



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el  
Servicio de Medicina Física de un hospital de Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Correa Tello, Lesly Liliana ([orcid.org/0000-0001-6451-2011](https://orcid.org/0000-0001-6451-2011))

**ASESOR:**

Dr. Fernandez Cueva, Amado ([orcid.org/0000-0002-5307-3583](https://orcid.org/0000-0002-5307-3583))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi familia por su apoyo incondicional que me brindan, mi esposo Cesar por su apoyo moral para seguir superándome. A mis padres Vidal y Esperanza por el ejemplo de superación, por sus consejos y comprensión.

A mis hijos Rafael y Massiel por ser mi motor día a día y que hacen que mi esfuerzo valga la pena, por su comprensión de sacrificar momentos familiares de cada fin de semana.

**Correa Liliana.**

## **Agradecimiento**

A Dios, el ser Majestuoso y poderoso que día a día me guarda y me concede la vida y la salud.

Al jefe del servicio, Dr. Sandro Muñoz por el permiso brindado para que esta investigación sea realizada en el servicio.

A mis maestros por sus conocimientos impartidos durante la etapa de formación académica permitieron que alcanzara el éxito profesional.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Métodos de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

Tabla 1: <i>Análisis correlacional entre Calidad de Atención y Satisfacción al usuario externo del servicio de medicina física, de un hospital de Lambayeque.</i> .....	20
---	----

## Índice de figuras

Figura 1: <i>Análisis descriptivo de la Calidad de Atención</i> .....	21
Figura 2: <i>Análisis descriptivo de los niveles de SUX</i> .....	21
Figura 3: <i>Niveles de Aspectos Tangibles</i> .....	22
Figura 4: <i>Análisis de la dimensión Confiabilidad</i> .....	22
Figura 5: <i>Análisis de la dimensión Respuesta Rápida</i> .....	23
Figura 6: <i>Análisis descriptivo de la dimensión Seguridad</i> .....	23
Figura 7: <i>Análisis de la dimensión Empatía</i> .....	24

## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina Física de un hospital de Lambayeque; utilizándose un diseño de investigación cuantitativa no experimental, mediante un tipo de estudio correlacional, con una muestra de 132 pacientes utilizando la técnica de la encuesta en escala de Likert, utilizándose como instrumento de recolección de datos el cuestionario Servqual el cual se modificó y validó por juicio de expertos. Entre los principales resultados tenemos que se llegó a la conclusión más importante que está referida a que un Hospital de Lambayeque presenta un 47.7% de los usuarios externos dentro de una categoría regular en la calidad de atención y un 22% se encuentran en una categoría mala en la calidad de atención, se aprecia que un 70.5% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos por el servicio recibido y un 17.4% se encuentran mediamente satisfechos. Respecto de la relación de ambas variables el índice de correlación indica que sí existe relación entre ambas variables.

**Palabras clave.** Calidad, satisfacción, usuario, medicina física.

## **Abstract**

The main objective was to determine the relationship between levels of quality of care and satisfaction with external customer service of physical medicine from a Hospital in Lambayeque. A non-experimental quantitative research design was used, with a sample of 132 patients using the Likert scale survey technique, using the Servqual questionnaire as a data collection instrument, which was modified and validated by expert judgment. The main results reached the most important conclusion refers to a Hospital in Lambayeque has 47.7 % of external users are in a regular category in the quality of care and 22% are in a bad category quality of care, shows that 70.5 % of external users are dissatisfied with the service received and 17.4% are averagely satisfied. Regarding the relationship between both variables, the correlation index indicates that there is a relationship between both variables.

**Keywords:** Quality, satisfaction, user, physical medicine.

## I. INTRODUCCIÓN

Asegurar la atención de calidad para los trabajadores y usuarios asistidos es importante dentro de los hospitales. Por tanto, debemos resaltar la innovación en la tecnología, destaque de sapiencia, restauración sanitaria de las practicas, reestructuración de servicios, vínculo personal e interpersonal, reorganización del entorno, profesionales capacitados, autorización de los usuarios para los tratamientos (Silva et al., 2020) de modo que la calidad es palpable y por lo tanto cuantificable, es importante que las instituciones manejen entendimiento percibido por la población para que el tipo de servicio se logre cuantificar, el cual se ofrece a la población, además de las reformas necesarias hasta llegar a dar un servicio de calidad ideal (Matsumoto, 2014) en cuanto a la complacencia del paciente surgió como una crítica de cuidado; es por eso, inundar en el criterio de la población, expectativas y necesidades ya que el punto de calidad percibida es sumamente importante (Vidal et al., 2019) de igual forma conocer el nivel de complacencia va a permitir corregir los errores y ratificar fortalezas dando como resultado el generar un buen método de salud logrando brindar calidad y atención requerida por usuarios. (Febres y Mercado, 2020).

Según la OMS (2020), Se han vinculado tras años cerca de 5,7 y 8,4 millones de defunciones por calidad de atención deplorable dentro de países económicamente medianos y bajos, el cual representaría un 15% de fallecimientos; sin embargo 60% de defunciones en países de medianos y bajos ingresos por enfermedades, necesitan cuidado sanitario y por ello se atribuyen baja calidad de atención, por ello el resto de defunciones es la respuesta a la falta de uso del sistema de salud según lo indicó la ONU para la Cultura, las Ciencias y la Educación, asimismo, en América se evidenció aproximadamente un 30% de personas que no tiene acceso a servicios médicos; de la misma forma, aquella población que pueden acceder a los servicios de salud, aproximadamente un 60% mencionó recibir una pésima atención, por ello ante esto sobre el año 2014 fueron registrados sobre 47 a 350 por cada 100 mil personas fallecidas, siendo la causa principal la mala calidad de atención de salud (Honorio, 2020).

En Colombia, haciendo referencia a la calidad del servicio de fisioterapia, se evidenciaron gran variedad de mejoras en factores, encontrándose acceso a la demarcación y servicio del circuito que sigue la población para concluir hasta ello.

De los pacientes, el 71% se encontraban muy satisfechos y, el 27%, solo satisfacción, lo que indicó que estaban de acuerdo con el servicio (Cobo et al., 2018), por otro lado, dentro del país los resultados basados directamente en expectativa y percepción del usuario es considerado al interior de los hospitales públicos como importante, pero, a su vez el mayor criticado por el valor de gustar del trato con las personas.

En el Ministerio de Salud, dentro de sus hospitales, la atención a los usuarios se identifica como mala, por las restricciones constituyente sobre la calidad de atención identificadas en el 2019 (Soto, 2019), así mismo según cifras del INEI, en el 2014, el motivo de las personas que no iban a consultar era por carencia económica, identificándose un 24.7%, el cuál bajó a un 8.5% después de diez años. Ésta a su vez aumentó su importancia entre 2004 al 2014, considerando a la falta de confianza y los retrasos, de un 12.3% a 17%, siendo consideradas como barreras al acceso. (Arroyo et al., 2015)

Asimismo, en el INEI identificaron inconvenientes como carencia de seguros, afectación al personal de salud, escasez de tiempo, incrementando del 11% al 23.9% en su presencia. En marzo del 2017 realizaron una medición basal dentro de los hospitales públicos en Ica, dónde no utilizaron el PCC, identificándose en satisfacción el 63,1%. A su vez en mayo del 2018 se identificó una evaluación dentro de los hospitales de la región hallándose, aproximadamente un 71,8% de satisfacción. (Becerra y Condori, 2019).

por lo tanto los servicios de Rehabilitación y Medicina Física de un centro de salud de Lambayeque no está ajeno a dicha problemática, ya que en la práctica diaria de la atención dentro del libro de reclamaciones se evidenció un aumento de quejas registradas, a su vez una diversidad cultural el cual asegura que la percepción subjetiva sea alterada, de la misma forma se identifica un porcentaje amplio de ciudadanos provenientes de diferente clase social, llegando a no conseguir citas en fechas próximas, el cual es relacionada a la forma de cómo se atiende, originando el descontento de los ciudadanos. Motivo por el cual nos lleva a realizar la presente investigación, cuyo problema general es: ¿Existe asociación entre las dos variables analizadas?

Teóricamente el estudio mediante argumentos pretende comprobar, denegar, comparar o proporcionar factores teóricos, desarrollando epistemología

de conocimiento o contrastando resultados, incitando a una controversia académica sobre la existencia de conocimientos. Santa Cruz (2015). Identificar la conexión existente entre ambas variables analizadas, mediante una aplicación sobre los diversos conceptos y teorías relacionadas al SUX y la calidad de atención.

Dicho estudio servirá como consulta para estudios que se realicen posteriormente. Teniendo en cuenta el aspecto metodológico, es importante, cuando se propone o se lleva a cabo un nuevo método o estrategia que permita obtener conocimiento válido o confiable (Santa Cruz, 2015). Dicha investigación resulta importante, ya que, para lograr obtener los objetivos del estudio, se precisa del uso de instrumentos y técnicas como cuestionarios, para la obtención de datos y su procesamiento estadístico.

Por otro lado, la justificación práctica se considera dentro de una investigación cuando es aporte para determinar una dificultad y proponer nuevas estrategias que puedan contribuir a resolución (Santa Cruz, 2015). De acuerdo con la propuesta de objetivos en la investigación mencionada, aquellos resultados nos permitirán encontrar si existe asociación entre las dos variables analizadas que inciden en el buen desempeño de Rehabilitación y Servicios Médicos Físicos y de un centro de salud de Lambayeque.

Se plantea como objetivo general de estudio Determinar la relación entre calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina Física de un hospital de Lambayeque, siendo los objetivos específicos: Diagnosticar los niveles de calidad de atención del usuario externo mediante la aplicación del SERQUAL, identificar el grado de satisfacción del usuario externo mediante la aplicación del cuestionario, establecer la relación entre los aspectos tangibles y SUX, establecer la relación entre confiabilidad y SUX, establecer la relación entre respuesta rápida y SUX, establecer la relación entre seguridad y SUX, finalmente , establecer la relación entre empatía y SUX.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen diversos antecedentes de la investigación relacionadas con el tema en cuestión, que nos permitirán demostrar la realidad y la contribución teórica dentro de los diferentes tipos de contextos.

Dentro de la escala internacional citamos a Fariño et al. (2018), quienes realizaron una investigación de calidad de atención y SUX quienes ofrecen atención íntegra médica en las organizaciones operativas, concluyendo que en la dimensión tangibilidad, el 77% y el 73% de usuarios están satisfechos en equipamiento e infraestructura, mientras el 81% se encuentran satisfechos en cuanto a los aspectos del personal de las unidades, de la misma forma, un 19% de insatisfacción con esta variable, de 384 usuarios, un 66% están satisfechos con la limpieza de unidades; por otro lado, el 56% están satisfechos con el sistema de señalética dentro del centro médico, concluyendo con que satisfacción y calidad de atención están ubicada dentro del rango medio.

Maggy (2018), realizó un estudio dentro del Hospital General del Milagro sobre la evaluación de los servicios pediátricos de emergencia, tales como la forma de atención brindada basado sobre satisfacción de las personas, utilizando a 357 niños como muestra y SERVQUAL como metodología; tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía, fueron factores en dónde se presenta la insatisfacción de pacientes; sin embargo se consideró parcialmente satisfecho a la capacidad de respuesta, puesto que tuvo una baja valoración la expectativa y percepción, dónde se concluye que la atención al paciente es decadente y la calidez en el trato no es brindaba de forma segura para con el usuario.

Vázquez et al. (2018), realizó una investigación de la primera escala de recepción médica sobre las complacencias entre pacientes, dónde se identificó la satisfacción emitida por pacientes que aceptaron la atención médica dentro de la unidad de atención de primer nivel, en dónde las consultas del médico familiar logró ser satisfactoria al 65%, y la forma de atender por el área de enfermería un 74%, junto a los personales no sanitarios un 59%, en elementos tangibles un 82%, organización y accesibilidad un 65%, a su vez el tiempo dónde se espera para las citas médicas, laboratorio, referencia y gabinete un 49%, esto a su vez concluye que lo que es percibido sobre las satisfacciones globales junto con la atención que fueron recibidas es mayor a un 60%.

Vidal et al. (2019), realizó un estudio sobre el trato idóneo dentro de las áreas de mecanoterapia y ocupacional para la satisfacción de los pacientes dentro del centro de rehabilitación y educación especial del estado de Tabasco, encontrándose resultados aceptables, puesto que, ya que junto con la atención brindada el 81.1% se sintió muy satisfecho del fisioterapeuta, a su vez gracias a la cantidad de tiempo que se esperó para poder obtener la atención un 76.2% se identificaron como satisfechos y se consideró que el terapeuta se expresó de manera concisa por un 69.7%. Concluyendo que influye dentro de las personas las satisfacciones y la calidad que se brinda de la atención.

