadas para orientar a los pacientes y acompañantes							
20	La consulta externa conto con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes							
21	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención							
22	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores							

### ANEXO N° 3

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO N°1

La confiabilidad del instrumento “CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO” fue evaluado mediante el método de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un coeficiente de 0,860 que pertenece al intervalo (0,80 – 1.00), por lo que se puede decir que el instrumento tiene una fiabilidad excelente, lo cual indica que el instrumento es confiable.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	65,500	197,155	,241	,862
P2	65,533	199,223	,213	,862
P3	65,167	196,489	,300	,859
P4	65,400	193,145	,357	,858
P5	65,367	189,551	,435	,855
P6	65,333	188,299	,498	,852
P7	65,267	185,995	,503	,852
P8	65,300	180,424	,590	,848
P9	65,067	171,720	,757	,839
P10	65,100	190,369	,438	,855
P11	65,133	189,637	,483	,853
P12	65,333	191,264	,413	,855
P13	65,200	182,303	,598	,848
P14	65,133	179,361	,662	,845
P15	65,067	185,030	,566	,850
P16	64,867	203,154	,121	,864
P17	64,800	204,786	,060	,867
P18	64,567	182,392	,651	,846
P19	64,500	183,845	,532	,851
P20	65,133	192,464	,399	,856

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	20

**Validez de contenido:** Se exploró mediante la calificación por medio de criterio de expertos, cinco en total, acerca de la pertinencia de los reactivos en relación al constructo evaluado por dimensiones. Para efectos de este análisis, se utilizó para la evaluación de la validez de contenido la fórmula de V de Aiken (Luis Miguel Escurra M., 1988).

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Dónde:

S = la sumatoria de si

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración

**Procedimiento llevado a cabo para la validez:**

1. Se solicitó la participación de un grupo 5 jueces expertos del área de Salud.
2. Se alcanzó a cada uno de los expertos el instrumento “CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO”, cada experto para cada ítems del cuestionario respondió para los siguientes criterios de evaluación: objetividad, pertinencia, relevancia y claridad
3. Una vez llenas las fichas de validación, se anotó la calificación que brindaron cada uno de los expertos a las preguntas
4. Luego se procedió a calcular el coeficiente V de Aiken para cada una de las preguntas y el coeficiente V de Aiken total.
5. Se evaluó que preguntas cumplieran con el valor mínimo (0,75) requerido teniendo en cuenta que fueron 5 expertos que evaluaron la validez del contenido. De la evaluación se obtuvieron valores de V de Aiken de 1,00

Dimensiones	Objetividad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
Confiabilidad	1	1	1	1	1
Validez	1	1	1	1	1
Lealtad	1	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

El coeficiente V de Aiken es 1, este valor indica que el instrumento es válido para recabar información sobre la calidad de atención.

## ANEXO N° 4

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO N° 2

La confiabilidad del instrumento “CUESTIONARIO DE SERVQUAL MODIFICADO” fue evaluado mediante el método de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un coeficiente de 0,977 que pertenece al intervalo (0,80 – 1.00), por lo que se puede decir que el instrumento tiene una fiabilidad excelente, lo cual indica que el instrumento es confiable.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	115,167	1021,109	,632	,977
P2	115,533	1005,499	,707	,976
P3	115,900	947,266	,936	,974
P4	115,667	932,713	,922	,975
P5	116,400	999,697	,662	,977
P6	115,300	1030,424	,845	,977
P7	115,833	990,282	,819	,975
P8	115,833	990,282	,819	,975
P9	115,700	1005,941	,783	,976
P10	116,067	922,892	,900	,975
P11	116,067	922,892	,900	,975
P12	115,367	1030,102	,766	,977
P13	115,667	932,713	,922	,975
P14	115,767	983,840	,793	,976
P15	115,433	1005,357	,796	,976
P16	115,300	1020,907	,851	,976
P17	115,333	1006,161	,769	,976
P18	116,000	940,138	,938	,974
P19	116,133	944,464	,944	,974
P20	116,067	922,892	,900	,975
P21	115,667	932,713	,922	,975
P22	115,700	1005,941	,783	,976

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	22

**Validez de contenido:** Se exploró mediante la calificación por medio de criterio de expertos, cinco en total, acerca de la pertinencia de los reactivos en relación al constructo evaluado por dimensiones. Para efectos de este análisis, se utilizó para la evaluación de la validez de contenido la fórmula de V de Aiken (Luis Miguel Escurra M., 1988).

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Dónde:

S = la sumatoria de si

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración

#### **Procedimiento llevado a cabo para la validez:**

1. Se solicitó la participación de un grupo 5 jueces expertos del área de Salud.
2. Se alcanzó a cada uno de los expertos el instrumento "CUESTIONARIO DE SERVQUAL MODIFICADO", cada experto para cada ítems del cuestionario respondió para los siguientes criterios de evaluación: objetividad, pertinencia, relevancia y claridad
3. Una vez llenas las fichas de validación, se anotó la calificación que brindaron cada uno de los expertos a las preguntas
4. Luego se procedió a calcular el coeficiente V de Aiken para cada una de las preguntas y el coeficiente V de Aiken total.
5. Se evaluó que preguntas cumplían con el valor mínimo (0,75) requerido teniendo en cuenta que fueron 5 expertos que evaluaron la validez del contenido. De la evaluación se obtuvieron valores de V de Aiken de 1,00

<b>Dimensión</b>	<b>Objetividad</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Total</b>
Fiabilidad	1	1	1	1	1
Capacidad de respuesta	1	1	1	1	1
Seguridad	1	1	1	1	1
Empatía	1	1	1	1	1
Aspectos tangibles	1	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

El coeficiente V de Aiken es 1, este valor indica que el instrumento es válido para recabar información sobre la calidad de atención.



