



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de atención y satisfacción percibido por el paciente
del servicio de diagnóstico por imágenes. Hospital III-1, Trujillo
2022**

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

AUTOR:

Villalobos Guevara, Julio Javier (orcid.org/0000-0002-2785-3148)

ASESORA:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (orcid.org/0000-0001-5099-1314)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO –PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios:

Principalmente a Él, por haberme dado la vida y guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia:

A mi amada esposa y compañera de toda la vida Katty, a mis hermosos hijos Andrés, Camila y Joaquín quienes son el principal motivo para salir adelante y alcanzar nuevas metas en mi vida profesional.

A mis padres:

Por guiar mi vida con sus invalorables consejos, comprensión y sobre todo su infinito amor.

Julio Javier Villalobos Guevara

Agradecimiento

A mi asesora,

Dra. Miryam Griselda Lora Loza, por su apoyo incansable e incondicional, como guía, durante la realización de este trabajo de investigación.

A la Universidad César Vallejo:

Por formar parte de su prestigiosa institución y de la escuela de posgrado, a los docentes por guiarnos, motivándonos a ser cada día mejores profesionales y a todos los compañeros de la maestría, quienes con su apoyo hicieron que se alcance un objetivo más en mi vida profesional.

A mi institución:

A las autoridades del Hospital III - 1, EsSalud-Trujillo, que me permitió el permiso y las facilidades para realizar esta investigación.

A los usuarios y compañeros de trabajo que participaron voluntariamente en esta investigación y permitieron obtener estos resultados.

Julio Javier Villalobos Guevara

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de cuadros.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO TEÓRICO.....	07
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	27
3.2. Variables y operacionalización.....	28
3.3. Población muestra, muestreo.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.5. Procedimientos.....	33
3.6. Método de análisis de datos.....	33
3.7. Aspectos éticos.....	34
IV. RESULTADOS.....	36
V. DISCUSIÓN.....	50
VI. CONCLUSIÓN.....	56
VII. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	59
Anexos	

Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre la calidad de atención y satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo – 2022.....	36
Tabla 2 Nivel de calidad de atención percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo-2022	38
Tabla 3 Nivel de satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo-2022	39
Tabla 4 Relación entre la calidad de atención y la fiabilidad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo-2022	40
Tabla 5 Relación entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo-2022	42
Tabla 6 Relación entre la calidad de atención y la seguridad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo-2022.....	44
Tabla 7 Relación entre la calidad de atención y la empatía inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido -en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo-2022	46
Tabla 8 Relación entre la calidad de atención y la tangibilidad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo-2022.....	48

Índice de cuadros

CUADRO 1 Distribución de los pacientes tendidos según las áreas de atención en el servicio de diagnóstico de imágenes,2022.....	28
---	----

Resumen

Un eje de evaluación importante del actual sistema de salud es la calidad de atención brindada por los servicios de salud, medida a través del nivel de satisfacción de los usuarios; desde esta perspectiva, el estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital III- 1, Trujillo 2022. Se desarrolló una investigación de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional de diseño transversal; se aplicó una encuesta a 199 pacientes. Los resultados indican que el 63.81% de los pacientes señalan un nivel bajo de calidad de atención, mientras que un 63.32% de los pacientes señala un nivel insatisfecho percibido en el servicio diagnóstico por imágenes. Además, se reporta una relación directa moderada ($Rho = 0.572$) y una significancia estadística ($p < 0.05$) entre la calidad de atención y la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del hospital. Finalmente, se concluye que existen relaciones directas estadísticamente significativas ($p < 0.05$) entre la calidad de atención y la satisfacción percibido por el paciente, resultados que se evidencia con el coeficiente de correlación Spearman ($Rho = 0.572$).

Palabras Clave: Atención, calidad, satisfacción, paciente, diagnóstico, imágenes.

Abstract

An important axis of evaluation of the current health system is the quality of care provided by health services measured through the level of user satisfaction, from this perspective the study aimed to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction perceived by the patient treated in the diagnostic imaging service of a level III-1 Hospital, Trujillo-2022. An applied research was developed, with a quantitative, non-experimental, descriptive correlational cross-sectional design approach, a survey was applied to 199 patients. The results indicate that 63.81% of the patients indicate a low level of quality of care, while 63.32% of the patients indicate a dissatisfied level perceived in the diagnostic imaging service. In addition, a moderate direct relationship ($Rho = 0.572$) and a statistical significance ($p < 0.05$) between the quality of care and the satisfaction perceived by the patient treated in the diagnostic imaging service of the hospital is reported. Finally, it is concluded that there are statistically significant direct relationships ($p < 0.05$) between the quality of care and the satisfaction perceived by the patient, results that are evidenced by the Spearman correlation coefficient ($Rho = 0.572$).

Keywords: Attention, quality, satisfaction, patient, diagnosis, images

I. INTRODUCCIÓN

Estos últimos años se ha observado que la gran mayoría de los países desarrollados han experimentado un crecimiento significativo en lo referido a innovación en ciencia y tecnología vinculada a la salud, logrando que las instituciones puedan estar mejor equipadas para seguir brindando una oportuna atención y con una gran calidad, tomando en cuenta que al considerar que la calidad de servicio siempre exige la mejora continua y la constante evaluación del desempeño alcanzado y el cumplimiento de las metas planteadas en cada gestión (Pekkaya, Pulat y Koca, 2019; Swan y Kar, 2018). Sin embargo, la calidad del servicio no solo supone la adquisición de nuevos equipos o de instalaciones modernas, dado que eso solo forma una parte de lo que el usuario valora al momento de evaluar su experiencia como paciente, en función que la atención realizada en los servicios de salud, acciones que involucra la interacción con el paciente, los conocimientos y habilidades del profesional de salud y capacidad y prontitud con que puede tratar al paciente (Valdés y Favier, 2021). En este sentido, la Organización Mundial de Salud (2020), sostiene que hablar de calidad de atención involucra diferentes frentes en el servicio de atención brindados, dado que atañe la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, con un compromiso de ser medible y tener la capacidad de mejorar continuamente para cubrir las necesidades y preferencias no sólo del paciente, sino también de las familias y de la comunidad beneficiaria de cada institución de salud.

A nivel internacional, hoy en día el cuidado de la salud ha entrado en una fase en la que no solo hace referencia a la ausencia de enfermedades, sino que más bien se procura el alcance de un bienestar general, por ende es imperativo un adecuado nivel de eficacia en la atención de salud, con la finalidad de que se logren no solo diagnosticar con certeza, sino también que los tratamientos sean óptimos, el paciente se sienta satisfecho con los esfuerzos que realiza el personal de salud para minimizar todo tipo de error iatrogénico (Juvinya et al., 2018). Además, se estima que según algunos estudios que se han realizado a nivel de Latinoamérica, entre un 20 a 30% de hospitales mantienen un nivel de calidad que oscila entre media y baja (Soto, 2019).

A nivel nacional, en el Perú, el MINSA ha desarrollado nuevos lineamientos y/o políticas de salud que pretenden lograr una mejora continua con respecto a la atención recibida. Esto ha recibido el nombre de gestión en calidad que ha procurado que toda institución y/o entidad del sector salud tenga que acatar las disposiciones formales de gestión de la calidad en este sistema para lograr atender creativamente y de forma coherente las demandas de los pacientes y/o población en general. Sin embargo, en el Perú existen un déficit en cuanto a la accesibilidad y al presupuesto que se destina para proveer a estas entidades, que si bien es cierto aún son una problemática que aun requiere tomarse en consideración para alcanzar una gestión de calidad basada en el mejoramiento continuo, existen otras variables que los usuarios perciben y que les genera desconfianza en la atención, en función que según estudios realizados señalan que existe un 17% de la población que indica que los problemas se vinculan a la demora en la atención y la mala calidad que deriva de un pésimo trato por parte del profesional de salud (INEI, 2015). Estos aspectos llegan a fomentar la insatisfacción en el paciente, quien en ocasiones desconfía de las prestaciones sociales y de salud que le brindan las instituciones, ya que se predispone a que recibirá un pésimo servicio o en el que se denotarán carencias para completar los procedimientos médicos como es debido, y por ende asumen que su condición de salud será puesta en riesgo.

El Hospital III-1, Trujillo 2022, Víctor Lazarte Echegaray fue creado en año 1951 y su estructura y diseño de los ambientes continúan funcionando, brindando atención a todo tipo de paciente y dando solución a los problemas que los aqueja, sin embargo a pesar de la infraestructura, el hospital Víctor Lazarte Echegaray cuenta con tecnología muy sofisticada que le permite estar a la vanguardia de muchos centros de referencia a nivel nacional, gracias a los programas de capacitación continua que brinda el hospital a sus trabajadores se puede evidenciar el alto nivel académico y humano que presenta el personal que trabaja en dicho centro, permitiendo el desarrollo de protocolos de exámenes radiológicos que ayudan a un diagnóstico preciso y en el menor tiempo posible de las diferentes patologías que son tratadas en el hospital, actualmente el centro de diagnóstico por imágenes es un referente a nivel del norte del país por los exámenes radiográficos realizados y la alta competitividad del personal que

labora, todo esto nos permite brindar una atención óptima obteniendo resultados positivos.

Sin embargo, el año 2020 y 2021, año donde se tuvo que enfrentar al Covid 19, y donde a nivel nacional ningún hospital se encontraba preparado para dicha pandemia, se puso de manifiesto diversas deficiencias y problemas que conllevaron a realizar un trabajo desordenado con mucha incertidumbre y temores por parte del personal asistencial y de los pacientes, empezando a limitar la atención de algunos exámenes, dando prioridad a la atención de personas que padecían la enfermedad del Covid 19, siendo dicha enfermedad catalogada como altamente contagiosa y de rápida evolución, en SEDIMAG se tomaron acciones temporales para poder proteger y salvaguardar la vida del personal que laboraba en dicha área, además de garantizar una atención segura para el paciente, permitiéndonos brindarle la confianza necesaria para su atención.

En el año 2022, de forma paulatina, se fue retomando las actividades y regresando a la normalidad, teniendo el reto de adaptarnos a todos los cambios realizados por la pandemia, tanto para el personal asistencial de los diferentes servicios y sobre todo en el servicio de diagnóstico por imágenes, ya que se tuvo que reestructurar todos los procesos de atención desde la cita para su atención, hasta la entrega de resultados, siendo uno de los retos más relevantes tener que hacer que SEDIMAG funcione con un 40% menos de su personal, ya que muchos de ellos se encontraban con licencia por comorbilidad, lo cual no les permitía reincorporarse al servicio; sin embargo, se pudo implementar el trabajo remoto para citas y orientación al paciente, podemos mencionar que gracias al enfoque exclusivo que se brindó al Covid 19, se presentó escasez de los medicamentos, conllevando a no poder realizar algunos de los exámenes radiográficos e impidiendo poder brindar un excelente servicio, sumado a ello no podemos dejar de mencionar la parte técnica de mantenimiento de los equipos, ya que muchos de los equipos afrontaron la pandemia sin recibir ningún tipo de servicio de mantenimiento, ya que por el temor a poder contraer el Covid 19 se tuvieron que suspender temporalmente los servicios, brindando únicamente un soporte remoto para poder solucionar problemas simples, definitivamente hemos sido testigo del duro golpe que nos brindó la pandemia y también los grandes retos que tuvimos que afrontar.

Actualmente, desde mediados del año 2022, se empezó a retomar y replantear los flujogramas de atención hacia los pacientes, reimplementar el servicio de diagnóstico por imágenes, organizar la atención de los paciente y la programación de citas, lo que nos ha permitido prepararnos para los nuevos retos que se puedan presentar, cabe señalar que también gracias a la pandemia se pudo mejorar la infraestructuras de algunos servicios, actualmente se siguen atendiendo paciente con diagnóstico de Covid 19. Un factor muy relevante en esta pandemia es el agotamiento físico y mental que nos dejó el Covid-19, siendo este un factor muy relevante que incide en la atención de los pacientes y por ende la calidad y satisfacción que ellos pudieran percibir. Todo el personal de salud durante la pandemia fue sometido a gran estrés laboral llevando su capacidad de respuesta al límite, existen muchos factores que van a determinar de manera directa o indirecta tanto en la calidad de atención como en la satisfacción percibida.

El área de diagnóstico por imágenes del Hospital III-1, es uno de los centros que brinda atención a todo la zona sur de la ciudad de Trujillo, prestando atención a pacientes de los servicios de emergencia, hospitalización, ambulatorios y además de los centro de la periferia, realizando exámenes radiológicos sumamente especializados; en los últimos años, el Hospital III-1 ha ido experimentando una serie de cambios, que han permitido paulatinamente reducir el número de quejas y reclamos que derivaban de la insatisfacción por la demora en la atención y/o en la entrega de los resultados; a través de una ardua labor de los profesionales y la implementación de equipos que mejoren la capacidad y el tiempo de espera entre cada uno de los exámenes para así evitar la disconformidad del usuario; sin embargo se acusa que existe dificultades para acceder a ser atendido en dicho servicio, debido a la alta demanda de exámenes y, sobre todo, en la pandemia de la COVID-19, en donde se restringió la atención al no contar con personal de salud que se encuentre disponible ante el incremento de contagios, ocasionando así malestar en los pacientes, puesto que demandaban ser atendidos para lograr tener un diagnóstico sobre la enfermedad.