Appalayya M. & Justin P (2018), realizaron un estudio calidad del servicio, satisfacción y fidelización de los consumidores en los hospitales: Pensando en el futuro, se utilizó datos brindados por consumidores que recibieron servicios en 40 hospitales privados distintos en Hyderabad, India; descubriéndose que confiabilidad y capacidad de respuesta (no la empatía, la tangibilidad, y seguridad) generan un impacto en la satisfacción de pacientes. Se concluye que la lealtad de los pacientes al hospital está relacionada a la satisfacción que recibieron.

En el contexto nacional encontramos a Febres y Mercado (2020), quienes realizaron una investigación, satisfacción de los usuarios y atención sobresaliente del servicio de Medicina Interna, Hospital Daniel Alcides Carrión, con 292 pacientes como muestra, utilizando un cuestionario estandarizado SERVQUAL; obtuvo 60.3% en satisfacción global, 86,8% y 80,3 de satisfacción en dimensión de seguridad y empatía respectivamente, 57,1% de usuarios insatisfechos en el aspecto tangible, 55,5% insatisfechos en las capacidades de respuesta sobre los servicios relacionados a la salud, concluyendo que los pacientes son satisfechos a pesar de contar con altos niveles de insatisfacción en algunas dimensiones.

De acuerdo a las variables en cuestión se encontraron investigaciones donde si existe relación significativa, tal como lo refiere Llañez y Heidi (2020), realizaron un estudio en dónde se identificó un índice medio a bueno de satisfacción en el Centro de Salud de Raquia; existiendo semejanza en la SUX y calidad de atención, encontrando asociación sobre los factores de satisfacción de

los pacientes con la calidad de atención, categorizándose como relación directa y significativa.

Vigo (2020) realizó un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, junio 2020, dando como resultado el 6.7% de satisfacción buena, un 68.9% con una satisfacción regular y 24.4% con una satisfacción mala, sin embargo, se consideró un 11.1% buena, 66.7% regular y 22.2% mala a la calidad de atención, identificándose un índice alto en: elementos tangibles con 82.2%, capacidad de respuesta con 77.8%, empatía con 73.3%, fiabilidad con 62.2% y seguridad con 55.6% dentro de la calidad de atención. Concluyendo conexión inmediata sobre la SUX y calidad de atención.

Paripanca (2019), realizó una investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017. Siendo una población de estudio 261 personas quienes acuden al hospital, utilizándose como instrumentos el cuestionario SERVQUAL y en las técnicas de recolección de datos se utilizó encuesta en el factor de calidad de atención. Concluyendo con una relación existente entre la SUX y la calidad de atención identificados dentro de un hospital con asociación del público privado.

Nina (2018), realizó un estudio sobre la calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua, 2018; identificándose una muestra sobre 42 usuarios. Dónde se muestra como resultados que el factor de SUX y calidad de atención del personal indica existencia de una conexión positiva moderada sobre ellas puesto que se utilizó un valor de  $p=0,003$ . Concluyendo la existencia de conexión directa y significativa sobre las variables de SUX y atención del personal.

Aguirre (2018), realizó un estudio sobre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, utilizó 180 personas como muestra, accediendo al Puesto de Salud Morro de Arica; dónde observamos que un 95% de la población recibe una atención idónea, un 94.4% presentan una alta satisfacción y medio 0.6%; un 3.9% presentan media calidad de atención, media satisfacción un 2.8% y alta satisfacción 1.1%; a su vez la atención de calidad baja es identificada en 1.1% de usuarios externos,

identificando el valor de 0.782 de coeficiente de correlación. Concluyendo con una semejanza sobre SUX y calidad de atención.

Atachao (2018), realizó una investigación sobre calidad de atención y SUX en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho, dónde, los resultados demuestran que los pacientes confirman haber recibido regular calidad de atención con un 70.86%, a su vez un 56.57% se identifican como indiferentes sobre la atención percibida (ni satisfecho ni insatisfecho). Concluyendo con una directa relación entre la SUX y calidad de su atención.

Minaya (2018), realizó un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016, 110 usuarios fueron evaluados quienes están presentes diariamente para la atención médica dentro de la oficina de servicio de medicina. Se procesó la información, donde es demostrado que existe moderada conexión entre las distintas variables. Concluyendo con que las SUX y calidad de atención cuentan con positiva conexión entre ellas.

Por otro lado, se haya investigaciones con una correlación alta como lo refiere Barrientos (2018), realizó un estudio sobre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Callero Los Olivos, contaron con una población de 60 usuarios, dónde la encuesta fue la técnica de recolección de datos utilizada, y los cuestionarios fueron empleados como instrumentos. Concluyendo que se obtuvo relación elevada sobre los factores de SUX de los servicios de farmacia y la calidad de atención.

Gutierrez y Mendoza (2019), realizó un estudio sobre el tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones, quienes utilizaron SERVQUAL modificado como instrumento de campo, dónde dicha información se procesó con un tiempo estimado superior a los 180 días, a su vez, se evaluó distintos elementos con mayor relación al grado de insatisfacción llegando a concluir finalmente que está relacionado a la alteración sobre la atención recibida.

Guevara (2018) hizo una investigación acerca de los niveles de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota, y como muestra fueron

utilizados a 257 usuarios, 74,7% en nivel de insatisfacción, dónde se identificó como satisfechos a un 25.3%, y en un 87% se identifica los niveles de calidad de atención encontrándose regularmente, cerca de 9.3% en nivel malo, observándose un 26.1% en factor de capacidad de respuesta con un índice mayor de nivel bajo, 10.5% en seguridad en atención y 10.5% en empatía. Concluyendo que no cuentan con relaciones sobre calidad de atención y satisfacción mediante el método Pearson, obteniendo como resultado  $r=0.340$ , por ende, se identifica una relación débil en los pacientes atendidos, debido a la deficiencia en los factores de atención.

Sánchez (2016) hizo un estudio sobre calidad de atención y SUX, en Iquitos - César Garayar García, dónde consideró un estudio cuantitativo con recolección de datos, a su vez procesó la información con el programa estadístico SPSS, obteniendo como resultados un alto índice en nivel de poca satisfacción, por lo cual, es recomendable poder fortalecer el servicio para brindar una mejor atención.

Es importante mencionar autores locales quienes mencionan que se identifica conexión sobre las variables de SUX y calidad de atención, en la investigación Failoc (2020), realizó un estudio sobre Modelos integrales de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque, utilizó 384 usuarios como muestra de consulta externa, obteniendo un 92.2% en calidad de atención es medio a regular.

Gómez (2020), realizó un estudio sobre calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa de traumatología en el Hospital Regional Lambayeque, utilizó a 266 pacientes como muestra, evidenciándose una calidad de atención deficiente en un 26.3%, sin embargo, se identificó como regular a un 59.4%, encontrándose estado del hospital no apto, infraestructura inadecuada, falta de profesionales médicos y bajos recursos. Concluyendo como deficiente su calidad de atención, dispuesto por 70 pacientes encuestados, mientras 158 pacientes comentan que es regular.

Sosa y Sosa (2018), realizaron un estudio sobre Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque”, dónde encontró que el 63.3% y 71.1% quedaron insatisfechos con el servicio otorgado dentro del hospital

Toribia Castro Chirinos y San Martín respectivamente. Lo cual concluye que la expectativa y percepción del total de encuestados en ambos centros de salud fue insatisfactorio, correspondiendo al hospital San Martín el porcentaje mayor de insatisfacción.

Con respecto a lo mencionado, sobre las propuestas del mejoramiento de calidad de atención referenciando sobre la satisfacción es importante resaltar que existen diversas definiciones de salud, por ejemplo, la OMS, precisa que la salud es estar en bienestar global, es decir biopsicosocial; tal como lo refiere Laurenza (2016), quien mencionó que salud es un derecho que funciona en la mayoría de los países, por lo que debería ser brindado por el gobierno de cada país.

Podemos encontrar que en el libro “Medicina General Integral” indica que la salud está relacionada al hábitat y al ser humano, tal como lo refiere Tarlov (1992), quien expresa que es una capacidad individual o de grupo, relacionada con el potencial para funcionar plenamente en el ambiente social y físico, del mismo modo manifiesta Terris (1964), quien indica que salud es una etapa de armonía entre lo físico, psique y la interacción social, con capacidad de funcionamiento.

Mayuri (2018), realizó un estudio sobre SUX asociado con la dimensión de calidad de atenciones dentro del policlínico Ica salud, dónde menciona a Parasuraman y Berry quienes describieron 5 dimensiones de calidad de servicio el cual emplea largamente una variedad de realidades del servicio, direccionado a establecer una mejora dentro de la forma de atención mostrado claramente en sus dimensiones, por lo tanto permitirá reafirmar fortalezas y mejorar falencias que brinden una idónea forma de atención a los pacientes.

Zavaleta y García (2018), realizaron un estudio sobre la calidad de la atención y SUX del servicio de medicina física y rehabilitación del establecimiento de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018, dónde mencionan que Donabedian precisa la forma de atención como un nivel elevado de excelencia en el aspecto de la formación del profesional, relaciones de trabajo, opiniones de los usuarios, la esencia de todos estos es buscar lo mejor para el usuario y una elevada satisfacción de parte del cliente.

En referencia a la forma de atención y regímenes de salud debido a las gestiones de globalización, están realizando cambios radicales a la forma de

atención para brindar un índice de asistencia médica y a su vez competir en el mercado libre, teniendo como objetivo identificar lo que necesita el usuario y enviar todos sus requerimientos de salubridad, tal como lo indica Pizzo (2013), quien explica que es más que un concepto, donde relaciona de manera global todos los aspectos de servicio en función a calidad, siendo un aspecto importante para el usuario, como lo refiere Vásquez (2015) quien define la calidad como satisfacción del cliente a sus privaciones, tiene un planteamiento mucho más donairoso para los especialistas de marketing, uno de sus inconvenientes se establece en el suceso de que se remueva la evaluación de calidad al cliente y distintos clientes pueden tener diferentes percepciones y necesidades, la calidad se obtiene después de haber realizado y obtenido un esfuerzo arduo, trabajando eficazmente y así poder satisfacer el deseo del usuario, como lo expresa Gilmore y Novaes (1996), quien afirma que utiliza calidad de la palabra, el comprador, generalmente lo relaciona con la atención, la efectividad, y la eficiencia.

En la variable calidad de la atención, encontramos a Dueñas (2006), quien enfatizó sobre dimensiones de calidad en la atención médica tales: técnico-científica, donde el usuario cuenta con servicios seguros dentro del equilibrio de riesgo y distribución, asimismo menciona a la dimensión administrativa involucrada con las distintas relaciones del consumidor con los procesos de salud disponibles que se aborda de manera deficiente.

Según Santamaría et al. (2017), la calidad de atención médica debe establecerse según el grado dónde mejoran sus servicios de índices de salud congruentemente, relacionado a los valores de los usuarios y normas profesionales.

El Ministerio de Salud menciona que es aceptable la fórmula postulada por Donabedian (1990) quien considera independientemente de su generalidad, tres dimensiones importantes dentro de la calidad de atención tanto científica técnica, humana y ambiental.

Al referirnos a la dimensión humana nos centramos en Quispe (2007), quien basándose en Lain, P refiere a dicha dimensión a los diversos aspectos socioemocionales en los servicios tales como: pacientes, familiares, sociedad, la misma que deber ser tratada con respeto, información y tratamiento médico amigable.

Del mismo modo Reque (2020) cita a Dueñas (2010) precisa que esta dimensión humana, según los especialistas en auditorías en salud comentan que siendo factor importante la forma de atención se ha dejado olvidado a un nivel no óptimo dentro de las teorías, esta dimensión fundamental es la razón para que el servicio de salud brinden una atención y garanticen buena salud del usuario, por lo consiguiente Reque,L (2020) cita a Kosier (2009), menciona al humanismo el cual es de preocupación por las cualidades humanas, por las particularidades estimadas, las cuales son atributos universales como, simpatía, compasión, empatía hace otros usuarios, respetar la vida, actitud, perspectiva del usuario relacionadas al ser humano. A su vez precisa indicadores de relaciones interpersonales, sociales y emocionales, respeto por el ser humano de una manera holística; precisa y actualizada, interés óptimo en el usuario que es atendido, necesidades, percepciones y requisitos; los cuales deben dirigirse a los pacientes.