## ANEXO N°5

### DATA DE CALIDAD DE ATENCIÓN

PERITO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Total	Nivel Calidad	Total Fiable	Total Capac	Total Segur	Total Empat	Total Aspect	Nivel Fiable	Nivel Capac	Nivel Segur	Nivel Empat	Nivel Aspect
1	7	6	5	7	4	6	5	5	5	7	7	5	7	5	5	5	6	6	6	7	7	5	128	3	29	21	26	27	25	3	3	3	3	3
2	7	6	6	7	4	6	4	4	4	7	7	5	7	5	6	6	6	6	7	7	4	127	3	30	18	26	29	24	3	2	3	3	3	
3	7	6	7	7	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	146	3	31	27	28	33	27	3	3	3	3	3	
4	7	6	6	7	4	6	4	4	4	7	7	5	7	5	6	6	6	6	7	7	4	127	3	30	18	26	29	24	3	2	3	3	3	
5	6	6	6	7	4	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	136	3	29	24	27	30	26	3	3	3	3	3	
6	7	6	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	148	3	31	28	28	34	27	3	3	3	3	3	
7	6	6	6	7	4	5	4	4	4	1	1	5	1	5	6	6	1	6	6	1	1	4	90	2	29	17	8	24	12	3	2	1	2	2
8	6	6	6	7	4	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	137	3	29	24	27	31	26	3	3	3	3	3
9	6	6	6	7	4	5	4	4	4	1	1	5	7	5	6	6	7	6	6	1	7	4	108	2	29	17	14	30	18	3	2	2	3	2
10	7	6	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	148	3	31	28	28	34	27	3	3	3	3	3	
11	7	6	6	7	6	5	4	4	4	7	7	5	7	5	6	6	6	6	6	7	7	4	128	3	32	17	26	29	24	3	2	3	3	3
12	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	139	3	32	24	27	30	26	3	3	3	3	3
13	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	139	3	32	24	27	30	26	3	3	3	3	3	
14	5	6	6	7	5	5	5	5	5	1	1	5	7	5	5	5	6	6	1	7	5	108	2	29	20	14	26	19	3	3	2	3	2	
15	4	6	6	1	1	5	4	4	4	1	1	5	1	1	4	1	5	1	1	1	1	4	62	1	18	17	8	12	7	2	2	1	1	1
16	5	1	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	5	66	2	17	20	8	13	8	2	3	1	1	1
17	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6	140	3	32	24	27	31	26	3	3	3	3	3	
18	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	152	3	34	28	28	35	27	3	3	3	3	3	
19	7	6	5	7	5	5	5	5	5	7	7	5	7	5	5	5	5	7	6	7	7	5	128	3	30	20	26	27	25	3	3	3	3	3
20	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	4	63	1	11	16	8	21	7	1	2	1	2	1
21	1	6	1	1	3	5	3	3	3	1	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	3	61	1	12	14	8	21	6	1	2	1	2	1
22	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	139	3	31	24	27	31	26	3	3	3	3	3
23	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	62	1	9	20	8	17	8	1	3	1	2	1
24	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	62	1	9	20	8	17	8	1	3	1	2	1
25	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	1	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	4	62	1	17	13	8	17	7	2	2	1	2	1
26	1	1	6	1	3	5	3	3	1	1	1	5	1	5	3	3	3	1	1	1	1	3	53	1	12	12	8	15	6	1	2	1	2	1
27	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	153	3	35	28	28	35	27	3	3	3	3	3
28	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	153	3	35	28	28	35	27	3	3	3	3	3
29	5	5	6	7	5	5	5	5	5	1	1	5	7	5	5	5	5	7	6	1	7	5	108	2	28	20	14	27	19	3	3	2	3	2
30	1	1	6	1	5	5	4	4	4	1	1	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	4	63	1	14	17	8	17	7	1	2	1	2	1
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132	3	30	24	24	30	24	3	3	3	3	3
32	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	3	35	28	28	35	28	3	3	3	3	3
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132	3	30	24	24	30	24	3	3	3	3	3
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132	3	30	24	24	30	24	3	3	3	3	3
35	5	1	1	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	1	5	1	5	5	1	1	1	5	62	1	9	12	12	17	12	1	2	2	2	2
36	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	3	35	28	28	35	28	3	3	3	3	3
37	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	3	35	28	28	35	28	3	3	3	3	3
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132	3	30	24	24	30	24	3	3	3	3	3
39	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	3	35	28	28	35	28	3	3	3	3	3
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132	3	30	24	24	30	24	3	3	3	3	3
41	7	6	6	7	6	5	4	4	4	7	7	5	7	5	6	6	6	6	6	7	7	4	128	3	32	17	26	29	24	3	2	3	3	3
42	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	139	3	32	24	27	30	26	3	3	3	3	3	
43	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	139	3	32	24	27	30	26	3	3	3	3	3
44	5	6	6	7	5	5	5	5	5	1	1	5	7	5	5	5	6	6	1	7	5	108	2	29	20	14	26	19	3	3	2	3	2	
45	4	1	1	1	6	5	4	4	4	1	1	5	1	1	4	7	5	1	1	1	1	4	63	1	13	17	8	18	7	1	2	1	2	1
46	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	62	1	9	20	8	17	8	1	3	1	2	1
47	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	140	3	32	24	27	31	26	3	3	3	3	3