A partir de ello, esto nos permite tener abierta la posibilidad para realizar una

investigación de esta problemática referente a la calidad de atención y la satisfacción percibida por los pacientes, en ese sentido la investigación que desarrollaremos se centrara en el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital III-1, Trujillo durante el periodo de marzo a mayo, 2022?

Con respecto a la justificación de la investigación se estimó que el desarrollo de la investigación es conveniente, dado que permite analizar una situación problemática de la calidad del servicio que se brinda en una institución de salud nacional, de modo que se determine si la gestión actual es útil y cumple con los estándares de calidad para lograr satisfacer a los pacientes según propia percepción.

Posee una justificación teórica, puesto que para la realización de la investigación se ha realizado una revisión bibliográfica que nos ha brindado nuevos elementos de análisis y recopilar información referente a las delimitaciones conceptuales, teorías y modelo de evaluación pertinentes, a la investigación de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente.

Es relevante en la justificación práctica porque los resultados que se obtuvo en esta no solo permiten responder a la pregunta de investigación, sino que otorgan información vital para ofrecer una explicación a los indicadores de mejora de la gestión de calidad y así ofrecer alternativas de solución que estén vinculadas con la problemática presente en la institución de salud participante. Esto servirá de referencia para el desarrollo de nuevas investigaciones e indagaciones sobre el área temática.

También tendrá una justificación social, dado que los hallazgos que se obtuvo en este trabajo investigativo serán un marco de referencia para otras instituciones de salud a nivel local, regional y nacional que se interesen en reconocer los factores que están influyendo en la gestión de calidad en la prestación del servicio y en los niveles de satisfacción percibidos que tienen sus pacientes. Permittiéndonos contar con nuevos concepto y punto de vista que nos

permitirá el desarrollo de mejores estrategias de buena atención y satisfacción percibida por los pacientes de un determinado servicio. Además, también cuenta con una justificación metodológica porque sigue la línea de las investigaciones descriptivas correlacionales, establecidas por la comunidad científica nacional e internacional, lo que permite la validación de sus procesos y resultados.

De acuerdo a ello, se estableció el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de nivel III-1, Trujillo durante el periodo de marzo a mayo, 2022.

Los objetivos específicos del estudio son los siguientes: a) Identificar la calidad de atención percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes de un hospital de nivel III-1 , Trujillo; b) Identificar la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes; c) Establecer la relación entre la calidad de atención y la fiabilidad percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes; d) Establecer la relación entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta o responsabilidad percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes; e) Establecer la relación entre la calidad de atención y la seguridad percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes; f) Establecer la relación entre la calidad de atención y la empatía percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes; g) Establecer la relación entre la calidad de atención y la tangibilidad percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes.

Desde esta perspectiva se ha planteado como hipótesis: si existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del hospital III - 1, Trujillo durante el periodo marzo a mayo del 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación ha realizado la revisión sobre la literatura científica que existe sobre la calidad en el servicio y la satisfacción percibida del paciente de entidades de salud del ámbito nacional e internacional publicadas en repositorios digitales y revistas científicas electrónicas indexadas, las cuales suelen enunciar que se tratan de dos elementos fundamentales en la gestión institucional sobre todo porque su adecuada gestión fomenta una percepción favorable de la imagen institucional en los pacientes a nivel general. De acuerdo a ello, entre los estudios preliminares a nivel internacional se recopilaron los siguientes:

Internacionalmente, el trabajo de Pérez et al., (España, 2019) tuvo como propósito el análisis de la tendencia de indicadores de opinión y satisfacción del sistema nacional de salud español de 2005 a 2017; utilizando un método de investigación descriptivo de autoregresión de Prais-Winsten evaluando los ocho de los indicadores de satisfacción y opinión sobre el sistema nacional de salud, obteniendo como resultados que la preferencia en la percepción de los usuarios sobre el manejo del sistema sanitario no hubo cambio alguno, la satisfacción con solo profesionales de medicina y enfermería se mantuvo inamovible es decir estática. Sin embargo, en la opinión sobre la mejora de la atención primaria referente a las especialidades y hospitalización se mostró decreciente, Además, pudimos conocer que la satisfacción respecto al conocimiento y seguimiento realizado por el médico de familia y pediatra mostró una preferencia creciente. Concluyendo que no se pudo evidenciar ni observaron grandes diferencias en la preferencia de los diferentes indicadores estudiados y evaluados en las comunidades autónomas y si se puede evidenciar una tendencia negativa es el sentir de los pacientes referente al sistema mencionado.

En tanto, Vizcaino et al., (México, 2017), tuvo como objetivo realizaron una investigación que buscó determinar el nivel de satisfacción que los usuarios percibían al evaluar el desenvolvimiento del personal de salud en un hospital mexicano, mediante una investigación cuantitativa, de nivel descriptivo–correlacional-corte transversal, en donde se utilizó el modelo SERVPERF para la evaluación de una muestra de 96. Los resultados permiten reconocer

que las pacientes se sienten más satisfechas con el trato y los cuidados del personal. Asimismo, que todos los pacientes consideran que los trámites para el alta médica son fáciles y de rápida atención. Se concluye que el buen desempeño que mantiene el personal es un elemento importante en la perspectiva de satisfacción de los usuarios; por lo tanto, estos resultados permiten que la directiva de esta entidad tome decisiones para seguir implementando recurso que garanticen la calidad del servicio brindado.

Asimismo, se encontró la tesis de Pabón y Palacio (Colombia, 2020), quien buscó identificar el nivel de calidad del servicio y el grado de satisfacción que experimentan los usuarios del hospital local de Sitio nuevo Magdalena – Colombia, en donde se contó con la participación de 3185 pacientes atendidos durante el 2017.

En el año 2019, en base a una metodología de tipo descriptivo-con diseño no experimental-longitudinal, la evaluación de las variables se ejecutó mediante un cuestionario aplicado a los pacientes. Los resultados ponen de manifiesto que un 83.1% de los usuarios calificaron como bueno el servicio ofrecido por el laboratorio clínico; un 77.7% valoraron positivamente la atención recibida por parte del área de enfermería. Por otro lado, se logró identificar que en líneas generales la percepción sobre la satisfacción por parte de los usuarios.

En el trabajo investigativo de Reina (Colombia, 2018) buscó la descripción de la calidad de atención que perciben los pacientes del servicio de Radiología e Imágenes Diagnosticas del Hospital Universitario Nacional, Febrero a Mayo de 2018, es una investigación metodológica del tipo observacional descriptiva, en donde participaron 27 usuarios encuestados, el tiempo de espera para la toma de examen, presentación del personal, el trato brindado, confianza y seguridad brindada, claridad de la información brindada fue calificada como excelente, además la parte tangible, confiabilidad y capacidad de repuesta tuvieron una calificación alta concluyendo que existe una excelente percepción de buena calidad de atención de las instituciones de sanidad.

Asimismo, se tiene la investigación de Espíritu (Lima, 2018), propuso como objetivo, comparar la calidad percibida de la atención del Tecnólogo Médico en usuarios de los servicios imágenes de Tomografía y Mamografía. Tipo de metodología aplicada fue observacional-analítico-comparativo-prospectivo- transversal, con una muestra de 436 pacientes obteniendo como

resultados que la percepción en referencia al componente técnico científico y componente humano es buena en tomografía y regular en mamografía, al componente del entorno se obtuvo una calificación de buena para tomografía y mala para mamografía; concluyendo que la calidad percibida sobre la atención del tecnólogo médico en los usuarios del área de tomografía fue buena en comparación con el servicio de mamografía que fue regular, existiendo diferencias porcentuales significativa.

Por su lado, Ayamamani (Arequipa, 2018), en su tesis realizada en la ciudad de Arequipa, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Radiología, aplicando una metodología del tipo descriptiva-enfoque cuantitativo-diseño correlacional. Trabajando con un universo muestral de 120 pacientes. Como instrumentos de medición, se utilizó la escala SERVQUAL para la expectativa y para la satisfacción de la calidad de la atención en usuarios externos, obteniendo como resultados El 75% tienen un nivel de expectativa alto en mientras que el 25% restante tienen un grado medio. El 76,7% tiene un nivel de satisfacción medio, el 22,5% tienen un grado de satisfacción alto, mientras que solo un 0,8% quedaron insatisfechos por el servicio recibido, concluyendo que existe relación directa e intensa entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Radiología del Hospital III Regional Honorio Delgado de Arequipa.

A nivel regional se cuenta con el trabajo de Reaño (Lambayeque, 2021), ejecutó un trabajo investigativo, con el fin de lograr evaluar la relación entre la calidad del servicio que ofrece la unidad de gestión del paciente del hospital Regional Lambayeque – Chiclayo y la satisfacción que experimentan un grupo de 351 usuarios que fueron evaluados mediante una encuesta; bajo una investigación de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. Los resultados muestran la existencia de una relación positiva y alta estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, en función que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.815 y p valor inferior a 0.05. Se concluye que, en este centro debido a las deficiencias en la atención, tales como falta de preparación de los empleados se le atribuye un servicio de mala calidad y, por ende, el nivel de satisfacción

es calificado por los usuarios como malo.

En su caso, Vílchez (Chimbote, 2019), planteó como propósito identificar la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, presentado una metodología de investigación del tipo cuantitativa-descriptiva-correlacional-corte transversal-diseño no experimental. Muestra, 72 pacientes; la técnica, la entrevista; y los instrumentos, cuestionarios; obteniendo que la medición de ambas de forma independiente coincidió con los resultados, ya que más de la mitad de los usuarios presento un porcentaje que indicando que recibieron una calidad de atención alta y un porcentaje mínimo de calidad de atención e insatisfacción baja; concluyendo que entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo existe una relación. Al relacionar las dimensiones de la calidad de atención con los afectos positivos, afectos negativos y sus respectivas dimensiones se encontró una relación estadísticamente significativa. Solo en la dimensión de aspectos tangibles no existe relación esta relación.

Para Tresierra (Trujillo, 2019), en su tesis tuvo como objetivo la medición de la calidad sentida de los servicios de salud nivel III de ESSALUD en Trujillo en el año 2015; para esto se decidió utilizar una metodología del tipo transversal analítico, con una muestra de 768 pacientes; se usó la encuesta dirigida mediante la administración de un instrumento de medición la escala SERVQUAL con escalade Likert, aplicado a todo el universo muestral obteniendo como resultado que el usuario de mayor confianza fue el sexo femenino, mujeres menores de 40 años y que asistía por segunda vez al hospital; no se pudo evidenciar relación con la procedencia ni con el tipo de seguro del usuario; concluyendo que el servicio percibido con mejor calidad fue la consulta externa, lo que significa que las variables estudiadas presentan una correlación positivamente alta y significativa.

Igualmente, Messarina (Trujillo, 2015), en su tesis se planteó como propósito identificar de qué manera influye la calidad de la atención que brindan los profesionales de la salud en la satisfacción de los pacientes; la investigación fue desarrollada a través de un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal; en el que se analizó una población integrada por 535 usuarios; entre los resultados más importantes se puede señalar que se estableció el grado de relación entre la satisfacción de los

pacientes que acuden al servicio de resonancia magnética con las respectivas dimensiones de satisfacción, evidenciando la existencia de correlación, concluyendo que la atención brindada por los profesionales de salud influye de manera positiva en la satisfacción de los usuarios.

En lo concerniente a la delimitación conceptual de la calidad de atención se debe tener en consideración inicialmente que el concepto calidad es reconocido por la Real Academia Española como la totalidad de características propias que pueden llegar a relacionarse con un determinado atributo dentro una misma clasificación, y por ende llegan a plantearse la aplicación comparativa, lo cual le otorga una naturaleza relativa a su concepción, dado que la calidad se puede determinar al compararse con un modelo estándar (Muñoz, 2020).

En el ámbito sanitario, un reporte del Lancet Global Health Commission, acerca de los sistemas de salud de calidad elevada mostro información muy relevante, donde demostraron que los países en vías de desarrollo como lo son la mayoría de países de América Latina y el Caribe presentan un deceso de más de ocho millones de personas a causa de enfermedades que pudieron ser tratadas con anterioridad por los sistemas de salud.

Según este reporte, el 60% de los decesos que se presentan pudieron haberse tratado con medicamentos, los sistemas de salud de gran calidad cuentan con el potencial de lograr prevenir, cada año, 1 millón de decesos de neonatos, 2.5 millones de decesos por enfermedades cardiovasculares, 50% de las muertes maternas, 900.000 decesos por tuberculosis, además podemos inferir que la atención de mala calidad representa un error enorme en lo que en gestión de recursos se refiere, y puede ser un problema para países de, incluso, altos ingresos como EEUU. En el año 2015 solamente, los decesos ocasionados por enfermedades con tratamiento representaron un egreso de 6 billones de dólares para la economía estadounidense. Actualmente, pese a que no se cuenta con una definición aceptada de manera universal, los niveles de calidad poseen un vínculo estrecho a la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario, de su ambiente familiar y del entorno social.