De acuerdo a la dimensión técnico-científica de una organización hospitalaria tiene distintas formas de administración dirigidos al sujeto; con conocimiento, tecnología, equipo, y habilidades que son vinculados a la orientación del servicio, y conocen al paciente como el eje básico y pedestal de la práctica clínica médica, donde la organización de salud o la persona debe garantizar los equipos indispensables para brindar un estándar alto de calidad, se entiende que las características del sitio brindan servicios que hacen que la asistencia sanitaria sea cómoda y agradable y, en cierta medida, deseable tal como lo menciona Donabedian (1990), expresando que se basa en formas de gestión humana, basándose en patrones y acciones realizadas conjuntamente con habilidad y manejo de equipos de una forma concisa que brinda mayores beneficios para la salud, permitiendo que la mala utilización de equipos sean limitados o razón por la cual sea necesario calificar los resultados de salud, comparándolos con los resultados obtenidos de recursos disponibles para ellos, en ocasiones el mal uso de equipos y/o tecnología limita el trabajo, pero también ocurre cuando el servicio sufre variaciones en el conocimiento y capacidad de atribuirse a causas sociales extensas.

Con respecto a la dimensión de entorno según, Marriner & Raile (2011) citado por Reque, L (2020), en su obra "Modelos y Teorías de Enfermería"

Florence Nightingale desarrolló una teoría influenciada con el entorno, la cual incluye diversos valores y factores, los cuales son integrados dentro de los valores que menciona tales como, profesionales, individuales y sociales. Murray y Zentner definen al entorno como las influencias que afectan al desarrollo del organismo y la vida y es capaz de suprimir las enfermedades, muerte o accidentes; aunque Nightingale no mencionó al entorno tan explícitamente, quien únicamente describió al calor, luz, limpieza, ventilaciones, quienes componían el entorno.

Se menciona de forma importante que en la forma de atención existen dimensiones como lo anteriormente expresada, es así que encontramos a Matsumoto (2014), quien cita sobre ZEITHAML, BITNER y GREMLER (2009) diseñaron 5 elementos precisos sobre calidad de atención, respuesta inmediata, empatía, seguridad, dentro de un solo servicio.

Encontramos a López-Barajas De la Puerta citado por García (2021) son aquellos activos de una empresa que tienen un apoyo material y se concretan en algo material, que pueden ser fácil y rápidamente reconocidos y medidos en el centro empresarial, están considerados dentro de los aspectos tangibles, que es la apariencia del persona, equipos y materiales de comunicaciones e instalaciones físicas.

Luego encontramos a confiabilidad, según Martín (2018), menciona que es la capacidad de facilitar servicios con precisión, a tiempo y de manera creíble de forma esmerada y fiable.

Seguido de capacidad de respuesta, encontramos a Demuner et al. (2018), que menciona a la capacidad de respuesta como la labor realizada basándose en el conocimiento alcanzado y a las destrezas adquiridas que desarrolla en la entidad para entender y actuar asertivamente, relacionándose en la forma de su desempeño, coordinación de acciones, rapidez, las cuales son realizadas y revisadas habitualmente, revelando la práctica de los colaboradores para la ayuda de clientes.

Posteriormente se halla a López et al. (2022), menciona a la dimensión seguridad como aspecto que influye la tranquilidad en los pacientes desde la actitud de quienes están interviniendo en la atención, tales como la confidencialidad, privacidad, expediente clínico, dentro del sistema integral del

individuo; brindándoles respuesta a sus dudas con referencia a su estado de salud; lo cuál les brinda la seguridad de parte del paciente, referente a la atención y sapiencias ofrecida por el personal que muestran buen trato y habilidades que demuestran confianza y credibilidad al usuario.

Tenemos a Hernández et al. (2017), quien menciona a la dimensión seguridad, donde describe que brinda honestidad, credibilidad e integridad. El cual adquiere una importancia mayor para los distintos servicios dónde el cliente se involucra en los riesgos, o en dónde se sienten inseguros sobre su capacidad de resultados, tales como el servicio legal, financiero, médico, entre otros.

También la empatía, se define como multidimensional y complejo que escasea la definición faltando un consenso entre los autores, tenemos una de las definiciones más citadas Hoffman (1981) citado por Figueroa & Funes (2018) considera que es una reacción afable más adecuada para la situación de otros que de uno mismo , donde Vidal (2012), considera que es un fenómeno netamente afectivo que sucede en los seres humanos, siendo posible darse cuenta del otro, que de uno mismo, la empatía también es parte de relaciones muy definidas, como la relación profesional entre el paciente y su médico tratante, considero el concepto de empatía como una actitud humana que forma parte de las habilidades sociales, entendida como un conjunto de prácticas y actitudes del ser humano que se requieren para relacionarse entre sí y crear grupos sociales.

Por último tenemos a Hernández et al. (2017), definiendo a Aspectos tangibles, como lo que viene a ser el aspecto de las instalaciones físicas, equipamiento, material de comunicación, personal de salud, todos los aspectos físicos que el paciente puede percibir en el establecimiento de salud, es decir, viene hacer todo lo que se pueda tocar, también dice que las empresas de servicios deben desplegar estrategias que sobresalga los tangibles como: Una buena selección de equipos que vayan acorde a una tecnología de vanguardia, una buena comunicación extensa al personal mediante documentos internos y que se mantenga una buena relación entre los usuarios y la empresa.

En la variable satisfacción del usuario Reque (2020), cita a Andía et al. (2012), afirma que la experiencia cognoscitiva o racional están implicadas dentro de la satisfacción, quienes están derivadas entre el comportamiento de los servicios y expectativas del mismo; los cuales dependen de valor moral,

expectativas, necesidad personal, propia organización sanitaria. Condicionando a la satisfacción como distinta para las personas en otras circunstancias. Sin embargo, los objetivos principales sobre servicio sanitario son: poder complacer a los pacientes, utilizando como instrumento la medida sobre calidad de atención al análisis sobre satisfacción.

Olaza (2018), define a la satisfacción tal como sensaciones de bienestar obtenido tras cubrir necesidades, las cuales son referidos sobre reclamos, incertidumbre o consejo. Desde el desarrollo de estudios con respecto a la satisfacción, el significado de la misma ha sufrido varias modificaciones y ha venido desde diferentes perspectivas a lo largo del tiempo, tal es así que encontramos a Cabanillas, L (2015), citó a Reyes, Mayo y Laredo (2009), los cuales definieron a la satisfacción como la respuesta emocional vinculada por un proceso evaluativo – cognoscente, encontrándose a las percepciones de una acción, objeto o condición llegándose a comparar con sus necesidades y deseos de las personas, proporcionando un alto nivel sobre satisfacciones de recompensas quienes guardan relaciones con su consumo, siendo una característica de servicio.

Continuamos con Pezoa (2013) donde especifica que la satisfacción se refiera a la atención médica en general, tanto para el trabajo técnico como para las relaciones interpersonales, el saber el estado de empatía y fidelidad del usuario podría garantizar si va respetar las normas del diagnóstico y su retorno al centro.

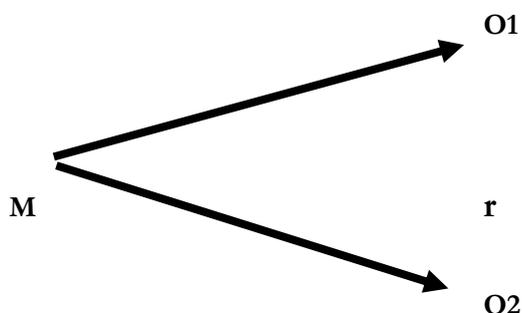
Hamui et al. (2013) indicó que es importante la satisfacción del paciente, pues nos permite recordar que lo que no se evalúa no se puede llegar a medir, y no se logra mejorar lo que no se puede evaluar, entendiendo que satisfacción es el análisis realizado para un servicio o uso de un producto que da un resultado alto o bajo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica puesto que se busca aumentar conocimientos de las variables dentro de los estudios trazados, por lo que encontramos a Esteban (2018) define a la investigación básica descriptiva como cuyo objetivo principal es recolectar datos e información para probar hipótesis y responder interrogantes.

Además, correlacional no experimental de corte transversal es el diseño sobre investigación empleado, determinando como correlacional puesto que se busca determinar índices correlacionales existentes en distintas variables estudiadas empleando el alfa de Cronbach.



Dónde:

**M:** Usuario externo durante el tiempo de estudio.

**O1:** Calidad de atención del servicio.

**O2:** Satisfacción del usuario atendido.

**r:** Relación entre O1 y O2

#### 3.2. Variables y operacionalización.

**Variable Independiente:** Calidad de la atención.

**Definición conceptual.**

Según Net & Suñol (2018) Avedis Donabedian, define la calidad de atención como índice para alcanzar la posible mejora en la salud dentro de los medios más deseados.

**Definición operacional:**

El estudio de la variable es centrarse en medir la calidad de atención sobre establecimientos de salud, donde su recolección de datos ha sido hecha por medio del cuestionario Servqual modificado.

**Dimensiones:** Expectativas de Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

**Escala de medición:** Ordinal.

**Variable dependiente:** Satisfacción del usuario

**Definición conceptual:** Olaza (2018), define a la satisfacción como estado de agrado sobre necesidades y expectativas en el mismo usuario, posterior de haber recibido un servicio.

**Definición operacional.** La variable estudiada enfoca en medir la satisfacción del usuario utilizándose el cuestionario.

**Indicadores:** Percepción de la Confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles.

**Escala de medición:** Ordinal

**3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** La población conformada en el presente trabajo de investigación fue de 200 usuarios que obtuvieron atención de medicina física del Hospital Regional Lambayeque.

**Muestra:** Conformada por 132 participantes, por lo tanto, para obtenerla se utilizó una fórmula de población conocida, la cuál es:

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

Dónde:

n= Tamaño de muestra

N= Población atendida

z<sup>2</sup>= Valor de Z 1.96

p= Proporción bajo estudio: 50% de pacientes satisfechos (1,4,5) =0.50

q= Proporción de las características complementarias (1- p):

$$1-0.5 = 0.50$$

$$d^2 = 5 \% = 0.05$$

### Reemplazando en la Formula:

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

$$n = \frac{200 (1.96)^2 (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (200 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{192}{1.46}$$

$$n = 131.5 = 132 \text{ pacientes}$$

**Muestreo:** La elección del muestreo fue probabilístico. Se empleó la técnica de muestreo simple en selección sobre unidades, considerando criterios de inclusión.

#### **Criterios de inclusión.**

Pacientes encontrados dentro del tratamiento realizado con más de 5 sesiones o culminado.

Pacientes que cuenten con más de 18 años, quienes física y mentalmente brindaron consentimiento verbal y resolvieron las preguntas cuestionadas.

#### **Criterios de exclusión:**

Pacientes que estaban iniciando sus atenciones en el servicio o que sean menores a 5 sesiones.

Que la encuesta haya sido realizada por un familiar o acompañante.

Paciente que voluntariamente decidieron no participar.

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.**

Encuesta fue la utilizado para recolectar los datos, en donde encontramos a López & Fachelli (2015), quienes definen como el uso de cuestionario con el propósito de conseguir de manera metodología definiciones dirigidas a la problemática de investigación anteriormente edificada.

El cuestionario SERVQUAL fue utilizado como instrumento, midiendo su calidad de atención como la SUX, midiendo expectativas y percepciones, teniendo 5 dimensiones como son: Confiabilidad de la 1 a la 5 pregunta, de la pregunta 6 a la 9 capacidad de respuesta, de la 10 a la 13 por seguridad, 14 a la 18 empatía y aspectos tangibles desde 19 al 22. Puesto que el instrumento contiene 22 factores con 3 niveles calificativos, siempre, a veces, nunca, con su respectiva puntuación:

3, 2, 1, respectivamente, en consecuencia, el puntaje mínimo será 21 y el máximo 63; Los cuales serán distribuidos en cuatro niveles de calidad de atención.

**Validez:** Calculando la validez de los jueces utilizados en la validación del instrumento, la calidad del cuidado de los usuarios externos al servicio de la medicina física, se realizó con tres especialistas que muestran su idoneidad para el análisis y el examen de objetos relacionados con variables, medidas e indicadores utilizados por encima del estudio, para obtener una clase adecuada.

**Confiabilidad:** Para la obtención de la confiabilidad se administró el instrumento a 20 pacientes, realizándose en un hospital y servicio a fin.

El instrumento fue calculado con el coeficiente de Alpha de Cronbach y aplicado, obteniendo una confiabilidad de 0.818 de acuerdo con la fórmula de Spearman-Brown, como asimismo para la variable satisfacción con una confiabilidad de 0,811.

**Validez de Constructo:** Se utilizó el procedimiento de análisis de correlación, encontrando un valor de  $r =$  de 0.815 para las dimensiones, de la misma forma, encontramos una relación significativa entre los totales y los ítems planteados, por lo tanto, se demostró que los instrumentos son altamente confiables ya que son mayores a 0.80.

### **3.5. Procedimientos**

Después de que los instrumentos hayan sido pasados por el juicio de expertos, dispusieron el valor de la confiabilidad afirmando que los datos eran altamente confiables, luego solicitaron permiso al jefe de servicio de Medicina Física y Rehabilitación para la realización sobre encuestas teniendo en cuenta criterios de inclusión, se capacitó a los encuestadores que van a administrar la ficha de obtención de la información, por lo consiguiente se procedió a la aplicación de la ficha para luego pasar al ordenamiento y tabulación de datos.