PERITC	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Total	nivel Calida	total Fiab	total Capa	total Segua	total Empa	total Aspec	nivel Fiab	nivel Capa	nivel Segua	nivel Empa	nivel Aspec
48	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	152	3	34	28	28	35	27	3	3	3	3	3
49	7	6	5	7	5	5	5	5	5	7	7	5	7	5	5	5	5	7	6	7	7	5	128	3	30	20	26	27	25	3	3	3	3	3
50	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	4	63	1	11	16	8	21	7	1	2	1	2	1
51	1	1	1	1	3	5	3	3	3	1	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	3	56	1	7	14	8	21	6	1	2	1	2	1
52	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	139	3	31	24	27	31	26	3	3	3	3	3
53	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	62	1	9	20	8	17	8	1	3	1	2	1
54	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	62	1	9	20	8	17	8	1	3	1	2	1
55	4	4	4	1	4	5	4	4	4	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	1	1	4	62	1	17	17	8	13	7	2	2	1	1	1
56	6	6	1	1	3	5	3	3	3	1	1	5	1	5	3	3	3	1	1	1	1	3	60	1	17	14	8	15	6	2	2	1	2	1
57	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	153	3	35	28	28	35	27	3	3	3	3	3
58	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	153	3	35	28	28	35	27	3	3	3	3	3
59	5	5	6	7	5	5	5	5	5	1	1	5	7	5	5	5	5	7	6	1	7	5	108	2	28	20	14	27	19	3	3	2	3	2
60	6	6	1	1	1	5	4	4	4	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	4	64	1	15	17	8	17	7	2	2	1	2	1
61	7	6	5	7	4	6	5	5	5	7	7	5	7	5	5	5	6	6	6	7	7	5	128	3	29	21	26	27	25	3	3	3	3	3
62	7	6	6	7	4	6	4	4	4	7	7	5	7	5	6	6	6	6	6	7	7	4	127	3	30	18	26	29	24	3	2	3	3	3
63	7	6	7	7	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	146	3	31	27	28	33	27	3	3	3	3	3
64	7	6	6	7	4	6	4	4	4	7	7	5	7	5	6	6	6	6	6	7	7	4	127	3	30	18	26	29	24	3	2	3	3	3
65	6	6	6	7	4	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	136	3	29	24	27	30	26	3	3	3	3	3
66	7	6	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	148	3	31	28	28	34	27	3	3	3	3	3
67	6	6	6	7	4	5	4	4	4	1	1	5	7	5	6	6	7	6	6	1	7	4	108	2	29	17	14	30	18	3	2	2	3	2
68	6	6	6	7	4	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	137	3	29	24	27	31	26	3	3	3	3	3
69	6	6	6	7	4	5	4	4	4	7	7	5	7	5	6	6	7	6	6	7	7	4	126	3	29	17	26	30	24	3	2	3	3	3
70	7	6	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	148	3	31	28	28	34	27	3	3	3	3	3
71	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	3	35	28	28	35	28	3	3	3	3	3
72	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132	3	30	24	24	30	24	3	3	3	3	3
73	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132	3	30	24	24	30	24	3	3	3	3	3
74	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	3	35	28	28	35	28	3	3	3	3	3
75	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	3	35	28	28	35	28	3	3	3	3	3
76	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132	3	30	24	24	30	24	3	3	3	3	3
77	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132	3	30	24	24	30	24	3	3	3	3	3
78	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132	3	30	24	24	30	24	3	3	3	3	3
79	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132	3	30	24	24	30	24	3	3	3	3	3
80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	132	3	30	24	24	30	24	3	3	3	3	3
81	6	6	1	1	3	5	3	3	3	1	1	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	3	62	1	17	14	8	17	6	2	2	1	2	1
82	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	7	6	139	3	31	24	27	31	26	3	3	3	3	3
83	1	5	1	1	5	5	1	1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	5	62	1	13	12	8	21	8	1	2	1	2	1
84	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	62	1	9	20	8	17	8	1	3	1	2	1
85	4	4	4	1	4	5	4	4	4	1	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	4	62	1	17	17	8	13	7	2	2	1	1	1
86	6	1	1	1	3	5	3	3	3	1	1	5	1	5	3	3	3	1	1	1	1	3	55	1	12	14	8	15	6	1	2	1	2	1
87	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	153	3	35	28	28	35	27	3	3	3	3	3
88	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	153	3	35	28	28	35	27	3	3	3	3	3
89	5	5	6	7	5	5	5	5	5	7	7	5	7	5	5	5	5	7	6	7	7	5	126	3	28	20	26	27	25	3	3	3	3	3
90	1	1	1	1	5	5	4	4	4	1	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	4	62	1	9	17	8	21	7	1	2	1	2	1
91	7	6	5	7	4	6	5	5	5	7	7	5	7	5	5	5	6	6	6	7	7	5	128	3	29	21	26	27	25	3	3	3	3	3
92	7	6	6	7	4	6	4	4	4	7	7	5	7	5	6	6	6	6	6	7	7	4	127	3	30	18	26	29	24	3	2	3	3	3
93	7	6	7	7	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	146	3	31	27	28	33	27	3	3	3	3	3
94	7	6	6	7	4	6	4	4	4	7	7	5	7	5	6	6	6	6	6	7	7	4	127	3	30	18	26	29	24	3	2	3	3	3
95	6	6	6	7	4	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	136	3	29	24	27	30	26	3	3	3	3	3
96	7	6	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	148	3	31	28	28	34	27	3	3	3	3	3
97	6	6	6	7	4	5	4	4	4	7	7	5	7	5	6	6	7	6	6	7	7	4	126	3	29	17	26	30	24	3	2	3	3	3
98	6	6	6	7	4	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	137	3	29	24	27	31	26	3	3	3	3	3
99	6	6	6	7	4	5	4	4	4	7	7	5	7	5	6	6	7	6	6	7	7	4	126	3	29	17	26	30	24	3	2	3	3	3
100	7	6	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	148	3	31	28	28	34	27	3	3	3	3	3