La buena atención se basa en lograr estándares de excelencia en el servicio prestado por lo cual es necesario eliminar errores y mejorar el rendimiento de las diferentes instituciones involucradas en la prestación del servicio de salud. Los servicios de salud se han convertido en una industria

importante, sobre todo en esta época donde la pandemia repercutió en los errores en este sistema, de esta forma muchos sistemas de salud se han dado como meta y objetivo principal el de mejorar el servicio y en tener conocimiento referente a la satisfacción que puede distinguir el paciente como un comprador de servicio de salud. Con esta definición, es necesario saber que todo paciente, como cliente, tiene derechos, que indica que se requiere una prestación especial de una atención de calidad.

La satisfacción del paciente se usa como indicador para evaluar la buena atención en los nosocomios y centros de salud públicos o privados; resultando de gran relevancia ya que aquello influye en los resultados clínicos, la retención de pacientes y las posibles reclamaciones por negligencia médica. La satisfacción refleja cuidados oportunos, eficientes y centrados en el usuario, por lo que es un indicador indirecto pero efectivo y eficiente para definir el éxito de los profesionales de este sector.

Parasuraman (1993), plantea que la calidad en este caso podría conceptualizarse como la diferencia encontrada entre el servicio ofertado y el servicio recibido además sostiene que la problemática como la no existencia o el vacío en las atenciones se consideran como aquellas percepciones que son evaluadas desde una perspectiva del análisis; vista de esta manera, la capacidad de percibir las cosas tienen una base en la creencia de las personas en este caso aquellos a quienes se les ofrece un servicio o sea este público o privado. Según este concepto podemos concluir que el servicio final que pudiera brindarse tiene que ser superior al esperado por los usuarios, cubriendo todas las necesidades que este necesita, también podemos inferir que uno de los análisis que más se ajusta a la realidad será la percepción que pueda experimentar el usuario o paciente.

Por su parte, Grönroos (1994), plantea que la definición de la eficiencia de servicio nuevo entorno en el entorno de la salud de las personas es muy compleja porque trae consigo alto riesgos sin embargo la define como la discrepancia entre el servicio que se prevén y el servicio que se percibe después de ser ofrecido (WanEdura, 2009). Uno de estos autores concuerda con lo planteado por Parasuraman quien también indica que la eficacia de un servicio entregado tiene que ser superior al previsto por el usuario o paciente.

Asimismo, sostiene que la calidad se puede dividir en dos clases: la

técnica que se refiere a la exactitud en los procesos, al profesionalismo y las habilidades del personal las cuales deben incluir las clínicas; y la calidad funcional referida a la manera en que los servicios son entregados, es decir, la limpieza de las instalaciones y las actitudes del personal. (Cronin Jr. 1992)

Por otro lado, para el proceso de la medición de la buena atención de los servicios de salud y por las características que este implica se deberán establecer diferentes dimensiones de evaluación lo cual permitan un juicio global las dimensiones en estudio. Estas dimensiones serán los diferentes elementos de comparación que utilizan los sujetos para su evaluación (Bou, 1997). Las dimensiones utilizadas en la presente investigación fueron las planteadas por Valerie A. Zeithaml, considerando 5 dimensiones que nos permite obtener información relevante según los diferentes puntos subjetivos y objetivos de los usuarios en lo que respecta al ofrecimiento del servicio de salud.

El establecer dimensiones o características diferenciadas que puedan ser cuantificadas y evaluadas, ayudó a distintos autores a esquematizar el concepto de buena atención en el servicio de este rubro, estas tuvieron que ser definidas según atributos o características que se perciben. (Bou, 1997).

Hablar de satisfacción nos conlleva poder entender un proceso donde el usuario paciente se encuentra satisfecho con el servicio ofrecido y como hemos mencionado anteriormente tanto la satisfacción como la calidad se encuentran estrechamente relacionadas (Andaleeb, 2007). La satisfacción también se puede definir como la representación de la vivencia de tipo subjetivo, la cual va a establecer si cumple o no las perspectivas que puede tener un sujeto concerniente a algo (Massip Pérez, 2008). Se debe señalar que las percepciones sobre encontrarse satisfecho serán consideradas como subjetiva ya que dependerá no solo de un aspecto material sino también del paciente, lo que pueda sentir y si se pudo cumplir con la atención de sus expectativas.

Kaushal (2016) sostiene que los usuarios durante su atención van a tener contacto con diferentes áreas y personas que laboran en el hospital, permitiéndoles interactuar con cada uno de los servidores y poder formarse un concepto de la atención que se encuentran recibiendo, además de calificar este tipo de atención ya sea como experiencia positiva o una experiencia negativa.

En el marco de la evaluación para la satisfacción del usuario o paciente, uno de los pilares importantes es la infraestructura del lugar donde es

atendiendo al paciente permitiéndole sentirse cómodo y confortable mientras dure su estadía, sumado a ello podemos mencionar que la calidad y calidez que le pudiera brindar el personal cumple un rol determinante para poder obtener niveles altos de satisfacción (Rivas, 2016).

Por otro lado, este autor refiere que la calidad puede ser definida en tres aspectos; calidad absoluta, calidad individualizada y calidad social; la primera de estas se basa en el análisis de los constructos de salud y enfermedad; en tanto que la calidad individualizada refiere a la evaluación que opta por realizar el usuario según la información que le pudiera brindar el personal de la salud. Finalmente, la calidad social deriva a de la evaluación de los beneficios y utilidades que el usuario percibe por la atención recibida, así como el cumplimiento de reducción del costo social derivado de la ejecución de actividades ligadas a la no-calidad (Donabedian citado por Pérez, Orlandi, Ramoni y Valbuena, 2018). Además, la calidad de atención nos permite definir aspectos que interactúan entre sí, siendo fundamentales para lograr un solo objetivo: un usuario satisfecho.

Para el Ministerio de Salud (MINSA; 2011) la eficacia de la atención es la serie de acciones que realizan las entidades de salud y servicios médicos durante el ofrecimiento de sus servicios para lograr efectos positivos tanto en el personal que atiende como los pacientes en aspectos vinculados con eficacia y eficiencia, seguridad y satisfacción en el servicio ofrecido; por su parte la OMS indica que la eficiencia en la atención sanitaria se refleja en que los pacientes tengan acceso a todos los servicios que ofrece el sistema y que deben ser en óptimas condiciones y con el propósito de establecer un buen diagnóstico, minimizando así el riesgo de algún perjuicio a su salud y maximizar la satisfacción que experimentan los pacientes por el trato que reciben (Organización Mundial de la Salud 2016).

Otros autores han considerado que la atención que se le otorga al usuario se vincula con brindar una atención sin distinción y/o discriminación, es decir que se favorece la accesibilidad a una atención oportuna en cada servicio y nivel de salud; asimismo contempla que los colaboradores de la salud se encuentre capacitado y ofrezca un servicio profesional que minimice los posibles riesgos en la calidad de vida del paciente, se reduzca los costos y se genere un contexto sociocultural para brindar una cultura de buen servicio

(Rondón, 2010). Según lo expuesto la calidad de vida debe ser universal con personal altamente capacitados que actúen en beneficio del usuario paciente.

Es sumamente importante que las instituciones del sistema de salud brinden una atención de calidad radica en que se trata de dar cumplimiento a los estándares de atención, no solo para lograr un reconocimiento, sino más bien por el propósito fundamental de las profesiones de salud que es el de salvar vidas, es por ello que la gestión de estas instituciones debe procurar dar sentido de obligatoriedad al uso y cumplimiento de pautas y protocolos de atención, para que los pacientes al percibir una buena atención no generen incertidumbre de acudir a las instituciones en caso se requiera una atención médica (Ruiz, 2017).

Debe tenerse en consideración que las limitaciones que tiene a nivel de atención en diversos países, sobre todo los que se asemejan a nuestra realidad nacional son aquellos en cuyas políticas de salud pública no se ha conseguido cobertura a la totalidad de la población, sino que existe más bien una fragmentación del sistema de salud y eso genera que algunas comunidades más alejadas no cuenten con acceso y por ende no se muestren satisfecho con lo ofrecido por el gobierno y la instituciones de salud del país (Ramírez, 2014).

Por otro lado, la dimensión subjetiva hace referencia a los aspectos internos del usuario, es decir las percepciones que desarrolla sobre el trato de atención que ha recibido, el grado de amabilidad y las opiniones que se genera por el servicio que brinda la institución. Estas dimensiones permiten deducir y hacer una evaluación de la calidad de atención recibida, sobre todo porque reafirman la posibilidad de identificar oportunidades para el mejoramiento de la toma de decisiones en pro de las condiciones del servicio, cuyo beneficio será percibido tanto por el personal, así como por los pacientes.

Si bien es cierto existen diversas teorías que buscan analizar la calidad de atención, se reporta que el esquema propuesto por Grönroos, indica que la calidad total es la resultante de la integración entre calidad funcional, la calidad técnica y la imagen corporativa, lo cual finalmente tiene una influencia significativa sobre la capacidad para percibir el producto o servicio brindado, dicho de otro modo la calidad se suscita cuando el servicio recibido llega a superar las expectativas iniciales y esto también mejora la imagen que proyecta la empresa hacia sus clientes (Grönroos, 1994).

En cuanto a la variable de satisfacción del usuario para entenderla inicialmente se debe tener en consideración que refiere la palabra satisfacción, la cual deriva del latín *satisfactio*, el cual refiere al efecto y/o acción de hacer lo necesario, además al analizar sus componentes léxico se atañe que *satis*, es decir bastante suficiente; *facere* es decir hacer, y el sufijo *-ción* que indica acción o efecto (RAE, 2017).

Algunos autores han precisado también sus definiciones conceptuales en lo concerniente a la satisfacción de los usuarios en instituciones de salud, considerando que esta deriva de la percepción que los pacientes tienen sobre el desempeño de la institución al compararlo con las expectativas iniciales, es decir que si el desempeño no alcanza o sobrepasa las expectativas se llega a generar insatisfacción (Pereira et al., 2011). El desempeño de la institución como ente administrativo tiene gran relevancia ya que pudiendo plantear los objetivos de la institución.

Por otro lado, se estima que la satisfacción que deriva de los servicios de salud se trata de la evaluación que se realiza sobre la calidad del cumplimiento de cada uno de los procesos asistenciales recibidos, por lo cual se llega a estimar que la satisfacción puede considerarse como un estándar de calidad excelente en la oferta de los servicios de la institución (Zavaleta y García, 2018).

Hay que tener en cuenta que la satisfacción conjuntamente con la calidad son algo así como la valoración de los factores que haya considerado útiles y necesario para que exista un estándar de calidad impuesto previamente por la institución de salud. Por ende, algunos de los elementos que favorece el desarrollo de satisfacción en los pacientes son: interacción del personal, calidad del servicio y del espacio en el que se ejecuta la atención (Gonzales et al., 2016).

Para Donabedian, la satisfacción siempre está vinculada con las categorías de la calidad de los servicios, puesto que permite la evaluación de los aspectos interpersonales y técnicos de la atención, el primer aspecto se relaciona con todo lo que le ofrece dentro de cada servicio al usuario en cuestión de la interacción, mientras que la segunda dimensión, es decir, la parte técnica el paciente tiende a percibir como es el grado de conocimientos y el cumplimiento adecuado de los procedimientos para la atención (Carranza,

2020).

Con respecto a los modelos de evaluación sobre la satisfacción del usuario se tomará en consideración el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, et al., (1985) quienes plantearon un análisis sobre la satisfacción de los clientes según la evaluación que estos hacen del servicio que reciben en una determinada institución. El esquema está basado en la teoría de Gaps, es decir se fundamenta en la valoración de diferencia entre las expectativas iniciales que un paciente tiene sobre el servicio recibido, y finalmente la percepción del servicio que realmente obtuvo. Si bien es cierto, es un modelo que se ha empleado para la medición de los usuarios en el sector de salud, según Zamudio et al., (2005) este modelo también puede ser empleado en una gran variedad de empresas, en función que se trata de un modelo flexible y que tiene la suficiente capacidad adaptativa para valorar cada caso de forma particular, solamente se requiere ajustar el cuestionario según las características de cada servicio, a fin de que los resultados obtenidos puedan estar relacionados con la realidad de la empresa y/o institución.

Si bien es cierto este modelo inicialmente se planteó en base a diez dimensiones, se sometió a diversos análisis estadísticos que permitieron la identificación de dimensiones muy altas entre algunas dimensiones por lo cual se optó por la consolidación de éstas para que finalmente se establezcan cinco dimensiones: elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía (Zeithaml y Bitner, 2002).

La dimensión de elementos tangibles hace referencia a cada elemento físico que permite el ofrecimiento del servicio y que es perceptible para el usuario, a fin de que su valoración sea positiva o negativa de acuerdo a los criterios de utilidad, modernidad y manejo que puede ejercer algún tipo de influencia sobre la atención brindada. Además, se debe tener en cuenta que algunos de estos elementos también hacen referencia a la apariencia física del establecimiento, dado que el orden, las señales y la limpieza de la institución son elementos que también son incluidos en la experiencia de la atención al momento de valorar la calidad (Parasuraman et al., 1988).

La dimensión seguridad refiere al grado de conocimientos que tiene el personal para poder orientar al paciente y transmitirle confianza en que su salud está en manos de profesionales, con el objetivo de que pueda confiar en la

calidad del servicio que se le brinde hasta lograr su plena satisfacción a sus necesidades.