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

Después de aplicar los instrumentos, crearon una base de datos en una hoja de cálculo, luego se transfirió la información a SPSS Software versión 19 para hacer la distribución porcentual correspondiente (tablas y diagramas) utilizando estadísticas inferenciales para encontrar la relación entre las variables analizadas. Se usaron estadísticas gamma, además, las tablas van acompañadas de gráficos según la 7ma edición de las normas APA.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación utilizará un cuestionario que solo recopilará información acerca de la calidad de atención y satisfacción, pero también requiere autorización escrito y se mantiene una confidencialidad completa acerca de los datos de expuestos en la investigación del sujeto, después del término de la investigación se procederá a la eliminación de la información recopilada de los participantes.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Presentación de los resultados del cuestionario de comprensión de textos obtenido por los alumnos integrantes de la muestra de estudio.

De acuerdo a los objetivos planteados, se presenta la siguiente exposición de los datos, respectivamente al objetivo general.

**Tabla 1:**

*Análisis correlacional entre Calidad de Atención y Satisfacción al usuario externo del servicio de medicina física, de un hospital de Lambayeque.*

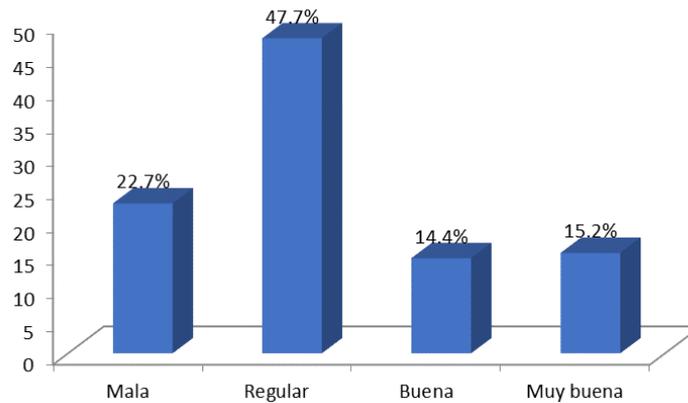
<b>Estadístico Gamma</b>	
Valor	Aprox. Sig.
.495	0.022

Se acepta la hipótesis planteada  $P < 0.05$

Según la tabla 1, se observa que la relación sobre la variable calidad de atención y SUX en el servicio de medicina física de un hospital de Lambayeque, según el estadístico Gamma es de 0.495, nivel significativo de 0.022, indicando que la calidad de atención brindada hacia usuarios externos influye significativamente en su satisfacción por los servicios recibidos, por ende, se identifica una conexión positiva sobre la variable calidad de atención y SUX aceptándose la hipótesis planteada ( $p < 0.05$ ).

**Figura 1:**

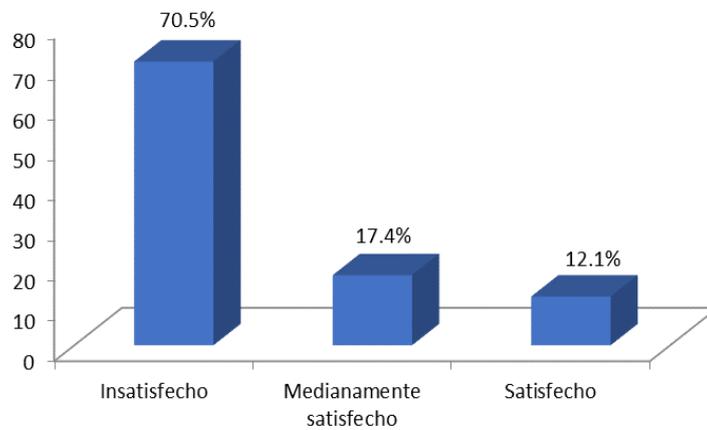
*Análisis descriptivo de la Calidad de Atención*



En la figura 1, observamos 47.7% de la población investigada muestran una categoría regular y un 22.7% se encuentran en una categoría mala en la CA.

**Figura 2:**

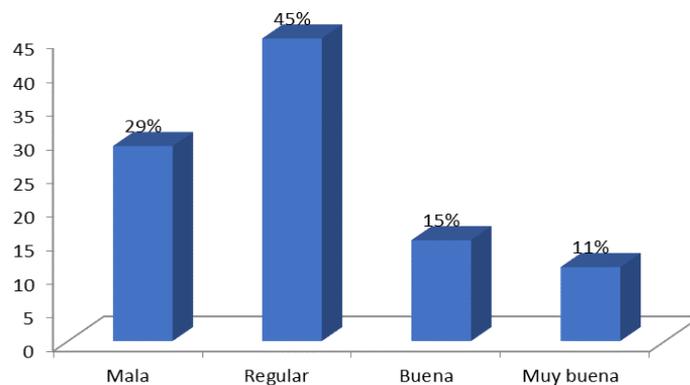
*Análisis descriptivo de los niveles de SUX*



Según la figura 2 apreciamos un 70.5% de usuarios externos se encuentran en una categoría de insatisfechos por los servicios que se han recibido y el 17.4% se identificaron medianamente satisfecho.

**Figura 3:**

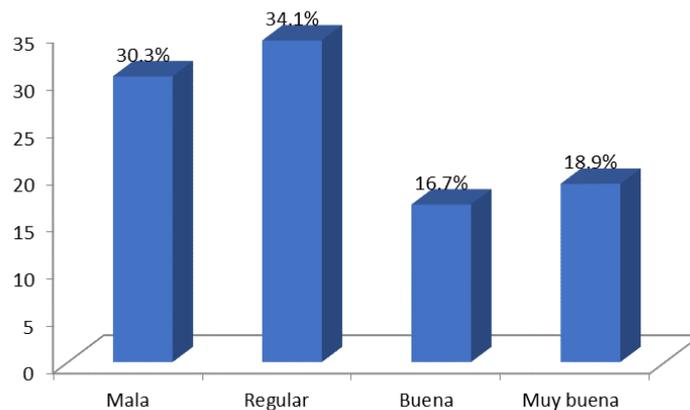
*Niveles de Aspectos Tangibles*



Según la figura 3, apreciamos un 45% de los usuarios externos muestran una categoría regular en la dimensión investigada y un 29% se tiene un rango malo en la dimensión Aspectos Tangibles.

**Figura 4:**

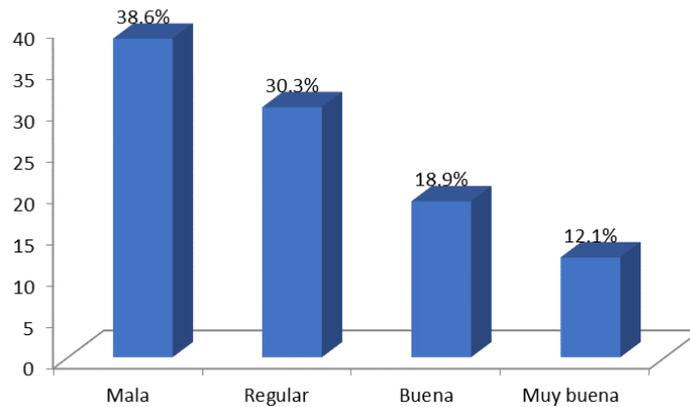
*Análisis de la dimensión Confiabilidad*



Según la figura 4, observamos un 34.1 % de los evaluados muestran una categoría Regular en la dimensión Confiabilidad y un 30.3% se encuentran en una categoría Mala en la dimensión Confiabilidad.

**Figura 5:**

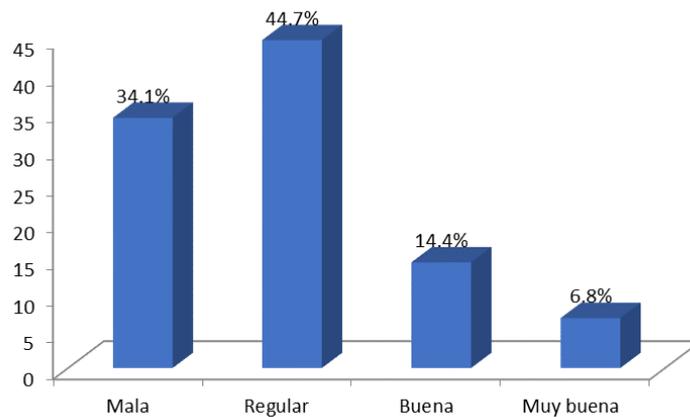
*Análisis de la dimensión Respuesta Rápida*



Según la figura 5, apreciamos un 38.6% de usuarios externos muestran categoría mala en la dimensión Respuesta Rápida y un 30.3% se encuentran en una categoría regular.

**Figura 6:**

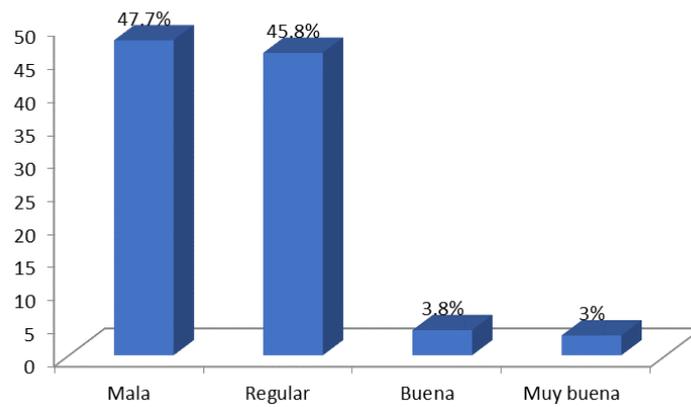
*Análisis descriptivo de la dimensión Seguridad*



Según la figura 6 observamos un 44.7 % de los evaluados muestran una categoría regular en la dimensión seguridad y un 34.1 % se encuentran en una categoría mala en la dimensión mencionada.

**Figura 7:**

*Análisis de la dimensión Empatía*



Según la figura 7, observamos un 47.7% de los evaluados se encuentran en una categoría mala en la dimensión empatía y un 45.8% muestran una categoría regular en la dimensión empatía.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados a través de la prueba de contrastación, a través del estadístico Gamma, afirman que se encuentra una positiva conexión sobre factores de calidad y niveles de SUX, aceptando la hipótesis planteada, tal como lo refiere Llañez y Heidi (2020) en Ancash, dentro de su investigación denominado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia – Ancash, quienes determinaron que los niveles de satisfacción es brindado por el usuario externo medianamente ; existiendo una conexión sobre calidad de atención y SUX y por último identificaron una relación sobre distintas dimensiones de variable calidad de atención junto con la variable de satisfacción del usuario, categorizándolos como una conexión directa y significativa.

Se menciona que la calidad de atención se encuentra conectada a la satisfacción, tal como lo refiere Gutierrez y Mendoza (2019), en su investigación denominada tiempo de espera (satisfacción) y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología quienes intervienen en salas de operaciones, quienes utilizaron como instrumento de campo el SERVQUAL modificado, en dónde dentro de los 180 día los resultados fueron correlacionados; llegando a concluir que los niveles de insatisfacción está relacionado, con afectación de la variable calidad de atención.

Del mismo modo encontramos a Paripanca (2019), denominado calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017. Utilizando 261 pacientes dentro de su población de estudio, a su vez se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos dentro de la variable de calidad de atención, y utilizaron el cuestionario SERVQUAL como instrumento de recolección de datos. Concluyendo con una conexión sobre la SUX y la calidad de atención, quienes se refieren a un hospital público privado.

Asimismo, Nina (2018), en su estudio denominado “Calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua, 2018”. Con una muestra de 42 usuarios, se mostró que dentro de los resultados que la variable de satisfacción del usuario y calidad de atención del personal, utilizando el valor de  $p=0,003$ , existió una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas, siendo menor a 0,05; Concluyendo con una existencia de correlación

significativa y directa entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención del personal en el Centro de Salud Samegua, 2018. Atachao (2018), dentro de su estudio denominado calidad de atención y SUX en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho, sus resultados demostraron que los usuarios afirmaron haber obtenido una calidad de atención regularmente en un 70.86%; y con respecto a la satisfacción, un 56.57% se sintieron indiferentes con la atención percibida. Concluyendo que la SUX y calidad de atención cuentan con conexión directa.