## ANEXO N° 6

### DATA DE NIVEL DE SATISFACCIÓN

Encuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total	Nivel Satisf
1	5	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	76	2
2	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	86	2
3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	5	5	4	89	2
4	4	5	5	5	2	5	2	2	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	83	2
5	3	2	5	5	5	5	2	5	5	2	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	75	2
6	3	2	5	2	2	5	2	2	5	5	4	3	5	5	3	2	5	5	5	5	75	2
7	3	3	5	5	5	2	2	5	2	2	4	4	3	5	3	5	2	5	5	5	75	2
8	3	3	2	3	5	5	2	5	5	5	4	4	5	2	4	5	2	3	5	3	75	2
9	3	3	2	3	5	3	5	5	3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	5	76	2
10	3	3	5	5	5	2	2	5	2	5	4	4	3	5	3	3	3	5	3	5	75	2
11	3	2	5	2	5	5	2	2	5	5	4	3	5	4	3	2	5	5	5	5	77	2
12	3	2	5	2	5	5	5	2	5	5	4	3	2	5	4	4	3	4	3	5	76	2
13	3	3	5	2	2	5	3	3	5	5	4	4	3	5	4	5	2	3	5	5	76	2
14	5	5	3	4	3	5	5	5	5	2	3	5	2	3	3	2	5	5	5	1	76	2
15	3	5	2	5	3	3	5	5	5	3	3	2	5	5	4	5	1	3	3	3	73	1
16	5	3	4	3	3	2	2	5	1	5	4	3	3	5	4	4	5	3	4	3	71	1
17	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	3	3	5	4	3	80	2
18	5	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	5	2	5	3	2	75	2
19	3	2	5	3	5	5	2	2	5	5	3	2	5	2	3	5	5	5	5	5	77	2
20	5	5	3	2	3	1	1	2	5	5	3	1	2	2	5	3	4	1	3	3	59	1
21	3	2	1	5	1	5	5	5	1	1	3	1	3	5	3	2	3	1	4	3	57	1
22	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	80	2
23	1	3	3	1	3	1	4	1	3	1	3	4	1	2	1	2	3	2	4	1	44	1
24	2	3	5	2	5	5	2	2	1	5	4	4	3	1	2	5	3	1	2	1	58	1
25	4	4	3	4	1	1	3	4	3	3	3	4	4	1	4	2	3	2	4	1	58	1
26	4	2	5	5	2	1	2	2	1	1	4	4	3	1	4	3	3	2	3	3	55	1
27	3	2	5	5	5	5	2	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	4	5	4	81	2
28	3	2	5	2	5	5	2	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	2	5	2	76	2
29	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	1	3	1	1	2	2	2	37	1
30	3	3	2	3	1	1	2	5	1	1	4	4	5	2	4	4	5	4	1	4	59	1
31	3	3	2	3	5	5	2	5	5	5	4	4	2	2	4	4	5	4	5	4	76	2
32	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	2	2	2	81	2
33	3	2	5	5	2	5	5	2	5	5	4	3	5	4	3	5	3	5	3	3	77	2
34	3	2	5	2	5	5	5	2	5	5	4	3	5	5	4	5	2	5	2	2	76	2
35	3	3	4	2	2	5	3	3	1	1	4	4	3	5	4	2	2	2	2	2	57	1
36	5	5	3	4	3	5	5	5	5	2	3	5	2	3	3	5	2	2	5	5	77	2
37	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	2	2	5	4	2	2	2	5	5	76	2
38	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	1	2	2	5	5	75	2
39	2	3	3	4	3	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	2	2	2	5	5	75	2
40	2	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	5	2	4	5	5	76	2
41	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	3	2	3	3	76	2
42	2	2	3	2	3	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	3	5	2	3	75	2
43	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	2	4	2	5	76	2
44	4	4	3	1	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	1	1	2	4	2	2	57	1
45	4	3	3	4	3	1	4	4	3	4	3	4	4	2	4	1	2	1	2	2	58	1
46	2	3	5	2	5	5	2	2	1	1	4	4	3	5	2	2	3	2	3	3	58	1
47	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	1	5	5	5	3	76	2
48	3	2	1	2	2	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	3	5	5	3	75	2
49	2	5	2	2	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	3	5	2	3	75	2
50	3	3	3	2	2	5	2	5	5	3	3	2	5	5	4	1	1	2	2	1	59	1

Encuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total	Nivel Satisf
51	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	3	4	1	2	2	1	35	1
52	1	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	4	2	2	5	77	2
53	5	2	3	1	3	3	3	3	1	3	4	1	3	1	2	4	4	4	4	4	58	1
54	4	3	4	3	1	1	4	2	1	1	4	3	3	1	4	1	1	2	2	4	49	1
55	3	3	2	3	5	1	2	1	1	1	4	4	3	3	4	2	4	2	2	2	52	1
56	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	47	1
57	4	3	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	3	5	4	4	5	2	2	4	77	2
58	5	2	3	5	5	5	2	2	5	5	4	2	2	5	4	4	5	5	2	5	77	2
59	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	2	1	1	2	4	2	2	2	35	1
60	2	1	3	3	3	2	2	2	1	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	53	1
61	4	5	3	4	3	5	5	2	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	82	2
62	3	3	2	4	3	5	5	5	4	3	3	5	4	2	5	2	5	5	5	4	77	2
63	1	2	5	3	2	5	5	5	5	2	3	4	3	4	5	5	5	5	5	2	76	2
64	2	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	3	3	2	3	4	2	2	5	4	76	2
65	3	4	5	3	3	5	2	5	5	4	2	3	3	4	5	5	2	5	5	2	75	2
66	5	3	5	4	3	3	5	3	5	4	5	3	5	4	5	2	2	5	2	4	77	2
67	4	4	3	1	1	2	4	4	3	4	3	1	3	2	4	4	1	5	1	4	58	1
68	2	3	2	4	5	3	5	3	3	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	78	2
69	5	3	5	2	1	5	4	3	5	5	3	4	3	4	5	2	2	5	5	4	75	2
70	2	3	2	4	5	3	2	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3	78	2
71	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	2	4	5	4	2	2	75	2
72	2	5	3	2	3	3	5	3	5	5	3	4	5	3	4	2	5	5	5	5	77	2
73	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	79	2
74	5	4	3	5	3	3	4	3	5	2	2	3	2	4	5	4	4	4	5	5	75	2
75	5	4	5	1	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	4	2	4	5	2	75	2
76	1	1	4	5	4	3	2	2	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	76	2
77	3	2	5	2	5	2	3	2	2	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	75	2
78	3	2	3	5	2	3	2	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	2	78	2
79	2	2	2	3	5	5	5	5	5	1	5	2	5	5	3	4	4	5	5	4	77	2
80	3	2	3	1	3	5	2	5	5	2	5	2	5	5	3	4	5	5	5	5	75	2
81	3	4	3	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	2	4	4	1	1	2	43	1
82	5	5	4	4	4	3	3	2	5	3	5	5	5	5	1	5	4	2	5	2	77	2
83	1	1	4	4	1	4	3	2	1	3	4	1	1	1	1	2	2	4	2	4	45	1
84	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	4	1	1	1	37	1
85	1	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	1	1	2	5	4	2	5	2	48	1
86	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	5	4	2	5	2	49	1
87	5	3	5	3	3	2	5	5	5	5	4	5	2	2	4	2	4	5	5	5	79	2
88	2	5	3	2	5	3	5	5	5	2	4	5	5	2	4	4	4	5	5	2	77	2
89	3	3	5	3	2	5	5	5	5	3	4	5	3	3	5	5	2	2	2	5	75	2
90	4	3	4	4	4	4	5	1	5	5	4	5	3	5	3	2	2	2	2	2	69	1
91	4	4	3	3	3	3	5	5	5	2	3	5	3	5	3	5	5	2	5	2	75	2
92	4	4	4	4	3	4	3	5	5	2	4	5	3	5	3	5	5	5	2	2	76	2
93	3	1	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	5	2	4	2	77	2
94	4	3	4	5	2	3	5	5	5	5	3	4	3	5	3	5	2	2	2	5	75	2
95	4	5	3	5	2	2	5	5	5	5	3	3	2	5	3	2	5	4	2	5	75	2
96	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	2	5	3	3	3	4	76	2
97	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	76	2
98	2	2	5	2	2	3	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	4	5	2	75	2
99	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	2	4	2	2	78	2
100	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	2	77	2