Algunos elementos que permiten generar este clima de confianza son las habilidades y conocimientos del profesional, el trato cortés y la privacidad y profesionalismo con la que se asume la atención médica (Parasuraman et al., 1988). En tanto que la dimensión capacidad de respuesta refiere al grado de disposición que el personal demuestra hacia los clientes en demostrar su interés por brindar un buen servicio; por ende, se estima que la capacidad de respuesta no debe ser reactiva, sino que se debe establecer una comunicación oportuna entre los agentes del servicio de salud. Además, también refiere a la prontitud con la que se atiende cada una de las necesidades del paciente, es decir, también atañe la capacidad de brindar un servicio rápido y eficiente (Parasuraman et al., 1988).

La dimensión fiabilidad indica la capacidad que tiene el profesional para ejecutar todos los procedimientos de forma segura y eficiente, por lo general involucra un cumplimiento adecuado del tratamiento o de la intervención necesaria para asegurar el bienestar y salud del paciente (Parasuraman et al., 1988).

Finalmente, la dimensión empatía indica la facultad que tiene el personal de salud de ponerse en lugar del paciente, entiendo su preocupación, emociones y necesidades de ser atendido con un trato humanizado que le dé el soporte necesario para sentirse plenamente satisfecho con la atención recibida (Parasuraman et al., 1988).

De lo citado se puede deducir que la satisfacción laboral como tal está enfocada en el campo profesional, y dependiendo de la percepción que se tenga la experiencia podría vincularse positiva o negativamente afectando su desempeño institucional. Una forma de medir la satisfacción percibida por el recurso humano, es a través de la Teoría de las Expectativas, Vroom asevera que las personas suelen conducirse en determinado momento de acuerdo a una expectativa generada por algún resultado, el que se vuelve muy atractivo para el sujeto, es aquí el inicio que vincula una meta para cierta persona con la recompensa que este recibirá (Marrugo y Pérez Meléndez, 2012; Angeles Jaimes, 2019).

Con respecto a los cuestionario, el modelo SERVQHOS - SERVQUAL fueron elaborado con el fin de poder conseguir mejoras en la calidad del servicio que pudiera brindar una institución pública o privada; son cuestionarios estandarizados con la habilidad de adaptación a los requerimientos dependiendo del lugar y la población que se vaya a estudiar, dichos cuestionarios está representado por preguntas con opciones múltiples, la cual luego de un análisis estadístico nos permitirá conocer las expectativa que tiene la población en relación al servicio brindado, tanto en la calidad como la satisfacción, permitiendo conocer los puntos débiles que pudiera tener nuestro servicio al momento de brindarlo y mejorar para poder ser más competitivos en el rubro en el cual nos desempeñamos, para lograrlas respectivas mediciones, nuestro cuestionario se ha basado en referencia a la calidad en dos dimensiones la parte subjetiva y objetiva del servicio brindado mientras la satisfacción en cinco dimensiones establecidas como la bases para poder evaluarla, permitiendo poder identificar lo que el usuario o paciente espero como servicio y lo que se le brindo, permitiéndonos identificar la brecha que pudiera existir, lo cual nos permitirá identificar con gran porcentaje de certeza la percepción real del usuario o paciente, permitiéndonos ejecutar acciones correctoras que mejoren la calidad del servicio.

El modelo SERVQHOS utilizado para la evaluación de la calidad del servicio que se percibe por quien recibe el servicio de salud, basándose en la parte objetiva y subjetiva constara de 19 ítems de evaluación agrupados en un número de diez para evaluar a la parte objetiva y nueva para evaluar la parte subjetiva de la percepción del paciente referente a la calidad de atención, mientras el modelo SERVQUAL que nos servirá para medir la satisfacción percibida del paciente constara de 22 ítems de evaluación divididos en 5 dimensiones previamente establecidas como son la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Este tipo de evaluaciones realizadas a los usuarios o pacientes nos permitirá determinar las discrepancias entre las expectativas y las percepciones que uno ítem sobre el servicio que espera se nos brinde y el servicio recibido, con ello se obtiene una comparación con cierta ventaja sobre las percepciones, puesto que si se supera las expectativas; se interpretaría como una elevada calidad de servicio que se percibe y una alta satisfacción. Los cuestionarios se ejecutarán mediante la

interrogación al usuario o paciente sobre sus expectativas referente a la institución en evaluación, que es lo que opina de algún servicio en determinado, en este caso será al servicio de diagnóstico por imágenes.

Para medir la calidad tendremos 19 ítems donde evaluaremos la percepción objetiva y subjetiva de la calidad de atención y para medir la satisfacción tendremos 22 ítems agrupados en cinco dimensiones como son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, esta evaluación no permitirá poder conocer hasta qué punto la institución o servicio posee las características mencionadas en cada declaración, se dispone de una puntuación entre las expectativas y percepciones de los pacientes o clientes; aquella diferencia permitirá discriminar los déficits de calidad existentes en los servicios, de esta forma hace posible identificar objetiva y cuantitativamente las deficiencias del servicio brindado y buscar poder mejorar la calidad de servicio brindado.

III. METODOLOGÍA

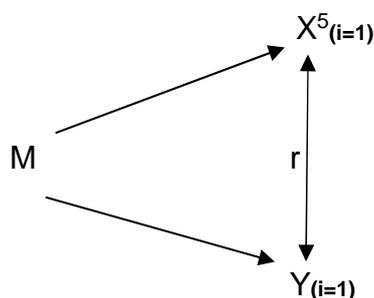
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue aplicada, como proceso que permite convertir la información teórica obtenida en estudios del tipo básico en conceptos, prototipos y productos; de aplicación básica (Lozada, 2014).

3.1.2. Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental, en función que no se impuso ningún tipo de control o manipulación sobre las variables de estudio, sino únicamente se realizó su análisis correspondiente (Sánchez et al., 2018). Además, por el corte de investigación fue transversal, ya que la recolección de los datos se realizó en un sólo momento y los resultados hacen referencia al mismo momento de la evaluación, finalmente, se estima que por su nivel se trató de una investigación correlacional, dado que se buscó determinar la existencia de relación entre dos variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).



Donde:

M : Pacientes del servicio de diagnóstico

X : Calidad de atención y sus dimensiones (Subjetiva, objetiva)

Y : Satisfacción percibida en sus 5 dimensiones

r : Relación entre las variables

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1:

Calidad de servicio

Dimensiones:

- Subjetiva
- Objetiva

Variable 2:

Satisfacción desde la percepción del paciente

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Tangibilidad

En el anexo 1 se encuentra la operacionalización de variable

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**3.3.1. Población**

Todos los usuarios que fueron atendidos en el servicio de diagnóstico por imágenes en el hospital III – 1, Trujillo durante el periodo de marzo a mayo del 2022, siendo la población objetivo correspondiente a 412 pacientes.

Cuadro 1

Distribución de los pacientes atendidos según las áreas de atención en el servicio de diagnóstico de imágenes, 2022.

Áreas de atención	N°	%
Tomografía	240	58
Ecografía	120	29
Rayos x	52	13
Total	412	100

Nota. Sistema informático de citas hospital III-1, TRUJILLO 2022

Criterios de inclusión

Entre los criterios de inclusión se tuvieron en consideración los siguientes:

- Pacientes de ambos sexos y que sean mayores de 18 años de edad.
- Pacientes que aceptaron voluntariamente.
- Pacientes que hayan recibido atención en el servicio durante el periodo de marzo a mayo del 2022.
- Pacientes que entiendan las indicaciones brindadas por el encuestado.

Criterios de exclusión

Para los criterios de exclusión se consideró lo siguiente:

Pacientes que no se encuentre conscientes al momento de la evaluación,

Pacientes que presenten algún impedimento neurológico que no les permita comprender las instrucciones de los instrumentos de medición

Pacientes que presenta problemas psicológicos o psiquiátricos al momento de aplicar la prueba de estudio

Pacientes que no se consideraron parte de la población objetiva, que no han sido atendidos durante el periodo de marzo a mayo del 2022.

3.3.2. Muestra

En el presente caso se empleó la fórmula de población finita, cuyo resultado indica que la muestra debe ser conformada por 199 pacientes que se fueron atender al servicio de diagnóstico por imágenes del hospital III - 1, Trujillo que fueron atendidos durante periodo de marzo a mayo del 2022.

Se aplicó la siguiente formula estadística (Anexo 3)

3.3.3. Muestreo

Se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple para poblaciones conocidas (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018).

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis fue conformada por los pacientes atendidos en el servicio de diagnóstico por imágenes del hospital III – 1, Trujillo que fueron atendido durante el periodo marzo a mayo del 2022. Que cumplan con los criterios de inclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Se empleó la técnica de la encuesta que se evaluó considerando la escala de Likert, con abordaje persona a persona.

3.4.2. Instrumentos

Se formularon dos cuestionarios: uno para medir la calidad y el otro para la satisfacción percibida por el paciente, el primero servirá para evaluar el nivel de calidad y el segundo que ayudó a cuantificar la satisfacción desde la percepción del usuario (Anexo 02).

Para la calidad de atención (SERVQHOS) adecuado por Villalobos y Lora 2022, tomado del instrumento para evaluar la calidad de atención de Mendoza y Lora 2020, siendo original de la metodología utilizada por MINSA, que se utilizó con el fin de evaluar la calidad de atención percibida por el usuario del servicio, conformado de 19 ítems y serán divididos en 2 dimensiones, estas se encuentran integradas por la parte subjetiva con 10 ítems, y la otra parte objetiva con 9 ítems; cada uno con 5 opciones según Likert que va a oscilar entre las frecuencias de mucho peor de lo que esperaba (1) y mucho mejor de lo que esperaba (5) (Anexo 05). Para poder categorizar la variable de Calidad de atención en rangos que me permitan medirlas tomamos como referencia el número de ítems totales multiplicado por el número de opciones medible, permitiendo obtener un valor máximo de puntuación, obteniendo como resultado 95 punto; seguidamente lo dividimos entre el número de categorías para obtener el rango establecidos entre cada una de las categorizaciones, mostrando como resultado para un valor bajo, entre 19 a 44 puntos; para un valor regular, entre 45 a 70 y por ultimo para un valor alto entre 71 y 95.

El siguiente cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente desde su percepción (SERVQUAL), adaptado por Villalobos y Lora 2022, tomado del instrumento para evaluar la satisfacción de Mendoza y Lora 2020, siendo original

de la metodología utilizada por MINSA, que sirvió para evaluar y cuantificar la satisfacción desde la percepción del paciente, y consta de 22 ítems los cuales fueron divididos y agrupados en 5 dimensiones, siendo Fiabilidad con 5 ítems de evaluación, Capacidad de respuesta con 4 ítems de evaluación, Seguridad con 4 ítems de evaluación, Empatía con 5 ítems de evaluación y Tangibilidad con 4 ítems, cada uno con 7 alternativas medibles según la escala de Likert (muy en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, parcialmente de acuerdo, totalmente de acuerdo y muy de acuerdo) (Anexo 06). Asimismo, para poder categorizarla tuve que distribuirse en rangos, permitiendo obtener medidas en relación a la satisfacción, ni insatisfecho ni satisfecho e insatisfecho, para lo cual se tomó el número de ítems totales multiplicado por el número de opciones medible, obteniendo el un valor máximo de puntuación de 95 punto; seguidamente lo dividimos entre el número de categorías para obtener el rango establecidos entre cada una de las categorizaciones, mostrando como resultado para una categoría de insatisfecho, entre 22 a 66 puntos; para una categoría de no satisfecho ni insatisfecho, entre 67 a 110 y por ultimo para una categorización satisfecho entre 111 y 154. Además, al realizar la categorización para las dimensiones en estudio se obtuvo, para la dimensión de fiabilidad una categorización de insatisfecho con una puntuación de 5 a 15 puntos, ni satisfecho ni insatisfecho con una puntuación de 16 a 25 puntos, satisfecho con una puntuación de 16 a 35 puntos; para la dimensión de capacidad de respuesta una categorización capacidad de respuesta con una puntuación de 4 a 12 puntos, ni satisfecho ni insatisfecho con una puntuación de 13 a 20 puntos, satisfecho con una puntuación de 21 a 28 puntos; para la dimensión de seguridad una categorización capacidad de respuesta con una puntuación de 4 a 12 puntos, ni satisfecho ni insatisfecho con una puntuación de 13 a 20 puntos, satisfecho con una puntuación de 21 a 28 puntos; para la dimensión de empatía una categorización de insatisfecho con una puntuación de 5 a 15 puntos, ni satisfecho ni insatisfecho con una puntuación de 16 a 25 puntos, satisfecho con una puntuación de 16 a 35 puntos; para la dimensión de tangibilidad una categorización capacidad de respuesta con una puntuación de 4 a 12 puntos, ni satisfecho ni insatisfecho con una puntuación de 13 a 20 puntos, satisfecho con una puntuación de 21 a 28 puntos.

El proceso para validar los instrumentos se realizó mediante el criterio de juicio de expertos, en donde 5 expertos que posean al menos grado de magister o superior fueron quienes evalúen el contenido, relevancia, y

pertinencia de cada ítem al analizar la teoría y conceptualizaciones que sustentan cada una de las variables, obteniendo como resultado que los ítems planteados en nuestro cuestionario son suficientes para medir la dimensión, además de indicar que si es aplicable a nuestra investigación, estadísticamente, al ser sometido al coeficiente para medir la relevancia de los ítems respecto al contenido a partir de un número de expertos denominado V de Aiken, se obtuvo un valor numérico de 1 significando que hay un total acuerdo con los ítems (Anexo 07).