Asimismo, se relaciona con lo que menciona Minaya (2018), dentro del estudio denominada: Calidad de Atención y SUX del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016, en dónde para la atención médica en el consultorio del servicio de medicina se evaluaron a 110 pacientes quienes acuden diariamente. Se procesó la información, donde se identifica la eficacia sobre relación positiva moderada entre las distintas variables. Concluyendo con la existencia entre las variables: satisfacción del usuario y calidad de atención de forma positiva. Identificando investigaciones con una correlación alta como lo refiere Barrientos (2018), en su estudio denominado Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, tuvieron una población sobre los 60 usuarios, dónde utilizaron la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento, concluyendo generalmente que la investigación de acuerdo a las variables de satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de farmacia, tuvo una correlación muy alta.

Por otro lado mi investigación coincide solo con la conexión significativa entre sus variables estudiadas por lo planteado por Vidal et al. (2019), en su estudio denominado satisfacción del usuario por un trato digno en las áreas de terapia ocupacional y mecanoterapia del centro de rehabilitación y educación especial del estado de Tabasco, donde se encontró que los resultados fueron buenos, ya que se identificó en la atención percibida a un 81.1% del fisioterapeuta, 76.2% se identificaron satisfechos con el tiempo de espera y atención recibida y consideraron que el terapeuta atendió de forma entendible un 69.7%. Vidal et al. (2019), por lo tanto, determinamos que la calidad de atención y satisfacción influye significativamente dentro de los usuarios, y es importante

mencionar que el autor antes mencionado tiene resultados favorables en satisfacción y solo se ha considerado una conexión significativa existente sobre las variables de Calidad de atención y Satisfacción del usuario.

A su vez Aguirre (2018), en su investigación llamada Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, acudieron al Puesto de Salud Morro de Arica 180 usuarios con quienes se trabajó la muestra; obteniendo que del 100% de la población estudiada, la atención de calidad alta se recibe por 95%, dónde la satisfacción alta es recibida por un 94.4% y la satisfacción media por un 0.6%; de la misma forma reciben una atención de calidad media un 3.9%, dónde se percibe una satisfacción media por un 2.8% y una satisfacción alta por un 1.1%; A su vez quienes han recibido una atención de baja calidad es el 1.1%, quienes en su totalidad recibieron una satisfacción alta, dónde utilizaron un coeficiente de 0.782 de correlación, el cual nos brinda que la SUX está relacionado con la calidad de atención. Concluyendo con existencia de conexión sobre la SUX y la calidad de atención en el Puesto de Salud Morro de Arica. También al hablar de variables se encuentra una relación positiva fuerte. Tal como lo expresa

Cabe mencionar que un 47.7% de usuarios externos muestran una regular categoría en calidad de atención y un 22.7% se encuentran en una categoría mala en calidad de atención, determinando que en su gran mayoría los pacientes se hayan contentos con aspectos relacionados a la misma, tal como menciona Sosa y Sosa (2018), en su estudio denominado Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque”, según su evaluación encontró que, se quedó insatisfecho el 63.3% y 71.7% en la calidad del servicio emitido en centros de salud de Toribia Castro Chirinos y San Martín respectivamente, concluyendo la negación en la diferencia de expectativas y percepciones en ambos centros para con los encuestados. Siendo el centro de Salud San Martín quien obtuvo el porcentaje con mayor insatisfacción. Failoc (2020), en el estudio denominado Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque, con 384 usuarios como muestra de consulta externa, quien obtuvo que la calidad de atención es media o regular (92.2%).

Asimismo, como Gómez (2020), en su estudio denominado calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa de traumatología en el Hospital Regional Lambayeque, se utilizaron a 266 pacientes como población, siendo los resultados de encuestados una defectuosa calidad de atención en un 26.3%, sin embargo indicaron que también obtuvieron una satisfacción regular un 59.4%, puesto que se identificaron varios factores, tales como: estado del hospital, bajos recursos, infraestructura inadecuada, poco personal médico. Concluyendo que la calidad de atención es deficiente por 70 pacientes identificados, mientras que lo identifican como regular 158 pacientes.

Con respecto a la satisfacción del usuario como variable según calidad y servicio fue 70.5% en una categoría de INSATISFECHO, dicho resultado se relaciona con lo investigado por Sánchez (2016) Perú, quien determina en su estudio descriptivo que el grado de satisfacción ha sido POCO SATISFECHO por los pacientes encuestados.

Es importante mencionar que dentro de las dimensiones de la variable de calidad de atención encontramos a la dimensión de aspectos tangibles y capacidad de respuesta, hallándose que los usuarios tienen una categoría regular a mala en un 45% y 29 % en relación a aspectos tangibles y 38.6 % y 30.3 % de capacidad de respuesta en la misma categoría, dicha información se asemeja con lo detallado por Febres y Mercado (2020) en su estudio satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, se utilizó una muestra de 292 pacientes y utilizó el cuestionario estandarizado SERVQUAL; dónde obtuvieron un 60.3% en satisfacción, en empatía y seguridad como dimensión obtuvieron un 80.3% y 86.8% respectivamente, la dimensión de aspectos tangibles con un 57.1% obtuvo un nivel de insatisfacción mayor, la dimensión de capacidad de respuesta obtuvo insatisfacción con 55.5%, concluyendo que a pesar de tener altos niveles de insatisfacción en algunas dimensiones la mayoría está satisfecha.

Asimismo en relación al análisis realizado en esta investigación, según dimensiones de seguridad, aspectos tangibles, confiabilidad y empatía se hallaron resultados regulares; solo en lo que concierne al resultado de la dimensión de respuesta rápida, se obtiene un mayor porcentaje en la categoría Mala; relacionándose con la investigación hecha por Maggy (2018), quien realizó un

estudio denominado 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, siendo 357 representantes de los niños la muestra y la metodología SERVQUAL, existiendo insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad, tangibilidad, empatía y seguridad; mientras que se identificó como parcialmente satisfecho la dimensión de capacidad de respuesta, puesto que tuvieron una baja valoración tanto la percepción como expectativa. Concluyendo que la atención no es idónea y tampoco el servicio que se brinda no genera seguridad al usuario.

Dicha información coincide por lo trabajado por Vigo (2020), quien plantea en su estudio denominado calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, junio 2020", se evidencia como resultado de SUX como: 6.7% buena, 68.9% regular y 24.4% mala, sin embargo, en calidad es: 11.1% buena, 66.7% regular y 22.2% mala. A su vez identificaron en las dimensiones de la calidad de atención un elevado porcentaje sobre elementos tangibles como regular con 82.2%. Un 77.8% como regular en la dimensión de capacidad de respuesta, un 73.3% como regular en la dimensión de empatía, un 62.2% en la dimensión fiabilidad y un 55.6% en la dimensión de seguridad. Concluyendo con una directa relación sobre la SUX y la calidad de atención.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se corroboró la existencia de una asociación en los niveles de las dos variables analizadas, indicando que la calidad de atención si se relaciona con la satisfacción del usuario.
2. Se analizaron las variables en el servicio de medicina física de un hospital de Lambayeque, obteniendo mayor porcentaje en la categoría: Regular respecto a la variable C.A con 47.7%, significando que en ocasiones percibe una atención que no llega a la totalidad de sus expectativas respecto al servicio prestado.
3. Establecieron los niveles de satisfacción, obteniendo mayor porcentaje en la categoría: Insatisfecho, con un 70.5%, indicando que el usuario muestra un porcentaje alto de desagrado al no cumplir con la necesidad básica de salud que solicitó.
4. Se estudiaron los niveles de aspectos tangibles, obteniendo mayor porcentaje en la categoría: Regular, con 45%, denotando que el usuario en ocasiones puede tener una buena o mala percepción de los recursos de las instalaciones físicas con los que cuenta el servicio del cual a hecho uso.
5. Se revisaron los niveles de confiabilidad, obteniendo mayor porcentaje en la categoría: Regular, con un 34.1%, significando que el usuario está disconforme con el tiempo, a la precisión, a la credibilidad del servicio recibido
6. Se analizaron los niveles de respuesta rápida, obteniendo mayor porcentaje en la categoría: Mala, con 38.6 %, entendiendo que el usuario percibe un inadecuado desempeño y coordinación de acciones al momento de ser ejecuta la atención, la misma que no está basada en las habilidades y/o conocimientos.
7. Se estudiaron los niveles de seguridad, obteniendo mayor porcentaje en la categoría: Regular, con un 44.7%, indicando que el usuario en ocasiones siente tranquilidad y privacidad en respuesta a su estado de salud.
8. Se revisaron los niveles de empatía, obteniendo un mayor porcentaje en la categoría: Mala, con un 47.7%, reflejando que el usuario no cuenta con una buena relación con el colaborador de salud, sintiendo que el profesional no se identifica con la problemática que presenta.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Hacer llegar esta investigación a la oficina de Recursos Humanos, con la finalidad de crear un programa de capacitación sobre la atención al usuario que permita mejorar la relación entre el usuario y los trabajadores.

Mejorar los procesos en las organizaciones del estado en relación a la atención brindada, que va desde una elaboración de procesos estratégicos, los mismos que son elaborados por la oficina de Imagen Institucional, guiados por SUSALUD, que beneficien al usuario y hagan que se sienta satisfecho con la atención brindada desde el momento que es recibido por la técnica hasta el contacto con el profesional del servicio de medicina física.

Elaborar protocolos por áreas del servicio de medicina física, que garanticen las mejoras de las dimensiones de Confiabilidad (a través del correcto desarrollo de la atención), Respuesta Rápida (intervención inmediata y eficaz), Seguridad (Confidencialidad, respeto y adecuada intervención acorde con la problemática presentada al momento de la atención), Empatía (involucre desde el trato amable, sincero y desinteresado hasta la calidez que se pueda brindar durante la atención) para lograr la efectividad en el servicio en cuanto a que usuario se encuentre satisfecho con la atención brindada.

Implementar y desarrollar evaluaciones, las mismas que están a cargo del área de Recursos Humanos y Jefatura de departamento de área clínica que permitirán medir constantemente cada una de las dimensiones del servicio al beneficiario para llevar un control de acciones de mejora ante las necesidades de calidad y satisfacción del usuario externo.

Elaborar un programa con medidas correctivas en beneficio del servicio, que será entregado al área de Recursos Humanos, que involucre desde sacar una cita hasta el desarrollo de la atención; a través de una ruta que guiará al usuario a tener respuesta del servicio que desea recibir.

El área de recursos humanos deberá crear y desarrollar un plan de incentivos que motiven al personal, premiando su dedicación y buen desempeño durante la atención, tratando de hacer una mejora continua en cada una de las acciones a realizar en el hospital.

## REFERENCIAS

- Aguirre, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre\\_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20441/aguirre_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Appalayya, M., & Justin, P. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698916305057?via%3Dihub>
- Arroyo, J., Velásquez, A., Céspedes, S., Malo, M., Pedroza, J., Saco, A., & Zamora, V. (2015). *La Salud Hoy: Problemas y Soluciones*. Católica-Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3443.pdf>
- Atachao, K. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20446/atachao\\_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20446/atachao_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barrientos, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1)
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, Á. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658-663. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400014&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400014&script=sci_abstract)

- Cobo-Mejía, E., Archila-León, L., Gutiérrez-Barrera, E., & Araque-Sepúlveda, I. (5 de Enero de 2018). Percepción de la calidad del servicio en un centro de fisioterapia. *Revista investigación en salud Universidad de Bocayá*, 5(1), 48-67. Obtenido de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/305>
- Demuner, M., Urbano, O., & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53-2). Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v27n53-2/2395-8669-noesis-27-53-2-61.pdf>
- Donabedian, A. (1990). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública de México*, 32(2), 113-117. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632203>
- Dueñas, O. (2006). *Gerencia salud*.
- Failoc, D. (2020). *Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque*. Tesis de doctora, Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43453/Failoc\\_PDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43453/Failoc_PDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fariño - Cortez, J., Cercado - Mancero, A., Vera - Lorenti, E., Valle - Flores, J., & Ocaña - Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y localidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revistas espacios*, 39(32). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (Julio - Setiembre de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397#aff1](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#aff1)

- Figuroa, K., & Funes, M. (2018). *Inteligencia emocional, empatía y rendimiento académico en estudiantes universitarios*. Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica Argentina. Obtenido de <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/561/1/inteligencia-emocional-empatia-rendimiento.pdf>
- García, L. (2021). *Identificación de los recursos tangibles e intangibles para el funcionamiento y sostenibilidad del observatorio de la Unidad de Vigilancia e Inteligencia Estratégica del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia*. Universidad de Antioquia, Colombia. Obtenido de [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21945/2/Garc%c3%adaLuisa\\_2021\\_Identificaci%c3%b3nRecursosObservatorios.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21945/2/Garc%c3%adaLuisa_2021_Identificaci%c3%b3nRecursosObservatorios.pdf)
- Gilmore, C., & Novaes, H. (1996). *Manual de gerencia de calidad* (Vol. 3). Washington, D.C. Obtenido de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>
- Gómez, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa de traumatología en el Hospital Regional Lambayeque*. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48096/G%c3%b3mez\\_DCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48096/G%c3%b3mez_DCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guevara, J. (2018). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara\\_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gutierrez, A., & Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 183-187. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a08v80n2.pdf>
- Hamui, L., Fuentes, R., Aguirre, R., & Ramírez, O. (2013). *Un estudio de satisfacción con la atención médica*. Mexico. Obtenido de <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>

- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista arbitrada venezolana del núcleo Luz-Costa oriental del lago*, 12(2), 127-141. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Honorio, A. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020*. Tesis, Universidad César Vallejo, Piura. Recuperado el 17 de Agosto de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71556/Honorio\\_AAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71556/Honorio_AAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Laurenza, M. (2016). Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente. Obtenido de [http://www.sadamweb.com.ar/news/2016\\_05Mayo/Calidad\\_en\\_atencion\\_de\\_salud.pdf](http://www.sadamweb.com.ar/news/2016_05Mayo/Calidad_en_atencion_de_salud.pdf)
- Llañez, A., & Heidi, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia-Ancash*. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3982>
- López, E., Sifuentes, M., Rodríguez, R., Aguilar, S., & Perea, G. (2022). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 9(23). Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-80642021000100003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003)
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Maggy, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Martín, J. (2018). *International Business School*. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>

Matsumoto, R. (Octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *PERSPECTIVAS*(34), 181-209. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Matsumoto, R. (octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*(34), 181-209.