## ANEXO N° 7

### DATA DE LAS VARIABLES

Peritado	Nivel Satisf	Nivel Calidad	Nivel Fiab	Nivel Capac	Nivel Segur	Nivel Empat	Nivel Aspect	Peritado	Nivel Satisf	Nivel Calidad	Nivel Fiab	Nivel Capac	Nivel Segur	Nivel Empat	Nivel Aspect
1	2	3	3	3	3	3	3	51	1	1	1	2	1	2	1
2	2	3	3	2	3	3	3	52	2	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	53	1	1	1	3	1	2	1
4	2	3	3	2	3	3	3	54	1	1	1	3	1	2	1
5	2	3	3	3	3	3	3	55	1	1	2	2	1	1	1
6	2	3	3	3	3	3	3	56	1	1	2	2	1	2	1
7	2	2	3	2	1	2	2	57	2	3	3	3	3	3	3
8	2	3	3	3	3	3	3	58	2	3	3	3	3	3	3
9	2	2	3	2	2	3	2	59	1	2	3	3	2	3	2
10	2	3	3	3	3	3	3	60	1	1	2	2	1	2	1
11	2	3	3	2	3	3	3	61	2	3	3	3	3	3	3
12	2	3	3	3	3	3	3	62	2	3	3	2	3	3	3
13	2	3	3	3	3	3	3	63	2	3	3	3	3	3	3
14	2	2	3	3	2	3	2	64	2	3	3	2	3	3	3
15	1	1	2	2	1	1	1	65	2	3	3	3	3	3	3
16	1	2	2	3	1	1	1	66	2	3	3	3	3	3	3
17	2	3	3	3	3	3	3	67	1	2	3	2	2	3	2
18	2	3	3	3	3	3	3	68	2	3	3	3	3	3	3
19	2	3	3	3	3	3	3	69	2	3	3	2	3	3	3
20	1	1	1	2	1	2	1	70	2	3	3	3	3	3	3
21	1	1	1	2	1	2	1	71	2	3	3	3	3	3	3
22	2	3	3	3	3	3	3	72	2	3	3	3	3	3	3
23	1	1	1	3	1	2	1	73	2	3	3	3	3	3	3
24	1	1	1	3	1	2	1	74	2	3	3	3	3	3	3
25	1	1	2	2	1	2	1	75	2	3	3	3	3	3	3
26	1	1	1	2	1	2	1	76	2	3	3	3	3	3	3
27	2	3	3	3	3	3	3	77	2	3	3	3	3	3	3
28	2	3	3	3	3	3	3	78	2	3	3	3	3	3	3
29	1	2	3	3	2	3	2	79	2	3	3	3	3	3	3
30	1	1	1	2	1	2	1	80	2	3	3	3	3	3	3
31	2	3	3	3	3	3	3	81	1	1	2	2	1	2	1
32	2	3	3	3	3	3	3	82	2	3	3	3	3	3	3
33	2	3	3	3	3	3	3	83	1	1	1	2	1	2	1
34	2	3	3	3	3	3	3	84	1	1	1	3	1	2	1
35	1	1	1	2	2	2	2	85	1	1	2	2	1	1	1
36	2	3	3	3	3	3	3	86	1	1	1	2	1	2	1
37	2	3	3	3	3	3	3	87	2	3	3	3	3	3	3
38	2	3	3	3	3	3	3	88	2	3	3	3	3	3	3
39	2	3	3	3	3	3	3	89	2	3	3	3	3	3	3
40	2	3	3	3	3	3	3	90	1	1	1	2	1	2	1
41	2	3	3	2	3	3	3	91	2	3	3	3	3	3	3
42	2	3	3	3	3	3	3	92	2	3	3	2	3	3	3
43	2	3	3	3	3	3	3	93	2	3	3	3	3	3	3
44	1	2	3	3	2	3	2	94	2	3	3	2	3	3	3
45	1	1	1	2	1	2	1	95	2	3	3	3	3	3	3
46	1	1	1	3	1	2	1	96	2	3	3	3	3	3	3
47	2	3	3	3	3	3	3	97	2	3	3	2	3	3	3
48	2	3	3	3	3	3	3	98	2	3	3	3	3	3	3
49	2	3	3	3	3	3	3	99	2	3	3	2	3	3	3
50	1	1	1	2	1	2	1	100	2	3	3	3	3	3	3

## ANEXO N° 8

### PRUEBA DE NORMALIDAD

El análisis de normalidad, también llamados contrastes de normalidad, tienen como objetivo analizar cuánto difiere la distribución de los datos observados respecto a lo esperado si procediesen de una distribución normal con la misma media y desviación típica

Para evaluar la normalidad del conjunto de datos se utilizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, como se muestra a continuación:

Ho: El grupo de información siguen una distribución normal.

Ha: El grupo de información no sigue distribución normal.