En cuanto a la confiabilidad hace referencia al grado de consistencia de la medición de las variables, Para la obtención del grado de confiabilidad se realizó un prueba piloto a 20 pacientes que hayan sido atendidos y que no formen parte de la muestra de la investigación, aplicando nuestro instrumento adaptado del SERVQHOS Y SERVQUAL, dichos resultados fueron analizados mediante la fórmula estadística de Alfa de Cronbach puesto que la escala de medición en ambos casos fue de tipo Likert, obteniendo como resultados 0.964. y 0.916, respectivamente, es decir los instrumentos demostraron confiabilidad (Anexo 08).

3.5. Procedimientos

Para iniciar el proceso de la ejecución de la investigación se procedió a remitir una solicitud de autorización para la realización de la investigación dirigida al director del Hospital III - 1, Trujillo y al jefe del área del diagnóstico por imágenes para que se brinden los permisos y facilidades para la recolección de información sobre las variables de estudio. Luego de haber obtenido los permisos se procedió a seguir el cronograma establecido para levantar la información, así como cada uno de los criterios metodológicos, a fin de no sesgar los resultados que puedan obtenerse, se les explicará a cada uno el objetivo y alcances de la investigación, señalando en todo momento que la participación es voluntaria y se requiere el mayor grado de honestidad al momento de brindar su percepción sobre la calidad del servicio percibida y el grado de satisfacción que han experimentado después de la atención recibida.

Los cuestionarios fueron aplicados en dos modalidades, sea que el paciente que manifieste su interés de dar respuesta en el momento

posterior al servicio, se le administró el formato físico de cada uno de los cuestionarios, y en el caso no disponga del tiempo para poder otorgar una respuesta en dicho momento se le envió un link de evaluación para que de su respuesta al cuestionario online bajo la plataforma de Google Forms. Una vez que se recopile la información de las variables en la muestra de estudio se procedió al procesamiento estadístico, a través del software estadístico IBM SPSS versión 26 con el que se analizaron y presentaron los resultados de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de culminar la fase de recolección de datos se trasladaron los puntajes obtenidos en cada una de las preguntas del cuestionario a una hoja de cálculo en el software informático de Microsoft Excel 2019, a fin de procesar la información para presentar los resultados en tablas y figuras según corresponda. Se aplicó la estadística descriptiva a fin de obtener la distribución de frecuencias absolutas y relativas de las categorías o niveles obtenidos para cada una de las variables.

Asimismo, se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 26 para ejecutar el análisis de normalidad de los puntajes totales de ambas variables, la prueba de hipótesis a considerar fue el Rho de Spearman para establecer la correlación entre las variables.

También se consignaron los valores de las correlaciones y su significancia estadística tomando en cuenta que se acepta una correlación significativa cuando la precisión del valor fue menor de 0,05 ($p < 0,05$).

3.7. Aspectos éticos

La investigación se guio por los principios éticos vinculados con el respeto a la propiedad intelectual, dado que cada una de las conceptualización y teorías fueron debidamente citadas y referenciadas

Además se les indicó que se salvaguardó la confidencialidad de sus datos personales y de la opinión emitida en cada uno de los instrumentos de recolección considerando el principio 21, el cual va a proteger a los

pacientes que participaron en el estudio, preservando su estado de salud física y mental, igualmente se enfatizó información necesaria para la aceptación voluntaria y para que los datos sean confiables y confidenciales, a través de la firma del consentimiento informado, con lo que se promovió el bienestar de las personas y se redujo mínimamente el perjuicio al que se sintiera expuesto por el presente trabajo investigativo (Manzini, 2000).

Se respetó el principio de participación voluntaria, ya que se les explicó a los participantes que el derecho les asiste si quieren renunciar en el lapso que consideren oportuno, considerando los principios éticos entre estos la autonomía de la persona. Siendo uno de los puntos relevantes el respeto por los sujetos como seres autónomos y la aplicación de principio de la justicia, el cual permitió a que los sujetos de estudio recibieron imparcialmente un buen trato (Belmont, 2013).

Asimismo, dicha información solo fue publicada para fines académicos, teniendo un valor social y científico manteniendo el anonimato de quienes participaron en el estudio. Asimismo, se tomó en cuenta el cumplimiento de las normas éticas promovido por la Universidad Cesar Vallejo agregando el principio de no copia y lo evalúa a través de la aplicación del programa Turnitin (AMM, 2017).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre la calidad de atención y satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo – 2022

Calidad de atención	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Ni insatisfecho ni satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Alto	2	1.01	2	1.01	22	11.06	26	13.07
Regular	12	6.03	31	15.58	3	1.51	46	23.12
Bajo	112	56.28	15	7.54	0	0.00	127	63.81
Total	126	63.32	67	33.67	25	20.60	199	100.00

Nota: Elaboración propia

Resultados de correlación

Valor – Rho Spearman	Sig. (bilateral)
0,572	0,000

En la tabla 1 se muestran que el 56.28% de los usuarios perciben que la calidad de atención del servicio de diagnóstico por imágenes se encuentra en un nivel bajo y por ello se sienten insatisfechos; en tanto que un 15.58% del total de pacientes señalaron que la calidad de la atención en dicho servicio es regular, lo cual no les llega a generar ni satisfacción ni insatisfacción. Finalmente, se logra observar que el 11.06% de los usuarios señala que el nivel de la calidad de atención del servicio fue alto y por ello se sienten satisfechos. Además, según Spearman ($Rho = 0.572$), indica que existe una relación positiva fuerte con alta significancia entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital III - 1 de Trujillo.

Hipótesis general:

La tabla 1 muestra que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se logró obtener un coeficiente de correlación de 0,572 (correlación alta, directa y positiva) y un p-valor alcanzado de 0,000, mismo que es inferior al p-valor tabulado de 0,01, entonces, la hipótesis nula fue rechazada haciendo posible la aceptación de la hipótesis de estudio que refiere que existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital III - 1, Trujillo 2022.

Tabla 2

Nivel de calidad de atención percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes de un Hospital III - 1, Trujillo-2022

Calidad de atención	Cantidad	Porcentaje
Alto	26	13.07%
Regular	46	23.12%
Bajo	127	63.82%
Total	199	100.0%

Nota: Elaboración propia

La tabla 2 muestra los niveles de calidad de atención percibido en los pacientes del hospital que participaron en la investigación, en donde el 63.8% considera que la calidad de atención percibido se ubica en un nivel bajo, en tanto que el 23.1% señala un grado regular de calidad, y solamente el 13.1% indica un grado alto de calidad de atención percibido. Esto indica que los usuarios sienten que la atención carece de atributos positivos que permitan confiar en la interacción que ha tenido con el personal asistencial.

Tabla 3

Nivel de satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo-2022

Nivel de Satisfacción	Nº	%
Satisfecho	25	12.56%
Ni insatisfecho ni satisfecho	48	24.12%
Insatisfecho	126	63.32%
Total	199	100.00%

Nota: Elaboración propia

En la tabla 8 se muestran los niveles de satisfacción percibido en los usuarios del hospital que participó en la investigación, en donde el 63.32% de los pacientes considera sentirse insatisfecho, en tanto que el 24.12% no está ni insatisfecho ni satisfecho, y solamente el 12.6% indica estar satisfecho. Ello indica que los pacientes durante la atención han desarrollado insatisfacción con respecto a la fiabilidad del servicio, así como la capacidad para responder que tiene el personal del servicio para atender cualquier inconveniente que se presente en la atención.

Tabla 4

Relación entre la calidad de atención y la fiabilidad percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo-2022

Calidad de atención	Fiabilidad						Total	
	Insatisfecho		Ni insatisfecho ni satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Alto	2	1.01	6	3.02	18	9.05	26	13.07
Regular	14	7.04	29	14.57	3	1.51	46	23.12
Bajo	113	56.78	14	7.04	0	0.00	127	63.81
Total	129	64.82	49	24.62	21	10.55	199	100.00

Nota: Elaboración propia

Valor – Rho Spearman	Sig. (bilateral)
0.461	0.000

En la tabla 4 se muestra la relación entre la calidad de atención y la fiabilidad, en donde un 56.78% de los usuarios perciben que la calidad de atención del servicio de diagnóstico por imágenes se encuentra en un nivel bajo y a su vez se sienten insatisfechos por la fiabilidad que ofrece el servicio. Por otro lado, un 14.57% de los pacientes manifiestan que la calidad del servicio se mantiene en un nivel regular ya su vez no se sienten ni insatisfecho ni satisfechos al valorar la fiabilidad del servicio. El 9.05% restante de la muestra señala que la calidad del servicio es alta, por lo cual se sienten satisfechos por la capacidad que tiene el personal para brindar un buen servicio. Asimismo, según Spearman ($Rho = 0.461$) indica la existencia de una relación directa de grado moderado estadísticamente significativa ($p = .000$) entre la calidad de la atención y fiabilidad percibida por el paciente del servicio mencionado.

Hipótesis específica 3:

La tabla 4 muestra que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se logró obtener un coeficiente de correlación de 0,461 (correlación moderada, directa y positiva) y un p-valor alcanzado de 0,000, mismo que es inferior al p-valor tabulado de 0,01, entonces, la hipótesis nula fue rechazada haciendo posible la aceptación de la hipótesis de estudio que refiere que existe relación entre la calidad de atención y la fiabilidad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes.

Tabla 5

Relación entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo-2022

Calidad de atención	Capacidad de respuesta						Total	
	Insatisfecho		Ni insatisfecho ni satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Alto	2	1.01	5	2.51	19	9.55	26	13.07
Regular	14	7.04	30	15.08	2	1.01	46	23.12
Bajo	114	57.29	13	6.53	0	0.00	127	63.81
Total	130	65.33	48	24.12	21	10.55	199	100.00

Fuente: Elaboración propia

Valor – Rho Spearman	Sig. (bilateral)
0.471	0.000

En la tabla 5 muestran la relación entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta, en donde un 57.29% de los usuarios perciben que la calidad de atención en el área de diagnóstico por imágenes se encuentra en un nivel bajo y a su vez se sienten insatisfechos por la capacidad de respuesta que el personal manifiesta al momento de brindar el servicio de atención al usuario. Por otro lado, un 15.08% de los pacientes manifiestan que la calidad del servicio se mantiene en un nivel regular y a su vez no se sienten ni insatisfecho ni satisfechos al valorar la capacidad de respuesta del servicio. El 9.55% restante de la muestra señala que la calidad del servicio es alta, por lo cual se sienten satisfechos por la capacidad para atender y brindar soluciones. También se observa un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.471$) que permite señalar que existe relación directa de grado moderado estadísticamente significativa ($p=0.000$) entre la calidad de la atención y capacidad de respuesta percibida por el paciente del servicio de diagnóstico por imágenes del mencionado hospital.

4.1. Hipótesis específica 4:

La tabla 5 muestra que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se logró obtener un coeficiente de correlación de 0,471 (correlación moderada, directa y positiva) y un p-valor alcanzado de 0,000, mismo que es inferior al p-valor tabulado de 0,01, entonces, la hipótesis nula fue rechazada haciendo posible la aceptación de la hipótesis de estudio que refiere que existe relación entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta o responsabilidad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes.

Tabla 6

Relación entre la calidad de atención y la seguridad percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo-2022

Calidad de atención	Seguridad						Total	
	Insatisfecho		Ni insatisfecho ni satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Alto	2	1.01	7	3.52	17	8.54	26	13.07
Regular	13	6.53	30	15.08	3	1.51	46	23.12
Bajo	113	56.78	14	7.04	0	0.00	127	63.81
Total	128	64.32	51	25.63	25	10.05	199	100.00

Nota: Elaboración propia

Valor – Rho Spearman	Sig. (bilateral)
0.552	0.000

En la tabla 6 se muestran la relación la atención y la seguridad, en donde un 56.78% de los usuarios perciben que la calidad de atención del servicio de diagnóstico por imágenes se encuentra en un nivel bajo y a su vez se sienten insatisfechos por la seguridad que el personal manifiesta al momento de brindar el servicio de atención al usuario. Por otro lado, un 15.08% de los pacientes manifiestan que la calidad del servicio se mantiene en un nivel regular y a su vez no se sienten ni insatisfecho ni satisfechos al valorar la seguridad del servicio. El 8.54% restante de la muestra señala que la calidad del servicio es alta, por lo cual se sienten satisfechos por la confianza que le genera la forma de atender del personal. Además, según Spearman ($\rho = 0.552$), señala la existencia de una relación directa de grado moderado estadísticamente significativa ($p = 0.000$) entre la calidad de la atención y la seguridad percibida por el paciente del servicio de diagnóstico por imágenes.

Hipótesis específica 5:

La tabla 6 muestra que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se logró obtener un coeficiente de correlación de 0,552 (correlación moderada, directa y positiva) y un p-valor alcanzado de 0,000, mismo que es inferior al p-valor tabulado de 0,01, entonces, la hipótesis nula fue rechazada haciendo posible la aceptación de la hipótesis de estudio que refiere que relación entre la calidad de atención y la seguridad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes.