Mayuri, R. (2018). *Satisfacción del usuario externo asociado a dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica salud, Junio 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29948/mayuri\\_dr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29948/mayuri_dr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Minaya, E. (2018). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Minaya\\_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Salud. (2013). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Net, À., & Suñol, R. (2018). *La calidad de atención*. Obtenido de [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf)

Nina, L. (2018). *Calidad de atención personal y satisfacción del usuario en el centro de salud Samegua, 2018*. Licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua. Obtenido de

[http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/406/Leslie\\_Tesis\\_titulo\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/406/Leslie_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Olaza, A. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016*. Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza\\_maf.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza_maf.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Organización Mundial de la Salud. (11 de Agosto de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 17 de Agosto de 2022, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Paripanca, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripanca\\_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripanca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Pezoa, M. (2013). *Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global*. Chile. Obtenido de [https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005\\_recurso\\_1.pdf](https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf)

Pizzo, M. (10 de Julio de 2013). *Degerencia*. Obtenido de <https://degerencia.com/articulo/calidad-en-el-servicio-un-plan-de-mejora-simple-inmediato-y-con-impacto-en-el-cliente/>

Quispe, B. (2007). *Presencia de la dimensión humana en la atención que brinda la enfermera a pacientes en estadio SIDA en Hospitales del 3er nivel de atención del MINSA enero-febrero 2007*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1310/Quispe\\_pb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1310/Quispe_pb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Reque, L. (2020). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque\\_OLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque_OLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, V. (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "César Garayar García"*. Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú, Iquitos.
- Santa Cruz, F. (2019 de Setiembre de 2015). *Blogspot*. Obtenido de <http://florfanyasantacruz.blogspot.pe/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>
- Santamaría, A., Santamaría, N., López, M., Velázquez, C., Cuevas, R., Herrera, J., & Mendieta, H. (2017). Conceptos básicos, dimensiones y modelos de la calidad. *Revista de Medicina e Investigación*. Obtenido de <http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/6.-%20Conceptos%20b%C3%A1sicos,%20dimensiones%20y%20modelos.pdf>
- Silva, L., Walsh, I., Costa, K., Martins, L., Shimano, S., & Accioly, M. (Julio-Septiembre de 2020). Satisfacción de la atención fisioterapéutica del hospital: visión del paciente y del fisioterapeuta. (U. F. Mineiro, Ed.) *Revista Família, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto*, 8(3), 456-463. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/4979/497963985014/497963985014\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/journal/4979/497963985014/497963985014_1.pdf)
- Sosa, C., & Sosa, J. (30 de Setiembre de 2018). Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú. *Revista del cuerpo médico del HNAAA*, 11(3), 162-167. Obtenido de [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051836/rcm-v11-n3-2018\\_pag162-167.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051836/rcm-v11-n3-2018_pag162-167.pdf)
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con

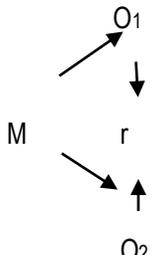
- recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 304-311. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200020&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200020&script=sci_abstract)
- Tarlov. (1992). *Quizlet*. Obtenido de <https://quizlet.com/214355281/conceptos-de-la-salud-y-la-enfermedad-concepcion-desde-diferentes-autores-determinantes-de-la-salud-y-enfermedad-flash-cards/>
- Terris, M. (1964). *Quizlet*. Obtenido de <https://quizlet.com/214355281/conceptos-de-la-salud-y-la-enfermedad-concepcion-desde-diferentes-autores-determinantes-de-la-salud-y-enfermedad-flash-cards/>
- Vásquez, K. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el centro de salud Llama*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/691/TL\\_Vasquez\\_Chiroque\\_KatherineMargarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/691/TL_Vasquez_Chiroque_KatherineMargarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vázquez, E., Sotomayor, J., Mizuki, A., Montiel, Á., Gutierrez, I., Romero, M., . . . Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel. *Revista Salud Pública*, 254-257. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>
- Vidal, F., García, E., Hernández, A., & Flores, K. (20 de Agosto de 2019). Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. *Revista de sanidad militar*, 71(1), 24-31. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301-696X2018000100024](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2018000100024)
- Vidal, M. (2012). *IntraMed*. Obtenido de <https://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoid=75717>
- Vigo, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020*. Tesis

de maestría, Trujillo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47281/Vigo\\_SMW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47281/Vigo_SMW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zavaleta, E., & García, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta\\_CEI-Garcia\\_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS:

### Anexo 1. matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA / INSTRUMENTO
¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina física de un hospital de Lambayeque?	<b>Objetivo General:</b>					
	Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Medicina Física de un hospital de Lambayeque	H <sub>a</sub> : Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina física de un hospital de Lambayeque.	V <sub>1</sub> =  Calidad de atención	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>  132 pacientes del Servicio de Medicina Física del Hospital Regional Lambayeque	<b>Enfoque:</b>  Cuantitativo	<b>TÉCNICA:</b>  La encuesta
<b>Objetivos Específicos:</b>						
	Diagnosticar los niveles de calidad de atención del usuario externo mediante la aplicación del SERQUAL	H <sub>0</sub> : No Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina física de un hospital de Lambayeque.	V <sub>2</sub> =  Satisfacción	<b>POBLACIÓN</b>  200 pacientes del servicio de medicina física del Hospital Regional Lambayeque	<b>Tipo:</b>  Básica	<b>INSTRUMENTOS:</b>  Cuestionario Servqual
	Identificar el grado de satisfacción del usuario externo mediante la aplicación del cuestionario.			<b>Diseño:</b>  Descriptivo correlacional		
	Establecer la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario externo					
	Establecer la relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario externo.					
	Establecer la relación entre respuesta rápida y satisfacción del usuario				Donde:	

---

externo.

Establecer la relación entre seguridad y satisfacción del usuario externo.

Establecer la relación entre la empatía y satisfacción del usuario externo.

M: Pacientes del servicio de Medicina Física del Hospital Regional Lambayeque.

O1: Satisfacción

O2: Proceso de atención

R: Relación entre O1 Y O2

---

## Anexo 2. matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición procedimental	Dimensión	Indicadores	Técnicas / Instrumentos	Escala de medición
Calidad de atención	Es el grado en que los medios más deseables que puedan acompañar en todo su proceso alcancen las mayores mejoras posibles en la salud. (Net y Suñol, 2018)	Condiciones del servicio de salud percibidas por los usuarios. Define la calidad de atención como la brecha o diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios (Ministerio de Salud, 2013)	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El personal orienta, informa y explica de manera entendible.</li> <li>▪ La consulta con el personal se realiza en el horario programado.</li> <li>▪ Las citas se encuentran disponibles.</li> <li>▪ Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio</li> <li>▪ Las citas se encuentran disponibles y se obtengan con facilidad</li> </ul>	Cuestionario	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio inmediato.</li> <li>▪ La programación de las sesiones de terapia física sea rápida.</li> <li>▪ Atención de terapia física sea rápida.</li> <li>▪ Área de farmacia ágil en sus procesos.</li> </ul>		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Durante su atención se respete su privacidad</li> <li>▪ El personal realice un control completo</li> <li>▪ El personal brinde el tiempo necesario y absolver sus inquietudes de su estado de salud</li> <li>▪ El personal de salud le inspire confianza</li> </ul>		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El personal lo trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>▪ El personal muestre interés en solucionar su</li> </ul>		

				<p>problema de salud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usted comprenda la explicación que el personal le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención</li> <li>▪ Usted comprenda la explicación que el personal le brindará sobre el tratamiento que recibirá</li> <li>▪ El personal explique a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán.</li> </ul>		
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carteles, letreros y flechas externas sean adecuadas para orientar a los usuarios.</li> <li>▪ Trabajadores para guiar al paciente y acompañantes.</li> <li>▪ Equipos y materiales tecnológicos.</li> <li>▪ Ambientes limpios y cómodos</li> </ul>		
Satisfacción	Estado de agrado de las necesidades y expectativas del mismo usuario, posterior de haber recibido un servicio. (Olaza. 2018).	El concepto de satisfacción es desde el punto de vista importante ya que se toma en cuenta como lo han atendido al paciente, es importante ya que se tiene que ver las dimensiones que	<p>&lt; 40% (aceptable)</p> <p>40 a 60% (en proceso)</p>	<p>Satisfacción completa: Expectativas cubiertas en su totalidad.</p> <p>Satisfacción intermedia: Expectativas cubiertas parcialmente</p>	Encuesta/ Cuestionario	Ordinal

resaltan y sus probabilidades de cómo le gustaría ser atendido. (Ministerio de Salud, 2013)

60% (por mejorar)

---

Insatisfacción: Expectativas no cubiertas

### Anexo 3. Instrumentos

## INSTRUMENTO SERVQUAL MODIFICADO: CALIDAD DE LA ATENCION Y SATISFACCION.

### I.- INSTRUCCIONES.

Estimada paciente, con la finalidad de mejorar tu atención, solicito responder con la mayor sinceridad el presente cuestionario, eligiendo la respuesta que considere apropiada según su criterio y atención que recibió.

### II.- DATOS GENERALES.

1. N° de H.C: ..... 2. N° de Registro: .....  
3. Edad: ..... 4. Procedencia: .....  
5. Grado de Instrucción: ..... 6. Tipo de Seguro: .....

Marque con un aspa(x) en el espacio correspondiente según el **Puntaje de cada pregunta:**

Nunca: 1 punto

A veces: 2 puntos;

Siempre: 3 puntos;

Nº	ITEMS/DIMENSION	Siempre	A veces	Nunca
1	<b>CONFIABILIDAD</b> <b>E1</b> Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada los pasos para la atención en consultorio de Medicina Física <b>P1</b> El personal de informes lo orientó y explicó de manera clara y adecuada los pasos para la atención en consultorio de Medicina Física.			
2	<b>E2</b> Que la consulta con el personal de Medicina Física se realice en el horario programado <b>P2</b> El personal de Medicina Física le atendió en el horario programado			

3	<p><b>E3</b> Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada</p> <p><b>P3</b> La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada</p>			
4	<p><b>E4</b> Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.</p> <p><b>P4</b> Su historia clínica se encontró disponible para su atención</p>			
5	<p><b>E5</b> Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad</p> <p><b>P5</b> Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad</p>			
6	<p><b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b></p> <p><b>E6</b> Que la atención en caja o en la Oficina del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida</p> <p><b>P6</b> La atención en caja o en la Oficina del SIS fue rápida</p>			
7	<p><b>E7</b> Que la programación de las sesiones de terapia física sea rápida</p> <p><b>P7</b> La programación de las sesiones de terapia física fue rápida</p>			
8	<p><b>E8</b> Que la atención de terapia física sea rápida</p> <p><b>P8</b> La atención de terapia física fue rápida</p>			
9	<p><b>E9</b> Que la atención en Farmacia sea rápida</p> <p><b>P9</b> La atención en farmacia fue rápida</p>			
10	<p><b><u>SEGURIDAD</u></b></p> <p><b>E10</b> Que durante su atención en el Consultorio se respete su privacidad</p> <p><b>P10</b> Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio</p>			
11	<p><b>E11</b> Que el personal de Medicina Física le realice una buena terapia física</p> <p><b>P11</b> El personal de Medicina Física le realizó una buena terapia física</p>			
12	<p><b>E12</b> Que el personal de Medicina Física le brinde el tiempo necesario, absolver sus inquietudes respecto a su enfermedad</p> <p><b>P12</b> El personal de Medicina física le brindó el tiempo necesario para absolver sus inquietudes</p>			
13	<p><b>E13</b> Que el personal de Medicina Física que atenderá su problema de salud le inspire confianza</p> <p><b>P13</b> El personal de Medicina Física que le ha atendido le inspiró confianza</p>			