Figura 1. Prueba de Kolmogorov – Smirnov para la información Nivel Satisfacción

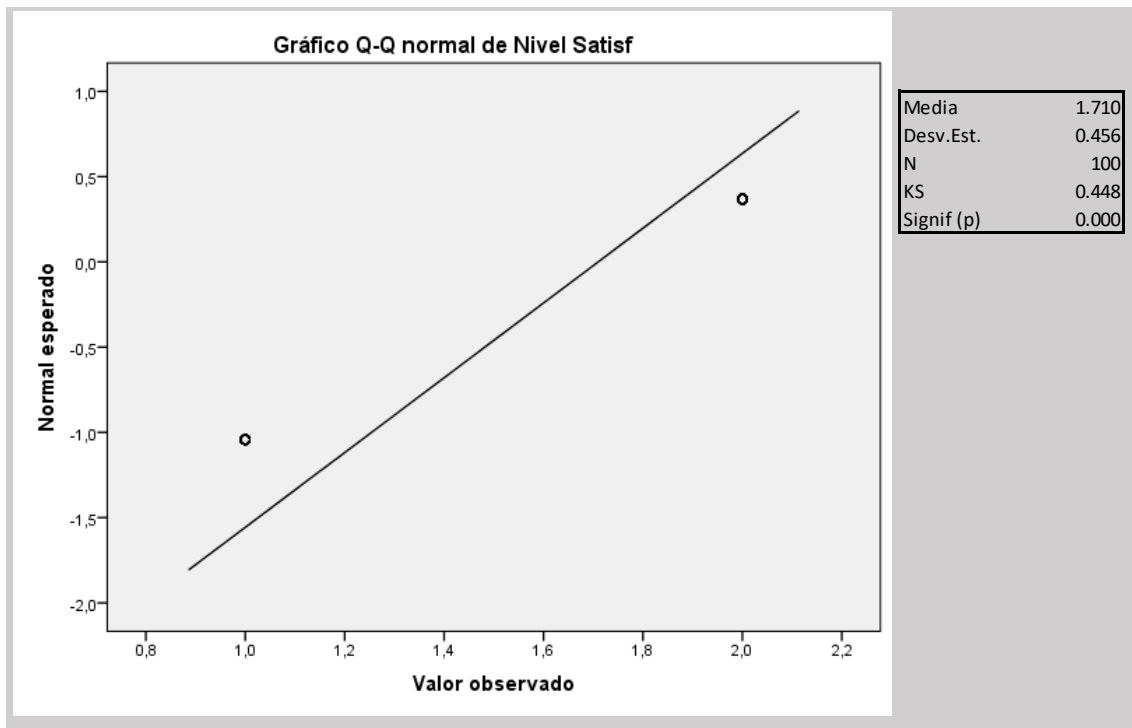
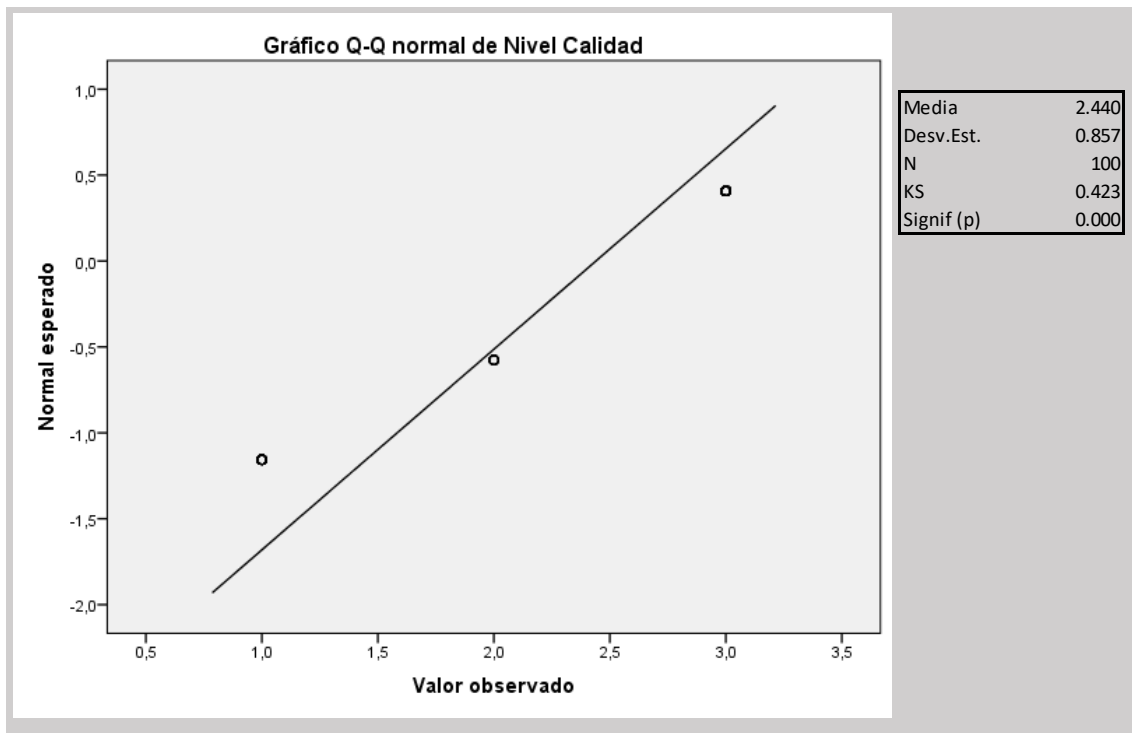


Figura 2. Prueba de Kolmogorov – Smirnov para la información Nivel Calidad de atención



**Interpretación:**

De acuerdo con el grado de significancia de la prueba, el valor  $p < 0.05$ , por lo tanto no sigue una distribución normal; por consiguiente la prueba estadística resultante es la de Rho de Spearman.

## ANEXO N° 9

### AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Ascope, 04 de Mayo del 2022

OFICIO N° 001 – 2022 – SACG

A : PATRICIA ELIANA RODRIGUEZ MENDOZA  
JEFE DE LA UNIDAD MEDICO LEGAL II LA LIBERTAD

ATENCION : DIRECCION DE LA UNIDAD MEDICO LEGAL I ASCOPE

ASUNTO : SOLICITO AUTORIZACION PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA POR ESTUDIOS DE POSGRADO A USUARIOS QUE VIENEN SIENDO ATENDIDOS EN LA UNIDAD MEDICO LEGAL I DE ASCOPE.

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez solicitarle su autorización para la aplicación de encuestas relacionadas a nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención, dicho estudio es para la realización de la tesis titulada "Nivel de Satisfacción del Peritado en Relación a la Calidad de Atención en la Unidad Médico Legal I Ascope, 2022", siendo requisito para optar el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

Agradeciendo la atención que le brinde al presente, aprovecho la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

  
SAMUEL ALEXANDER CASTILLO GONZALEZ  
DNI: 41091467





## ANEXO N° 10

### Formato de Consentimiento Informado

Fecha.....