Tabla 7

Relación entre la calidad de atención y la empatía percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo-2022

Calidad de atención	Empatía						Total	
	Insatisfecho		Ni insatisfecho ni satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Alto	2	1.01	16	8.04	8	4.02	26	13.07
Regular	20	10.05	26	13.07	0	0.00	46	23.12
Bajo	11	58.79	10	5.03	0	0.00	12	63.81
Total	139	69.85	52	26.13	8	4.02	199	100.00

Nota: Elaboración propia

Valor – Rho Spearman	Sig. (bilateral)
0.495	0.000

En la tabla 7 se muestran la relación entre la calidad de atención y la empatía, en donde un 58.79% de los usuarios perciben que la calidad de atención del servicio de diagnóstico por imágenes se encuentra en un nivel bajo y a su vez se sienten insatisfechos por la empatía que el personal manifiesta al momento de brindar el servicio de atención al usuario. Por otro lado, un 13.07% de los pacientes manifiestan que la calidad del servicio se mantiene en un nivel regular y a su vez no se sienten ni insatisfecho ni satisfechos al valorar la capacidad de respuesta del servicio. El 4.02% restante de la muestra señala que la calidad del servicio es alta, por lo cual se sienten satisfechos por el grado de amabilidad y trato personalizado que le ofrece el personal de salud al momento de atenderlo al paciente. También se observa un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.495$) que indica la existencia una relación directa de grado moderado estadísticamente significativa ($p = 0.000$) entre la calidad de la atención y la empatía que percibe el paciente del área de diagnóstico.

Hipótesis específica 6:

La tabla 7 muestra que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se logró obtener un coeficiente de correlación de 0,495 (correlación moderada, directa y positiva) y un p-valor alcanzado de 0,000, mismo que es inferior al p-valor tabulado de 0,01, entonces, la hipótesis nula fue rechazada haciendo posible la aceptación de la hipótesis de estudio que refiere que relación entre la calidad de atención y la empatía inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del hospital mencionado.

Tabla 8

Relación entre la calidad de atención y la tangibilidad percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo-2022

Calidad de atención	Tangibilidad						Total	
	Insatisfecho		Ni insatisfecho ni satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Alto	2	1.01	16	8.04	8	4.02	26	13.07
Regular	20	10.05	26	13.07	0	0.00	46	23.12
Bajo	117	58.79	10	5.03	0	0.00	127	63.81
Total	139	69.85	52	26.13	8	4.02	199	100.00

Nota: Elaboración propia

Valor – Rho Spearman	Sig. (bilateral)
0.463	0.000

En la tabla 8 se muestran la relación entre la calidad de atención y la tangibilidad, en donde un 58.79% de los usuarios perciben que la calidad de atención del servicio de diagnóstico por imágenes se encuentra en un nivel bajo y a su vez se sienten insatisfechos por la tangibilidad que el personal manifiesta al momento de brindar el servicio de atención al usuario. Por otro lado, un 13.07% de los pacientes manifiestan que la calidad del servicio se mantiene en un nivel regular y a su vez no se sienten ni insatisfecho ni satisfechos al valorar los elementos tangibles del servicio. El 4.02% restante de la muestra señala que la calidad del servicio es alta, por lo cual se sienten satisfechos por los atributos tangibles que favorecen al servicio. Además, según Spearman ($\rho = 0.463$), permite señalar que existe una relación directa de grado moderado estadísticamente significativa ($p = 0.000$) entre la calidad de atención y tangibilidad que percibe el paciente del servicio de diagnóstico por imágenes del hospital mencionado.

Hipótesis específica 7:

La tabla 7 muestra que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se logró obtener un coeficiente de correlación de 0,463 (correlación moderada, directa y positiva) y un p-valor alcanzado de 0,000, mismo que es inferior al p-valor tabulado de 0,01, entonces, la hipótesis nula fue rechazada haciendo posible la aceptación de la hipótesis de estudio que refiere que relación entre la calidad de atención y la tangibilidad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes en el hospital mencionado.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se orientó a reconocer la relevancia en el análisis los aspectos vinculados a la prestación de servicios de salud desde la perspectiva del usuario, en función que son ellos quienes perciben la calidad de la atención a partir de la valoración de aspectos que son objetivos y también subjetivos y que finalmente logran traducirse en el grado de satisfacción.

La tabla 1 muestra que la presente investigación al analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida se identificó que un 56.28% de los usuarios califican que existe un nivel bajo con respecto a la calidad de la atención y por ende se sienten insatisfechos frente al servicio recibido. Además, se alcanzó un coeficiente Spearman de ($Rho=.572$), lo cual pone en manifiesto que existe una relación positiva fuerte con alta significancia entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital, 2022.

Este resultado concuerda con lo expuesto por Reaño (2021), quien en su investigación reporta que la calidad de atención y la satisfacción del usuario se encuentran altamente relacionadas ($\rho = 0.815$, $p < 0.05$). Mientras que Vílchez (Chimbote, 2019), en su investigación precisó que la calidad de la atención y la satisfacción mantienen una buena relación directa, dado que la satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de atención.

Además, Messarina (Trujillo, 2015), en sus conclusiones indica que la calidad de la atención que ofrecen los profesionales de salud incide en la satisfacción del paciente ya que existe una alta correlación entre las variables.

Según Ayamamani (Arequipa, 2018), indica que la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Radiología tienen relación. Se pudo identificar que la relación entre las variables estudiadas entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes percibida guardan una fuerte relación en muchas de las investigaciones.

Con relación con lo mencionado anteriormente, se estima que los hallazgos de la presente investigación permiten corroborar lo expuesto por Ruiz (2017) quien considera una atención de calidad no es algo condicional, sino que debe suscitarse como un requisito obligatorio y que tiene como objetivo que el usuario sienta confianza y satisfacción por la buena atención recibida.

En la tabla 2 se observa con respecto a resultados descriptivos se aprecia que el 63.8% de los pacientes considera que la calidad del servicio percibido se encuentra en un nivel bajo, es decir existen condiciones favorables en el trato que brinda el personal asistencial y se preocupan por brindar un buen tratamiento de los pacientes que acuden a dicha institución.

Este resultado difiere de lo expuesto por Pabón y Palacio (2020), quien en su investigación de un hospital de sitio nuevo Magdalena-Colombia, en donde se indica que el 77.7% de los pacientes mencionó que el trato que recibió por parte del personal asistencial ha sido bueno.

En los resultados encontrados y en los reportados por Reina (Colombia, 2018); también muestra su investigación que existe una excelente percepción de la calidad de atención por parte del usuario. También Espiritu (Perú, 2018) en su investigación realizada en un centro de diagnóstico de la ciudad de Lima reportó una calificación positiva para la evaluación de la calidad percibida en los diferentes servicios de diagnóstico por imágenes.

Además, Tresierra (Trujillo, 2019), indica que de acuerdo a su investigación existe una percepción positiva de la calidad por parte del paciente, existiendo un nivel predominante por parte del sexo femenino y sobre todo por los pacientes que acuden por una segunda vez a la atención.

El resultado alcanzado corrobora lo señalado por Coronado et al., (2013), quienes sostiene que la calidad en la atención deriva no solo de los conocimientos y competencias de los profesionales de la salud que atienden en la institución, sino también de la disposición que tienen para atender las necesidades de los usuarios. Las diferencias entre el resultado obtenido en el presente estudio y los señalados posteriormente se debe, que en estos últimos la medición sobre la calidad de la atención centrándose únicamente

en valorar el desempeño de los colaboradores, mientras que en esta investigación la calidad atañe no sólo a la interacción entre el personal que brinda la atención, sino también las condiciones en las que se accede al mismo, lo que finalmente determinará si el servicio es o no de calidad. Por ende, una percepción inadecuada se traduce en una escasa disposición por brindar un adecuado servicio al usuario.

Los hallazgos mostrados en la tabla 3 se pueden observar que el 63.3% de los pacientes tiene un nivel bajo de satisfacción que perciben por el servicio que ha recibido de parte del área de diagnóstico por imágenes en el hospital III – 1, Trujillo. También difieren de la investigación de Pérez et al., (España, 2019) quien indica que la percepción de la satisfacción de los usuarios sobre el funcionamiento del sistema sanitario tiene una tendencia estática.

Las diferencias que se han reportado refuerzan lo postulado por González et al., (2016), quienes sostienen que para el desarrollo de una plena satisfacción los pacientes deben percibir una adecuada calidad del servicio, valorar positivamente la infraestructura del lugar en el que se desarrolla la prestación del servicio de salud. Asimismo, se debe tener en cuenta que las diferencias entre el hallazgo obtenido y los estudios preliminares se basa en el tipo de establecimiento, lo cual puede condicionar la atención, no solo en el acceso a servicios, sino inclusive el grado de amabilidad con el que atienden el personal asistencial producto de las políticas planteadas en la institución.

La tabla 4 nos muestra, que un 56.78% de los usuarios que considera que la calidad de atención se ubica en un nivel bajo también mantiene insatisfacción con respecto a la fiabilidad que se percibe del servicio. Asimismo, se estableció un coeficiente de Spearman ($\rho = 0.461$) que indica la existencia de una relación directa de grado moderado estadísticamente significativa ($p = .000$) entre la calidad de la atención y fiabilidad percibida por el paciente del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022.

Este resultado concuerda con Vélchez (Chimbote, 2019) quien reconoce la existencia de una relación entre la fiabilidad y la satisfacción

percibida ya que va a estar vinculada de forma directa a los aspectos positivos o negativos. Esto permite confirmar lo señalado por Parasuraman et al., (1988) quien indica que las capacidades que tienen el profesional para ejecutar una buena atención pueden conllevar a que se desarrolle sentimientos de satisfacción. De acuerdo con ello se estima que si existe una correcta ejecución del servicio esto se convierte en un elemento fundamental para que se perciba calidad y también satisfacción por parte del usuario, quien puede llegar a suponer que se le otorga todas las condiciones para que pueda realizarse un buen examen radiológico y tener un diagnóstico preciso.

La tabla 5 nos muestra que un 57.29% de los usuarios se siente insatisfecho con la capacidad de respuesta y por ende señalan que existe un bajo nivel de calidad de atención, asimismo se reporta Rho de Spearman ($\rho=0.471$) que permite señalar la existencia de una relación directa de grado moderado estadísticamente significativa ($p=.000$) entre la calidad de la atención y capacidad de respuesta percibida por el paciente del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022. Además, este resultado confirma lo expuesto por Zavaleta y García (2018) quienes indicaron siempre y cuando los clientes experimenten satisfacción del servicio recibido se puede suponer que se trata de un indicador de excelencia de calidad de los que se ofrece.

En la tabla 6 podemos observar que el 56.78% de los usuarios indica sentirse insatisfecho con aspectos vinculados a la seguridad y a su vez ha calificado como bajo el nivel de la calidad de atención ofrecido, además se halló un coef. Spearman ($\rho=0.552$), señalando la existencia una relación directa de grado moderado estadísticamente significativa ($p=.000$) entre la calidad de la atención y la seguridad percibida por el paciente del servicio de diagnóstico por imágenes del hospital mencionado. También concuerda con Messarina (Trujillo, 2015) El grado de relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de seguridad, se ha determinado la existencia de una alta correlación estadística.

Cabe destacar que la seguridad es una condición fundamental para los usuarios que están siendo atendidos en una institución de salud, dado

que ello les permitirá en gran medida determinar si se trata de una institución que ofrece o no un servicio de calidad (Parasuraman *et al.*, 1988). Por lo tanto, se estima que la seguridad es uno de los principales atributos que deben cuidar las instituciones de salud prestadoras del servicio, dado que si no se generan condiciones adecuadas esto afecta finalmente la valoración de la calidad de la atención del paciente.

La tabla 7 nos reporta que el 58.79% de los usuarios han señalado que existe un bajo nivel de calidad de atención y también se encuentra insatisfechos con la empatía obtuvo un coef. Spearman ($\rho = 0.495$) indicando la existencia de una relación directa de grado moderado estadísticamente de significatividad ($p = .000$) entre la calidad de la atención y la empatía percibida por el paciente del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022. Esto concuerda con lo expuesto por Pabón y Palacio (Colombia, 2020) quienes en su investigación demuestra que la satisfacción que experimentan los pacientes se debe en gran medida a la manera en que vienen siendo tratados, dado que les brindan atención, un trato personalizado y amabilidad.

De forma similar, se asemeja a lo expuesto por Messarina (Trujillo, 2015) quien reporta que el grado de relación entre la satisfacción del usuario que acude al servicio de resonancia magnética con la dimensión de empatía, se ha determinado que existe una alta correlación estadística. Este resultado reafirma lo señalado por Parasuraman *et al.*, (1988) quienes reconocen que la forma en como el personal asistencial brinda el servicio, basándose en un buen trato, amabilidad y preocupación por el usuario es un elemento que indispensable para que desarrolle una percepción favorable no solo a nivel de satisfacción, sino también sobre la calidad del servicio en sí mismo.