14	<p><b><u>EMPATIA</u></b></p> <p><b>E14</b> Que el personal de Medicina física lo trate con amabilidad, respeto y paciencia</p> <p><b>P14</b> El personal de Medicina física le trató con amabilidad, respeto y paciencia</p>			
15	<p><b>E15</b> Que el personal de Medicina Física que lo atenderá le muestre interés en solucionar su problema de salud</p> <p><b>P15</b> El personal de Medicina Física que le atendió le mostró interés en solucionar su problema de salud</p>			
16	<p><b>E16</b> Que usted comprenda la explicación que el personal de Medicina Física le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención</p> <p><b>P16</b> Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención</p>			
17	<p><b>E17</b> Que usted comprenda la explicación que el personal de Medicina Física le brindará sobre el tratamiento que recibirá</p> <p><b>P17</b> Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindó sobre el tratamiento que recibirá</p>			
18	<p><b>E18</b> Que el personal de Medicina Física le explique a usted o a sus familiares los procedimientos que le realizarán</p> <p><b>P18</b> Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindó sobre los procedimientos que le realizarán.</p>			
19	<p><b><u>ASPECTOS TANGIBLES</u></b></p> <p><b>E19</b> Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes</p> <p><b>P19</b> Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes</p>			
20	<p><b>E20</b> Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes</p> <p><b>P20</b> La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes</p>			
21	<p><b>E21</b> Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</p> <p><b>P21</b> Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</p>			
22	<p><b>E22</b> Que el Consultorio y la Sala de Espera se encuentren limpios y sean cómodos</p>			

	<b>P22</b> El Consultorio y la Sala de Espera se encontraron limpios y fueron cómodos			
--	---	--	--	--

### **Baremación del cuestionario de innovaciones educativas**

<b>PUNTAJE</b>	<b>NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>
21 – 30	Mala	Insatisfecho
31 – 41	Regular	
42 – 52	Buena	Medianamente Satisfecho
53 - 63	Muy buena	Satisfecho

### **Ficha técnica del Cuestionario SERVQUAL.**

**Variable:** Calidad de atención

**Autor original:** Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L.

**Año:** 2022

**Lugar:** Chiclayo

**Adaptado por:** Lesly Liliana Correa Tello

**Objetivo:** Identificar conexión sobre los grados de SUX y calidad de atención en los Servicio de Medicina Física en un hospital de Lambayeque.

**Modo de aplicación:** Individual

**Duración:** 20 minutos

**Valoración:** Para la presente investigación, se ha considerado la siguiente escala de valoración: Insatisfecho, medianamente satisfecho, insatisfecho

**Validez del instrumento:** El instrumento será sometido a validación mediante juicio de experto.

**Confiabilidad del instrumento:** La confiabilidad del presente instrumento, se hará mediante el Alfa de Cronbach.

### Anexo 4. Validación de instrumento mediante criterio de expertos.

#### EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción</li> <li>Insatisfacción</li> </ul>	E1 Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada los pasos para la atención en consultorio de Medicina Física.	X		X		X		X			
			E2 Que la consulta con el personal de Medicina Física se realice en el horario programado.	X		X		X		X			
			E3 Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X		X			
			E4 Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	X		X		X		X			
			E5 Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	X		X		X		X			
	Capacidad de respuesta	E6 Que la atención en caja o en la Oficina del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.	X		X		X		X				
		E7 Que la programación de las sesiones de terapia física sea rápida.	X		X		X		X				
		E8 Que la atención de terapia física sea rápida.	X		X		X		X				
		E9 Que la atención en Farmacia sea rápida.	X		X		X		X				
	Seguridad	E10 Que durante su atención en el Consultorio se respete su privacidad.	X		X		X		X				
		E11 Que el personal de Medicina Física le realice una buena terapia física.	X		X		X		X				
		E12 Que el personal de Medicina Física le brinde	X		X		X		X				

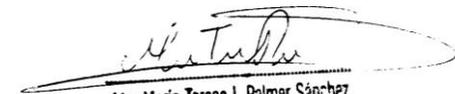
	Empatía		el tiempo necesario, absolver sus inquietudes respecto a su enfermedad.										
			<b>E13</b> Que el personal de Medicina Física que atenderá su problema de salud le inspire confianza.	X		X		X		X			
			<b>E14</b> Que el personal de Medicina física lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X			
			<b>E15</b> Que el personal de Medicina Física que lo atenderá le muestre interés en solucionar su problema de salud.	X		X		X		X			
			<b>E16</b> Que usted comprenda la explicación que el personal de Medicina Física le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	X		X		X		X			
			<b>E17</b> Que usted comprenda la explicación que el personal de Medicina Física le brindará sobre el tratamiento que recibirá.	X		X		X		X			
			<b>E18</b> Que el personal de Medicina Física le explique a usted o a sus familiares los procedimientos que le realizarán.	X		X		X		X			
	Aspectos tangibles		<b>E19</b> Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X		X			
			<b>E20</b> Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	X		X		X		X			
			<b>E21</b> Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	X		X		X		X			
			<b>E22</b> Que el Consultorio y la Sala de Espera se encuentren limpios y sean cómodos.	X		X		X		X			
	<b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</b>	< 40 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción completa</li> <li>Satisfacción intermedia</li> </ul>	<b>P1</b> El personal de informes lo orientó y explicó de manera clara y adecuada los pasos para la atención en consultorio de Medicina Física.	X		X		X		X		
40 a 60 %		<b>P2</b> El personal de Medicina Física le atendió en el horario programado.		X		X		X		X			
> 60 %		<b>P3</b> La atención se realizó respetando la		X		X		X		X			

Por mejorar	• Insatisfacción	programación y el orden de llegada.										
		<b>P4</b> Su historia clínica se encontró disponible para su atención.	X		X		X		X			
		<b>P5</b> Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.	X		X		X		X			
		<b>P6</b> La atención en caja o en la Oficina del SIS fue rápida.	X		X		X		X			
		<b>P7</b> La programación de las sesiones de terapia física fue rápida.	X		X		X		X			
		<b>P8</b> La atención de terapia física fue rápida.	X		X		X		X			
		<b>P9</b> La atención en farmacia fue rápida.	X		X		X		X			
		<b>P10</b> Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.	X		X		X		X			
		<b>P11</b> El personal de Medicina Física le realizó una buena terapia física.	X		X		X		X			
		<b>P12</b> El personal de Medicina física le brindó el tiempo necesario para absolver sus inquietudes.	X		X		X		X			
		<b>P13</b> El personal de Medicina Física que le ha atendido le inspiró confianza.	X		X		X		X			
		<b>P14</b> El personal de Medicina física le trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X			
		<b>P15</b> El personal de Medicina Física que le atendió le mostró interés en solucionar su problema de salud.	X		X		X		X			
		<b>P16</b> Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.	X		X		X		X			
<b>P17</b> Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindó sobre el tratamiento que recibirá.	X		X		X		X					
<b>P18</b> Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindó sobre los procedimientos que le realizarán.	X		X		X		X					
<b>P19</b> Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X		X					

			<b>P20</b> La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.	X		X		X		X		
			<b>P21</b> Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	X		X		X		X		
			<b>P22</b> El Consultorio y la Sala de Espera se encontraron limpios y fueron cómodos.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Firma del experto: *Mg Maria Teresa Indira Palmer Sánchez*

EXPERTO EVALUADOR



Mg. Maria Teresa I. Palmer Sánchez  
LIC. EN PSICOLOGÍA  
C.Ps.P. 17168

**Indicaciones:**

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

**Nombre del juez validador:** María Teresa Indira Palmer Sánchez

**DNI:** 44045354

**Centro de trabajo:** Santos Llatas Colleague

**Lugar:** Reque

**Cargo que ocupa:** jefa del departamento psicopedagógico

**Domicilio:** Av. Agustín Vallejos Zavala #856 Urb. Las Brisas

**Lugar:** Chiclayo

**Especialidad del validador:** Programación neurolingüística y sistema integral de activación bioquímica

**Grado Académico más alto:** Magister

**Número de celular:** 902020615

**Verificación en SUNEDU de los Títulos y Grados Académico:** Si (x) No ( )

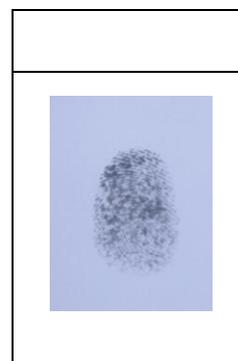
**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Chiclayo, 03 de setiembre del 2022





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>PALMER SANCHEZ</b>
Nombres	<b>MARIA TERESA INDIRA</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>44045354</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN</b>
Rector	<b>MEDINA HOYOS DEDICACION VALDEMAR</b>
Secretario General	<b>OCAMPO MORENO ROSA LILIANA</b>
Director	<b>TUESTA TORRES EDGAR ROLAND</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>
Fecha de Expedición	<b>08/03/18</b>
Resolución/Acta	<b>RRN°0060-2018/USS</b>
Diploma	<b>USS04393</b>
Fecha Matricula	<b>14/04/2015</b>
Fecha Egreso	<b>30/07/2016</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000889676

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 31/08/2022 17:48:37-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**EXPERTO 2**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE ATENCIÓN	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción</li> <li>• Insatisfacción</li> </ul>	<b>E1</b> Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada los pasos para la atención en consultorio de Medicina Física.	X		X		X		X				
			<b>E2</b> Que la consulta con el personal de Medicina Física se realice en el horario programado.	X		X		X		X				
			<b>E3</b> Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X		X				
			<b>E4</b> Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	X		X		X		X				
			<b>E5</b> Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	X		X		X		X				
	Capacidad de respuesta	<b>E6</b> Que la atención en caja o en la Oficina del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.	X		X		X		X					
		<b>E7</b> Que la programación de las sesiones de terapia física sea rápida.	X		X		X		X					
		<b>E8</b> Que la atención de terapia física sea rápida.	X		X		X		X					
		<b>E9</b> Que la atención en Farmacia sea rápida.	X		X		X		X					

pe ct os ta ng	Seguridad	<b>E10</b> Que durante su atención en el Consultorio se respete su privacidad.	X		X		X		X		
		<b>E11</b> Que el personal de Medicina Física le realice una buena terapia física.	X		X		X		X		
		<b>E12</b> Que el personal de Medicina Física le brinde el tiempo necesario, absolver sus inquietudes respecto a su enfermedad.	X		X		X		X		
		<b>E13</b> Que el personal de Medicina Física que atenderá su problema de salud le inspire confianza.	X		X		X		X		
	Empatía	<b>E14</b> Que el personal de Medicina física lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X		
		<b>E15</b> Que el personal de Medicina Física que lo atenderá le muestre interés en solucionar su problema de salud.	X		X		X		X		
		<b>E16</b> Que usted comprenda la explicación que el personal de Medicina Física le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	X		X		X		X		
		<b>E17</b> Que usted comprenda la explicación que el personal de Medicina Física le brindará sobre el tratamiento que recibirá.	X		X		X		X		
		<b>E18</b> Que el personal de Medicina Física le explique a usted o a sus familiares los procedimientos que le realizarán.	X		X		X		X		
		<b>E19</b> Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados	X		X		X		X		

			para orientar a los pacientes.											
			<b>E20</b> Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	X		X		X		X				
			<b>E21</b> Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	X		X		X		X				
			<b>E22</b> Que el Consultorio y la Sala de Espera se encuentren limpios y sean cómodos.	X		X		X		X				
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	< 40 % Aceptable 40 a 60 % En proceso > 60 % Por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción completa</li> <li>• Satisfacción intermedia</li> <li>• Insatisfacción</li> </ul>	<b>P1</b> El personal de informes lo orientó y explicó de manera clara y adecuada los pasos para la atención en consultorio de Medicina Física.	X		X		X		X				
			<b>P2</b> El personal de Medicina Física le atendió en el horario programado.	X		X		X		X		X		
			<b>P3</b> La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X		X		X		
			<b>P4</b> Su historia clínica se encontró disponible para su atención.	X		X		X		X		X		
			<b>P5</b> Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.	X		X		X		X		X		
			<b>P6</b> La atención en caja o en la Oficina del SIS fue rápida.	X		X		X		X		X		
			<b>P7</b> La programación de las sesiones de terapia física fue rápida.	X		X		X		X		X		
			<b>P8</b> La atención de terapia física fue rápida.	X		X		X		X		X		
			<b>P9</b> La atención en farmacia fue rápida.	X		X		X		X		X		
			<b>P10</b> Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.	X		X		X		X		X		
			<b>P11</b> El personal de Medicina Física le realizó una buena terapia física.	X		X		X		X				