Yo.....identificado con DNI N°  
..... he sido informado por el Sr. Samuel Alexander Castillo  
González acerca de la participación en el estudio NIVEL DE SATISFACCIÓN  
DEL PERITADO EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA  
INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE ASCOPE”  
El estudio consiste en el llenado de dos encuestas en las que opinaré acerca de la  
atención en el servicio y una ficha de información. Me ha informado que los  
resultados del estudio y los datos que proporcione serán completamente  
anónimos y usados exclusivamente para el presente estudio, luego de lo cual  
serán eliminados.  
He realizado las preguntas que consideré oportunas, todas las cuales han sido  
absueltas y con repuestas que considero suficientes y aceptables.  
Por lo tanto, en forma consciente y voluntaria doy mi consentimiento para que se  
me aplique el cuestionario, teniendo pleno conocimiento de la utilidad del estudio.

.....

Firma del paciente

Nombre.....

DNI.....

.....

Firma del investigador

Nombre.....

DNI.....

## ANEXO N° 11

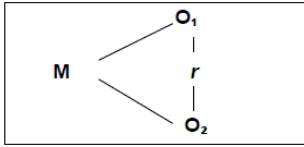
### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Nombre y Apellido:** Samuel Alexander Castillo González

**Correo:** alexcastillo81@hotmail.com

**Celular:** 994455893

Titulo	Nivel de Satisfacción del Peritado en Relación a la Calidad de Atención en la institución pública de la provincia de Ascope,2022
Problema	¿Cuál es el nivel de satisfacción del peritado en relación a la calidad de atención en la institución pública de la provincia de Ascope año 2022?
Hipótesis	el nivel de satisfacción del peritado se relaciona significativamente con la calidad de atención en la institución pública de la provincia de Ascope año 2022
Objetivo General	Determinar el nivel satisfacción del peritado en relación a la Calidad de Atención en la institución pública de la provincia de Ascope año 2022
Objetivos específicos	a) Determinar el nivel de satisfacción del peritado en relación a la Calidad de Atención en la institución pública de la provincia de Ascope año 2022, en su dimensión Fiabilidad, b) Determinar el nivel de satisfacción del peritado en relación a la Calidad de Atención en la institución pública de la provincia de Ascope año 2022, en su dimensión capacidad de Respuesta, c) Determinar el nivel de satisfacción del peritado en relación a la Calidad de Atención en la institución pública de la provincia de Ascope año 2022, en su dimensión seguridad, d) Determinar el nivel de satisfacción del peritado en relación a la Calidad de Atención en la institución pública de la provincia de Ascope año 2022, en su dimensión Empatía, e) Determinar el nivel de satisfacción del peritado en relación a la Calidad de Atención en la institución pública de la provincia de Ascope año 2022, en su dimensión aspectos Tangible.
Tipo	La investigación es de tipo básica.
Diseño	Descriptivo correlacional de corte transversal. Siendo el gráfico de la siguiente manera:

	<p>M = Muestra</p> <p>O1 = calidad de atención.</p> <p>r = Relación entre las variables</p> <p>O2 = adherencia al control de crecimiento y desarrollo.</p> 
Variab	<p>Variable Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de atención</li> </ul> <p>Variable dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del Peritado</li> </ul>
Poblacion y muestra	<p><b>Población:</b> estuvo constituida por todos los peritados que asistieron a la institución pública de la provincia de Ascope, 2022 y que además cumplieron con los criterios de inclusión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• peritados que asistan al Servicio de medicina en la institución pública de la provincia de Ascope durante el mes mayo 2022.</li> <li>• Peritados que residan en la jurisdicción con un mínimo de un año</li> <li>• peritados que acepten participar de la investigación</li> </ul> <p><b>Muestra:</b> estuvo constituida por todos los peritados que asistieron a la consulta al Servicio de medicina en la institución pública de la provincia Ascope durante el mes mayo 2022. siendo un total de 100 peritados</p>
Técnica / Instrumento	<p>Aplicación de las encuestas</p> <p>se utilizó 2 instrumentos:</p> <p>El instrumento de satisfacción del usuario externo y está basado en las 3 dimensiones (confiabilidad, validez y lealtad)</p> <p>Satisfacción: Desde 100 puntos hasta 75 puntos y Insatisfacción: Desde 20 puntos hasta 74 puntos</p> <p>El instrumento de calidad de atención utilizó el cuestionario de SERVQUAL modificada, distribuidos en 5 criterios de evaluación</p> <p>Alta 110-154 puntos, Mediana 66-109 puntos, Baja 22-65 puntos</p>
Análisis	<p>Una vez culminado con el levantamiento y tras haber pasado por un proceso de calidad, estos fueron registrados en la hoja de cálculo Excel, para posteriormente ser procesados mediante el paquete estadístico SPSS V 25.0.</p>

ANEXO N°12









**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Nivel de Satisfacción del Peritado en Relación a la Calidad de Atención en una Institución Pública de Ascope, 2022", cuyo autor es CASTILLO GONZALEZ SAMUEL ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 19 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO <b>DNI:</b> 41490146 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8790-1682	Firmado electrónicamente por: DAMEJIAP14 el 05- 08-2022 08:50:49

Código documento Trilce: TRI - 0352571