Los resultados de la tabla 8 logró determinar que 58.79% de los usuarios han calificado que el nivel de la calidad del servicio es bajo y además señalan sentirse insatisfechos con los elementos relacionados a la tangibilidad que permite el desarrollo del servicio. En tanto que el análisis inferencial permitió determinar un coef. Spearman ($\rho = 0.463$), lo cual permite señalar la existencia de una relación directa de grado moderado estadísticamente significativa ($p = .000$) entre la calidad de atención y

tangibilidad inherente a la satisfacción percibida por el paciente del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022. En concordancia a ello se reporta los resultados obtenidos por Reina (Colombia, 2018), quien halló en su investigación que existe una excelente calidad de atención y tangibilidad y con Messarina (Trujillo, 2015) quien indica que el grado de relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de tangibilidad, se ha determinado que existe una alta correlación estadística.

Finalmente, tomando en consideración los resultados obtenidos en la presente investigación se logró comprobar que la calidad de la atención y la satisfacción son variables que están íntimamente relacionadas en el sector salud, sobre todo porque los usuarios son quienes perciben los diferentes elementos que determinan si la experiencia que tiene con el establecimiento es positiva o negativa, de acuerdo no solo a la cobertura del servicio, sino a cada una de las etapas del proceso de la atención; por consiguiente, es fundamental que las instituciones de salud tomen en consideración como indispensable el monitoreo de los índices de satisfacción del usuario como un indicador útil para detectar necesidades de mejora en los procesos de atención, y sobre todo en brindar capacitaciones al personal para el desarrollo de habilidades blandas y competencias profesionales relacionadas con la finalidad de lograr la mejora en los niveles de calidad y satisfacción. También es necesario precisar que la evaluación de los diferentes procesos de atención se ha realizado posterior a la primera y segunda ola de pandemia donde muchos de los centros se encontraban aun recuperándose del duro golpe que nos brindó el Covid 19 haciendo que los servicios y centros de salud colapsen a nivel local nacional e internacional, sumado a ello también se presentó la falta de personal para cubrir las necesidades de los pacientes ya que por muchos de ellos tuvieron que dejar de laboral por ser personal de riesgo, siendo un gran reto el poder cubrir los servicios y la atención a pesar del déficit de personal debido al Covid 19.

VI. CONCLUSIONES

1. Existen relaciones directas, estadísticamente significativas ($p < 0.01$), entre la calidad de atención y la satisfacción percibido por el paciente, resultados que se evidencia con Spearman ($Rho = 0.572$); estableciendo como la razón cruzada de mayor significancia entre la correlación de ambas variables con un 56.28%. permitiendo la aceptación de la hipótesis de investigación.
2. Los niveles de calidad de atención del servicio de diagnóstico por imágenes percibida por los pacientes son considerados como bajo (63.82%).
3. Los niveles de satisfacción de atención del servicio de diagnóstico por imágenes percibida por los pacientes son considerados como insatisfecho (63.32%).
4. La calidad de atención tiene relación directa significativa ($p < 0.01$) de grado moderado con la fiabilidad inherente a la satisfacción percibida por los pacientes del servicio de diagnóstico por imágenes; resultados que se evidencia con Spearman ($Rho = 0.461$); estableciendo como la razón cruzada de mayor peso entre la correlación de ambas variables con un 56.78%. permitiendo la aceptación de la hipótesis de investigación.
5. Existen relaciones directas estadísticamente significativas ($p < 0.01$) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción percibido por el paciente, resultados que se evidencia con Spearman ($Rho = 0.471$); estableciendo como la razón cruzada de mayor peso entre la correlación de ambas variables con un 56.28%. permitiendo la aceptación de la hipótesis de investigación.

6. La calidad de atención tiene relación directa significativa ($p < 0.01$) de grado moderado con la seguridad inherente a la satisfacción percibida por los pacientes del servicio de diagnóstico por imágenes; resultados que se evidencia con Spearman ($Rho = 0.552$); estableciendo como la razón cruzada de mayor peso entre la correlación de ambas variables con un 56.78%. permitiendo la aceptación de la hipótesis de investigación.

7. Existen relaciones directas estadísticamente significativas ($p < 0.01$) entre la empatía y la satisfacción percibido por el paciente, resultados que se evidencia con Spearman ($Rho = 0.495$); estableciendo como la razón cruzada de mayor peso la correlación de ambas variables con un 58.79%. permitiendo la aceptación de la hipótesis de investigación.

8. La calidad en la atención tiene relación directa significativa ($p < 0.01$) de grado moderado con la tangibilidad inherente a la satisfacción percibida por los pacientes del servicio de diagnóstico por imágenes; resultados que se evidencia con Spearman ($Rho = 0.463$); estableciendo como la razón cruzada de mayor peso entre la correlación de ambas variables con un 58.79%. permitiendo la aceptación de la hipótesis de investigación.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda el desarrollo de programas de capacitación orientados hacia la calidad de la atención en el servicio de diagnóstico por imágenes del hospital donde se efectuó, en donde se propicien las competencias personales y profesionales que permitan brindar un mejor trato a los pacientes basados en calidez humana y respeto.
2. Sensibilizar y fomentar el desarrollo de gestión basada en el mejoramiento continuo del servicio, a fin de tener siempre presente la mejora de la calidad de los servicios de la salud, a fin de evitar las quejas y reclamaciones de los pacientes, a fin de lograr una percepción favorable de la satisfacción por parte de los pacientes.
3. Propiciar el desarrollo de procesos de evaluación del desempeño del personal, en las que se valore también la calidad de atención que brindan al paciente, en donde también se tome en consideración la valoración de cada paciente que fue atendido por el personal de la institución.
4. Establecer como meta en el servicio de diagnóstico por imágenes, la política de cero reclamos, con la finalidad de mejorar el trato y dedicación que se le brinda a los pacientes.
5. Profundizar el análisis de que factores están influyendo en la insatisfacción que presentan los pacientes, con el objetivo de reconocer sus necesidades y expectativas del servicio desde un enfoque cualitativo.
6. Realizar estudios posteriores, basados en un diseño de investigación cuasiexperimental, en el que se desarrolle la implementación de un plan de mejora de la calidad de servicio y determinar su impacto sobre el grado de satisfacción que presenten a posteriori los pacientes del servicio de diagnóstico por imágenes.

REFERENCIAS

- Arias, Fidas (2016). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica 7ª Edición. Caracas: Editorial Episteme.
- AMM (Asociación Médica Mundial). (2017). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos Recuperado en: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-dehelsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-ensereres-humanos/>
- Ayamamani Condori, H. (2018). Relación entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del servicio de Radiología, Hospital III Regional Honorio Delgado, Arequipa 2017. <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/6431>
- Bou. (1997). Medición de la Calidad de servicio.
- Castro-Montenegro, D. A., Chamorro-Cabrera, E. Y., Rosado Onofre, L. M., Miranda-Gómez, L. E. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios*, 28(1), 196-218. DOI:<https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>
- Chumpitaz Carrasco, M. I. (2019). "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018". Repositorio institucional – UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>
- Cronin Jr, J. J. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The journal of marketing*, 55-68.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. En A. Donabedian, *Evaluating the quality of medical care* (págs. 44(3), 166-206). *The Milbank memorial fund quarterly*. doi:10.2307/3348969
- Donabedian, A. (1993). Quality in health care: Whose responsibility is it?. *American Journal of Medical Quality*, 8(2), 32-36.
- Espiritu Quispe, Z. A. (2018). Calidad percibida de la atención del tecnólogo médico en usuarios de tomografía y mamografía. Hospital Nacional Daniel Alcides

- Carrión, octubre – noviembre 2017. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9458>
- Gonzales, L., Rabanal, A., & Henao, E. (2016). El sistema de salud en Peru. Lima-Perú: Colegio Médico del Perú.
- Granado de la Orden, S. (2008). *Metodología para evaluar la satisfacción de los pacientes de un hospital público*. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid]. Repositorio UAM: <https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/2049/>
- Grönrrros, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. madrid: ediciones diaz de santos. Obtenido de <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00251749410054774>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, I. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta edición) Editorial McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México. McGrawHill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016). El 75,4% de la población del país tiene un seguro de salud. <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-754-de-la-poblacion-del-pais-tiene-un-seguro-de-salud-9155/>
- Juvinyà-Canal, D., Bertran-Noguer, C., & Suñer-Soler, R. (2018). Alfabetización para la salud, más que información. *Gaceta Sanitaria*, 32, 8-10.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50.
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de maestría Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio digital UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976>
- Manzini, J. L. (2000). Declaración de Helsinki: Principios Éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta Bioethica*, 2, 321- 334. <https://revistas.uchile.cl/index.php/AB/article/download/16930/17634/>

- Maza Neyra, A. S. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón_Nuevo Chimbote, 2019. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25541>
- Ministerio de Salud - MINSA (2019). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.
- Muñoz (2020) *Calidad de atención y tiempo de espera en consultorio obstétrico de un centro de salud público de Lima, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47536>
- Parasuraman, A. Z. (1993). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc /Calidad total en la gestión de servicios : como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores . *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Olortegui, J., (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14320>
- Organización Mundial de Salud (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.
- Pabon, M., y Palacio, K. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019. [Tesis de licenciatura, Universidad de la Costa] Repositorio CUC: <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/6423>
- Pekkaya, M., Pulat mamolu, Ö., & Koca, H. (2019). Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 340-347.
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). User satisfaction in the spanish health system: Trend analysis. *Revista de Saúde Pública*, 53, 87. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>

- Pérez Pulido, M. O., Orlandoni Merli, G., Ramoni Perazzi, J., & Valbuena Vence, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44, 325-343.
- Pérez, M.O., Orlandoni, G., Ramoni, J., y Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2). <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/838/1045>
- Piedra, I- (2018). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10490>
- Reaño, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896>
- Reina Bohórquez, A. J., & Portes Bejarano, Y. M. (2018). CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO NACIONAL, FEBRERO A MAYO DE 2018. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia.
- Rodríguez, J. y Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS el coeficiente Alfa de Cronbach. *Reire Revista d' Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1 – 13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rondón, A. (2010). Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez, Ciudad Bolívar. Bolívar: Universidad de Oriente
- Roque, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29217>

- Ruiz, R. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín. Tarapoto-San Martín, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Santolalla, P. A. M. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *UCV-Scientia*, 8(2), 119-123.
- Swain, S., & Kar, N. C. (2018). Hospital service quality as antecedent of patient satisfaction—a conceptual framework. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*.
- Tresierra Ayala, M. A. (2019). Determinantes de la calidad sentida de los servicios de salud nivel III. EsSalud, 2015. Universidad Privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4555>
- Valarie A. Zeithaml, A. P. (1992). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. usa: Díaz de Santos.
- Valdés, A. y Favier, R. (2021). La informatización de la salud, un reto ante el modelo económico y social actual. In *Jornada Científica de la Red de Información de Ciencias Médicas de Cienfuegos (REDINFOCIEN 2021)*
- Vizcaíno, A. D. J., Vizcaíno-Marín, V. D. P., & Fregoso-Jasso, G. S. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1), 27 – 36. <http://>
- Zavaleta, E. y 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]. Repositorio institucional UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/>
- Zeithaml, V. A. (2018). How do you measure service quality. *Mapping Out Marketing: Navigation Lessons from the Ivory Trenches*, 35.
- Wan Edura, W. R. (2009). Service quality in health care setting. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, , 22(5), 471-82. .

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: CALIDAD DE ATENCIÓN	La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.	La variable de calidad de atención será a través del cuestionario SERVQHOS, que sirve para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria, cuenta con 19 ítems entre calidad subjetiva y objetiva, este instrumento será adaptado para el instrumento la presente investigación.	SUBJETIVA	Disposición para la ayuda Amabilidad del personal Interés personal Trato personalizado Confianza y seguridad Comprensión de necesidades Rapidez de respuesta Preparación del personal Interés por solucionar problemas Interés por cumplir promesas	01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10	Intervalo ordinal V1: Calidad de la atención • Alto (> 70) • Regular (45 – 70) • Bajo (< 45) D1: Calidad Subjetiva
			OBJETIVA	Información a familiares Tiempo de espera Señalización intrahospitalaria Puntualidad de consultas Información que da el medico Apariencia del personal Tecnología biomédica Comodidades ambientes Señalización extrahospitalaria	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	• Alto (> 38) • Regular (24 – 37) • Bajo (< 24) D2: Calidad Objetiva • Alto (> 22) • Regular (22– 34) • Bajo (<34)
V2: SATISFACCIÓN DESDE LA PERCEPCION DEL PACIENTE	Percepción de la calidad del servicio, se enfoca en los elementos de la empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, y tangibles.	Se realizará por la aplicación de la escala multidimensional SERVQUAL que toma en cuenta al acumulado de las dimensiones: Fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, y tangibilidad. Este acumulado será calificado de forma cualitativa, mediante la escala ordinal	FIABILIDAD	Conocimiento Destreza Habilidades demostradas Habilidad para ejecutar el servicio	01, 02, 03, 04 05	Intervalo ordinal V2: Satisfacción percibida por el paciente
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Predisposición del personal Voluntad de proporcionar el servicio Condiciones óptimas de la atención	06, 07, 08 09	• Satisfecho (>110) • Ni insatisfecho, ni satisfecho (67 – 110) • Insatisfecho (< 67)
			SEGURIDAD	Confiabilidad Credibilidad Cuidado durante la atención Dedicación	10. 11. 12. 13	D1: Fiabilidad • Satisfecho (26 - 35) • Ni insatisfecho, ni satisfecho (16 - 25) • Insatisfecho (<16)
			EMPATÍA	Sensibilidad Capacidad perceptiva Buen trato durante la atención Consideración	14, 15, 16, 17, 18	D2: Capacidad de Respuesta • Satisfecho (21 - 28)