			<b>P12</b> El personal de Medicina física le brindó el tiempo necesario para absolver sus inquietudes.	X		X		X		X		
			<b>P13</b> El personal de Medicina Física que le ha atendido le inspiró confianza.	X		X		X		X		
			<b>P14</b> El personal de Medicina física le trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X		
			<b>P15</b> El personal de Medicina Física que le atendió le mostró interés en solucionar su problema de salud.	X		X		X		X		
			<b>P16</b> Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.	X		X		X		X		
			<b>P17</b> Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindo sobre el tratamiento que recibirá.	X		X		X		X		
			<b>P18</b> Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindó sobre los procedimientos que le realizarán.	X		X		X		X		
			<b>P19</b> Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X		X		
			<b>P20</b> La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.	X		X		X		X		
			<b>P21</b> Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	X		X		X		X		
			<b>P22</b> El Consultorio y la Sala de Espera se encontraron limpios y fueron cómodos.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Firma del experto: *Mg Zoila Esther Cabrera Rivadeneira*

EXPERTO EVALUADOR

  
.....  
**Mg. Zoila Esther Cabrera Rivadeneira**  
**TECNÓLOGO MÉDICO**  
**CTMP. N° 2079**

**Indicaciones:**

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

**Nombre del juez validador:** Zoila Esther Cabrera Rivadeneira

**DNI:** 16692017

**Centro de trabajo:** Hospital Regional Lambayeque

**Lugar:** Chiclayo

**Cargo que ocupa:** Tecnólogo médico en terapia física

**Domicilio:** Mz. Lt. 16 Urb. Villa del Norte

**Lugar:** Chiclayo

**Especialidad del validador:** Fisioterapeuta

**Grado Académico más alto:** Magister

**Número de celular:** 943985583

**Verificación en SUNEDU de los Títulos y Grados Académico:** Si (x) No ( )

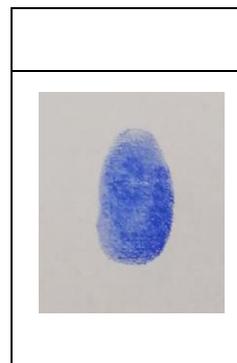
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Chiclayo, 03 de setiembre del 2022





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CABRERA RIVADENEYRA
Nombres	ZOILA ESTHER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16692017

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
Rector	ALBERTO FELIPE ORTIZ PRIETO
Secretario General	JAVIER SORIANO DIAZ DIAZ
Director	CESAR AUGUSTO NUÑEZ SANCHEZ

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO CON MENCIÓN EN: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
Fecha de Expedición	24/01/20
Resolución/Acta	517-2019-CU-UDCH
Diploma	PG000113
Fecha Matrícula	01/03/2013
Fecha Egreso	28/02/2015

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000889664

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 31/08/2022 17:39:32-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

### EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE ATENCIÓN	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción</li> <li>• Insatisfacción</li> </ul>	<b>E1</b> Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada los pasos para la atención en consultorio de Medicina Física.	X		X		X		X				
			<b>E2</b> Que la consulta con el personal de Medicina Física se realice en el horario programado.	X		X		X		X				
			<b>E3</b> Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X		X				
			<b>E4</b> Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	X		X		X		X				
			<b>E5</b> Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	X		X		X		X				
	Capacidad de respuesta		<b>E6</b> Que la atención en caja o en la Oficina del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.	X		X		X		X				
			<b>E7</b> Que la programación de las sesiones de terapia física sea rápida.	X		X		X		X				
			<b>E8</b> Que la atención de terapia física sea rápida.	X		X		X		X				
			<b>E9</b> Que la atención en Farmacia sea rápida.	X		X		X		X				

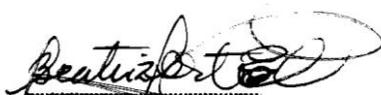
pe ct os ta ng	Seguridad	<b>E10</b> Que durante su atención en el Consultorio se respete su privacidad.	X		X		X		X		
		<b>E11</b> Que el personal de Medicina Física le realice una buena terapia física.	X		X		X		X		
		<b>E12</b> Que el personal de Medicina Física le brinde el tiempo necesario, absolver sus inquietudes respecto a su enfermedad.	X		X		X		X		
		<b>E13</b> Que el personal de Medicina Física que atenderá su problema de salud le inspire confianza.	X		X		X		X		
	Empatía	<b>E14</b> Que el personal de Medicina física lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X		
		<b>E15</b> Que el personal de Medicina Física que lo atenderá le muestre interés en solucionar su problema de salud.	X		X		X		X		
		<b>E16</b> Que usted comprenda la explicación que el personal de Medicina Física le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.	X		X		X		X		
		<b>E17</b> Que usted comprenda la explicación que el personal de Medicina Física le brindará sobre el tratamiento que recibirá.	X		X		X		X		
		<b>E18</b> Que el personal de Medicina Física le explique a usted o a sus familiares los procedimientos que le realizarán.	X		X		X		X		
		<b>E19</b> Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados	X		X		X		X		

			para orientar a los pacientes.											
			<b>E20</b> Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	X		X		X		X				
			<b>E21</b> Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	X		X		X		X				
			<b>E22</b> Que el Consultorio y la Sala de Espera se encuentren limpios y sean cómodos.	X		X		X		X				
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	< 40 % Aceptable 40 a 60 % En proceso > 60 % Por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción completa</li> <li>• Satisfacción intermedia</li> <li>• Insatisfacción</li> </ul>	<b>P1</b> El personal de informes lo orientó y explicó de manera clara y adecuada los pasos para la atención en consultorio de Medicina Física.	X		X		X		X				
			<b>P2</b> El personal de Medicina Física le atendió en el horario programado.	X		X		X		X		X		
			<b>P3</b> La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X		X		X		
			<b>P4</b> Su historia clínica se encontró disponible para su atención.	X		X		X		X		X		
			<b>P5</b> Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.	X		X		X		X		X		
			<b>P6</b> La atención en caja o en la Oficina del SIS fue rápida.	X		X		X		X		X		
			<b>P7</b> La programación de las sesiones de terapia física fue rápida.	X		X		X		X		X		
			<b>P8</b> La atención de terapia física fue rápida.	X		X		X		X		X		
			<b>P9</b> La atención en farmacia fue rápida.	X		X		X		X		X		
			<b>P10</b> Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio.	X		X		X		X		X		
			<b>P11</b> El personal de Medicina Física le realizó una buena terapia física.	X		X		X		X				

			<b>P12</b> El personal de Medicina física le brindó el tiempo necesario para absolver sus inquietudes.	X		X		X		X		
			<b>P13</b> El personal de Medicina Física que le ha atendido le inspiró confianza.	X		X		X		X		
			<b>P14</b> El personal de Medicina física le trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X		
			<b>P15</b> El personal de Medicina Física que le atendió le mostró interés en solucionar su problema de salud.	X		X		X		X		
			<b>P16</b> Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.	X		X		X		X		
			<b>P17</b> Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindo sobre el tratamiento que recibirá.	X		X		X		X		
			<b>P18</b> Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindó sobre los procedimientos que le realizarán.	X		X		X		X		
			<b>P19</b> Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X		X		
			<b>P20</b> La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes.	X		X		X		X		
			<b>P21</b> Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	X		X		X		X		
			<b>P22</b> El Consultorio y la Sala de Espera se encontraron limpios y fueron cómodos.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Firma del experto: *Mg. Beatriz Luccia Costa Gonzalez*

EXPERTO EVALUADOR



Mg. Beatriz Lucciana Costa González  
TECNÓLOGO MÉDICO  
C.T.M.P. 3466

**Indicaciones:**

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

**Nombre del juez validador:** Beatriz Lucciana Costa González

**DNI:** 16681996

**Centro de trabajo:** Hospital Regional de Lambayeque

**Lugar:** Chiclayo

**Cargo que ocupa:** Tecnólogo médico

**Domicilio:** Los Maestros #143 Urb. San Luis

**Lugar:** Chiclayo

**Especialidad del validador:** Fisioterapeuta

**Grado Académico más alto:** Magister

**Número de celular:** 950988473

**Verificación en SUNEDU de los Títulos y Grados Académico:** Si (x) No ( )

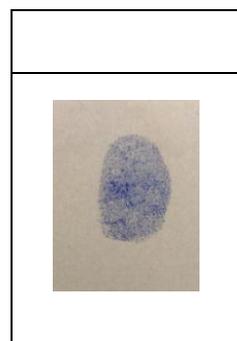
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Chiclayo, 03 de Setiembre del 2022





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>COSTA GONZALEZ</b>
Nombres	<b>BEATRIZ LUCCIANA</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>16681996</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
Rector	<b>LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION</b>
Secretario General	<b>SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b>
Fecha de Expedición	<b>07/12/17</b>
Resolución/Acta	<b>0366-2017-UCV</b>
Diploma	<b>052-021168</b>
Fecha Matrícula	<b>23/04/2016</b>
Fecha Egreso	<b>16/09/2017</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000889639

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 31/08/2022 17:28:40-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 5. Confiabilidad del instrumento de Calidad de Atención

Alfa de Cronbach	N de elementos (ITEMS)
,818	22

Instrumento altamente confiable

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM01	7,23	0,793
ÍTEM02	7,23	0,838
ÍTEM03	7,23	0,818
ÍTEM04	7,15	0,791
ÍTEM05	7,23	,825
ÍTEM06	7,31	,814
ÍTEM07	7,15	,802
ÍTEM08	7,46	,810
ÍTEM09	7,31	,821
ÍTEM10	7,08	,799
ÍTEM11	7,23	,790
ÍTEM12	7,31	,819
ÍTEM13	7,46	,797
ÍTEM14	7,54	,817
ÍTEM15	7,46	,805
ÍTEM16	7,38	,793
ÍTEM17	7,62	,809
ÍTEM18	7,69	,810
ÍTEM19	7,42	,832
ÍTEM20	7,91	,800
ÍTEM21	7,34	,794
ÍTEM22	7,42	,820

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCION**

Nivel de Confiabilidad	Ítems
0,811	22

**Instrumento altamente confiable**

	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ÍTEM01	0,878	0,865
ÍTEM02	,770	0,814
ÍTEM03	,878	,0865
ÍTEM04	,882	0,879
ÍTEM05	,767	0,850
ÍTEM06	,856	0,883
ÍTEM07	,798	0,878
ÍTEM08	,822	0,726
ÍTEM09	,843	0,856
ÍTEM10	,866	0,879
ÍTEM11	,765	0,894
ÍTEM12	,759	0,835
ÍTEM13	,844	0,848
ÍTEM14	,724	0,828
ÍTEM15	,892	0,846
ÍTEM16	,804	0,846
ÍTEM17	,726	0,802
ÍTEM18	,828	0,841
ÍTEM19	,884	0,849
ÍTEM20	,804	0,805
ÍTEM21	,801	0,838
ÍTEM22	,804	0,807

Luego de aplicar el cuestionario Servqual Modificado a un grupo de pacientes atendidos, arrojó como resultado un valor de 0.815, siendo altamente confiable.

## Anexo 6. Autorización para realización de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Anexo 6. Autorización para realización de investigación



HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chiclayo, 03 de Abril del 2022.

**Señora Doctora.**

Anita Carolina Alemán del Castillo.

COORDINADORA DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

**ASUNTO:** Autorización para realizar investigación.

De acuerdo a la solicitud enviada por usted a mi despacho, le informo, que es política del Hospital Regional de Lambayeque, brindar todo el apoyo a su personal que se encuentra laborando, para fomentar el cumplimiento del Marco del Buen Desempeño Laboral, por lo que:

En mi calidad de Coordinadora de servicio de medicina física y rehabilitación del HRL. **AUTORIZO**, a la colaboradora Lesly Liliانا Correa Tello, identificada con DNI N° 41176518, estudiante del programa de maestría con mención en Gestión de los servicios de salud de la Universidad César Vallejo, el desarrollo de la investigación titulada: "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Medicina Física de un hospital de Lambayeque"

Comprometiéndome a brindarle todas las facilidades correspondientes para el desarrollo de su investigación.

Es propicia la ocasión para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Cordialmente.

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
CENTRO REGIONAL DE INVESTIGACIÓN Y  
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE  
Dra. Anita Carolina Alemán del Castillo  
COORDINADORA DEL SERVICIO DE MEDICINA  
FÍSICA Y REHABILITACIÓN

Anita Carolina Alemán del Castillo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, Amado Fernández Cueva, docente de la Escuela de Posgrado y Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, asesor de la Tesis titulada:

“Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina física de un hospital de Lambayeque”, de la autora Lesly Liliana Correa Tello, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Chiclayo, 26 de noviembre del 2022

Amado Fernández Cueva	
D.N.I. N°28110795	
ORCID: 0000-0002-5307-3583	