			TANGIBILIDAD	<p>Equipamiento Apariencia del personal. Materiales de comunicación Estado de la logística</p>	<p>19, 20, 21, 22</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ni insatisfecho, ni satisfecho (13 - 20) • Insatisfecho (< 13) <p>D3: Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho (21 -28) • Ni insatisfecho, ni satisfecho (13 - 20) • Insatisfecho (< 13) <p>D4: Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho (26 - 35) • Ni insatisfecho, ni satisfecho (16 - 25) • Insatisfecho (< 16) <p>D5: Tangibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho (21 - 28) • Ni insatisfecho, ni satisfecho (13 - 20) • Insatisfecho (< 13)
--	--	--	---------------------	--	-----------------------------------	--

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Cuestionario de Calidad de atención del servicio de diagnóstico por imágenes. Hospital III - 1, Trujillo 2022,

SERVQHOS modificado por Mendoza y Lora (2020), Adaptado por Villalobos y Lora (2022)

Califique las siguientes preguntas de acuerdo con la atención que Usted ha recibido. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

CODIFICACION				
1	2	3	4	5
MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA	PEOR DE LO QUE ESPERABA	COMO ME LO ESPERABA	MEJOR DE LO QUE ESPERABA	MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA

DATOS GENERALES

Sexo:

Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción:

Primaria () Secundaria () Técnica () Superior () Ninguna ()

Edad: Ocupación:

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	Las indicaciones dadas por el personal de diagnóstico por imágenes para ayudarlo a la realización de su atención han sido					
02	La amabilidad del personal en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido					
03	El interés del personal de diagnóstico por imágenes para atender su consulta radiológica ha sido					
04	El trato personalizado por atender su consulta radiológica en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido					
05	La confianza y seguridad que le dio el personal del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido					
06	La comprensión de su necesidad de consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido					
07	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido					
08	El conocimiento del personal de diagnóstico por imágenes para atender su motivo de consulta ha sido					

09	El interés del personal del servicio de diagnóstico por imágenes salud por solucionar su motivo de consulta ha sido					
10	El interés del personal del servicio de diagnóstico por imágenes por cumplir con el motivo de la consulta ha sido					
11	La predisposición del personal del servicio de diagnóstico por imágenes por brindar información sobre el motivo de su consulta ha sido					
12	El tiempo de espera para su consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido					
13	La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido					
14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido					
15	La información que brindo el médico sobre mi motivo de consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido					
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido					
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido					
18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido					
19	La señalización en el exterior del hospital ha sido					

Categorías de Medición del nivel de Calidad de atención

ESCALA	VARIABLE		DIMENSIONES			
	CALIDAD DE ATENCION		SUBJETIVA		OBJETIVA	
	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX
BAJO	19	44	10	23	9	21
REGULAR	45	70	24	37	22	34
ALTO	71	95	38	50	35	45

Fuente: SERVQHOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POS GRADO

Cuestionario de Satisfacción del Paciente del servicio de diagnóstico por imágenes. Hospital III - 1, Trujillo 2022,

SERVQUAL modificado por Mendoza y Lora (2020), Adaptado por Villalobos y Lora (2022)

Califique las siguientes preguntas de acuerdo con la atención que Usted ha recibido.
Utilice una escala numérica del 1 al 7

CODIFICACION						
1	2	3	4	5	6	7
MUY DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

DATOS GENERALES

Sexo:

Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción:

Primaria () Secundaria () Técnica () Superior () Ninguna ()

Edad:

Ocupación:

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Ud. fue atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de diagnóstico por imágenes, sin diferencia alguna en relación con otras personas?							
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.							

3	¿Su atención en el servicio de diagnóstico por imágenes a estuvo a cargo del personal médico?								
4	¿El personal de radiología que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarle la complejidad de su estudio radiológico?								
5	El servicio de diagnóstico por imágenes cuenta con todos los insumos necesarios para brindar la atención adecuada.								
6	El servicio de diagnóstico por imágenes cuenta con todos los insumos necesarios para brindar la atención adecuada.								
7	¿La atención en el servicio de diagnóstico por imágenes en general fue rápida?								
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?								
9	. ¿Si usted presentó algún problema o dificultad en el servicio de diagnóstico por imágenes, se resolvió con inmediatez?								
10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud?								
11	¿Durante su atención en el servicio de diagnóstico por imágenes se respetó su privacidad?								
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								
13	El profesional tecnólogo médico que lo atendió, le inspiró confianza. ¿conocía su trabajo?								
14	¿El personal del servicio de radiología lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	El personal de enfermería lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.								
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.								
17	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?								

18	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico radiólogo le brindó sobre el estudio radiológico que recibió: dosis y efectos adversos?											
19	¿Los carteles, letreros y señalización del servicio de diagnóstico por imágenes fueron adecuados para orientar a los pacientes?											
20	¿El servicio de radiología contó con personal para informar y orientar a los pacientes?											
21	La sala de espera y los servicios higiénicos estuvieron limpios en su permanecía en el hospital											
22	¿en el servicio de diagnóstico por imágenes donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención?											

Categorías de Medición de la satisfacción

ESCALA	VARIABLE		DIMENSIONES									
	SATISFACCION PERCIBIDA POR EL PACIENTE		FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATIA		TANGIBILIDAD	
	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX
INSATISFECHO	22	66	5	15	4	12	4	12	5	15	4	12
NI INSATISFECHO NI SATISFECHO	67	110	16	25	13	20	13	20	16	25	13	20
SATISFECHO	111	154	26	35	21	28	21	28	26	35	21	28

Fuente: SERVQUAL

ANEXO 03: Cálculo de tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 PQR}{E^2(N - 1) + Z^2 P}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 412}{0.05^2(412 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 199 \text{ p}$$

n: Tamaño de la muestra con que se realizó el trabajo, la muestra que se determinó.

p y q: Probabilidad de la población de estar o no en la muestra, donde $p = 0.5$ y $q = 0.5$.

Z: Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor $Z = 1.96$

N: Total de pacientes en el servicio de emergencia.

E: Error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina, debe ser 5%

ANEXO 04: Autorización para realizar la investigación



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Sistema Nacional de Salud
EsSalud



"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD
OFICINA DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y DOCENCIA
COMITÉ DE INVESTIGACIÓN Y ÉTICA

PI N° 36 CIYE- O.C.I.Y D-RALL-ESSALUD-2022

CONSTANCIA N° 43

El presidente del Comité de Investigación de la Red Asistencial La Libertad – ESSALUD, ha aprobado el Proyecto de Investigación Titulado:

**"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN
PERCIBIDO POR EL PACIENTE DEL SERVICIO DE
DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES. HOSPITAL VÍCTOR
LAZARTE ECHEGARAY, TRUJILLO 2022 "**

VILLOBOS GUEVARA, JULIO JAVIER

Al finalizar el desarrollo de su proyecto deberá alcanzar un ejemplar del trabajo desarrollado vía virtual al email (capacitacionrall@gmail.com), según Directiva N° 04-IETSI-ESSALUD-2016, a la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia - GRALL, caso contrario la información del Trabajo de Investigación no será avalada por ESSALUD.

Trujillo, 23 de junio del 2022


Dr. Andrés Sánchez Reyna
PRESIDENTE
Comité de Investigación
Of. Capacitación Docencia
e Investigación - R.A.L.L.



Dr. Daniel Izcorta Kooze
A. O. C. I. Y
D. R. A. L. L.


NIT: 9070-2022-1355



**Siempre
con el pueblo**

ANEXO 05

Ficha Técnica de Validez y Confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQHOS

Ficha Técnica de Validez y Confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQHOS, Villalobos y Lora, 2022.	
Titulo	Calidad de atención y satisfacción percibido por el paciente del servicio de diagnóstico por imágenes. Hospital III - 1, Trujillo 2022
Autores	Villalobos Guevara Julio Javier Dra. Lora Loza Miryam Griselda
Año	2022
Contexto de aplicación	Aplicabilidad del SERVQHOS en los pacientes del Servicio de Diagnostico por Imágenes del Hospital III - 1, Trujillo
Validación	<p>Este instrumento que mide la calidad de la atención fue adaptado por Villalobos y Lora (2022)</p> <p>Validez interna: En el cuestionario original, se encuentra una consistencia interna de 0.80 en todos los 19 ítems teniendo 2 dimensiones, de 5 alternativas múltiples del modelo SERVQHOS.</p> <p>Validez externa: Fue adaptado y ejecutado por (Villalobos y Lora 2022), en 20 pacientes en el servicio de Diagnostico por Imágenes del Hospital Victor Lazarte Echeagaray. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a ,0900 y correlaciones mayores a ,480 tanto a nivel general como en sus dos dimensiones.</p> <p>Validez y contenido de estructura: Se efectuó el juicio de expertos por 5 profesionales en la salud con experiencia en estos temas, bajo los principios de evaluación de coherencia, consistencia y pertinencia, el cual obtuvo índice de acuerdo integral (1.00) en el coeficiente V de Aiken, considerándose que el instrumento posee validez.</p> <p>Mg. Bernal Gonzales, Víctor Manuel Mg. Cardozo Lindao, Miguel Ángel Mg. De la Cruz García, Luis Alberto Mg. Diaz lazo, Angela María del Carmen Med. Rad. Vargas Lopez, Denis Alexie</p>
Confiabilidad	La prueba alcanzó una fiabilidad de 1, según los resultados el instrumento presenta confiabilidad interna altamente significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.964
Conclusión	Estando a lo concordado mediante el criterio de cinco jueces expertos y a lo reportado por la estadística de fiabilidad de la prueba piloto en cuanto al coeficiente de Alfa de Cronbach, se concluye que el cuestionario SERVQHOS es aplicable en el presente estudio

ANEXO 06

Ficha Técnica de Validez y Confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQUAL MINSa

Ficha Técnica de Validez y Confiabilidad de la adaptación del cuestionario SERVQUAL, Villalobos y Lora, 2022.	
Titulo	Calidad de atención y satisfacción percibido por el paciente del servicio de diagnóstico por imágenes. Hospital III - 1, Trujillo 2022
Autores	Villalobos Guevara Julio Javier Dra. Lora Loza Miryam Griselda
Año	2022
Contexto de aplicación	Aplicabilidad del SERVQHOS en los pacientes del Servicio de Diagnostico por Imágenes del Hospital III- 1, Trujillo
Validación	<p>Este instrumento que mide la satisfacción de la atención fue adaptado por Villalobos y Lora (2022)</p> <p>Validez interna: En el cuestionario original, se encuentra una consistencia interna de 0.89 en todos los 22 ítems teniendo 5 dimensiones, de 7 alternativas múltiples del modelo SERVQUAL.</p> <p>Validez externa: Fue adaptado y ejecutado por (Villalobos y Lora 2022), en 20 pacientes en el servicio de Diagnostico por Imágenes del Hospital Victor Lazarte Echeagaray. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a ,0900 y correlaciones mayores a ,480 tanto a nivel general como en sus dos dimensiones.</p> <p>Validez y contenido de estructura: Se efectuó el juicio de expertos por 5 profesionales en la salud con experiencia en estos temas, bajo los principios de evaluación de coherencia, consistencia y pertinencia, el cual obtuvo índice de acuerdo integral (1.00) en el coeficiente V de Aiken, considerándose que el instrumento posee validez.</p> <p>Mg. Bernal Gonzales, Víctor Manuel Mg. Cardozo Lindao, Miguel Ángel Mg. De la Cruz García, Luis Alberto Mg. Diaz Iazo, Angela María del Carmen Med. Rad. Vargas Lopez, Denis Alexie</p>
Confiabilidad	La prueba alcanzó una fiabilidad de 1 según los resultados el instrumento presenta confiabilidad interna altamente significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.916.
Conclusión	Estando a lo concordado mediante el criterio de cinco jueces expertos y a lo reportado por la estadística de fiabilidad de la prueba piloto en cuanto al coeficiente de Alfa de Cronbach, se concluye que el cuestionario SERVQUAL MINSa es aplicable en el presente estudio

ANEXO 06
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
EXPERTO Nº
CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de maestría con mención en Gestión de los Servicio de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar los instrumentos con los cuales recoger la información necesaria para poder desarrollar mi investigación que lleva por título: **Calidad de atención y satisfacción percibido por el paciente del servicio de diagnóstico por imágenes. Hospital III - 1, Trujillo 2022**, aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresando mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

JULIO JAVIER VILLALOBOS GUEVARA
ESTUDIANTE DE MAESTRIA GESTION EN LOS
SERVICIOS DE LA SALUD

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBJETIVA							
1	Las indicaciones dadas por el personal de diagnóstico por imágenes para ayudarlo a la realización de su atención han sido	X		X		X		
2	La amabilidad del personal en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
3	El interés del personal de diagnóstico por imágenes para atender su consulta radiológica ha sido	X		X		X		
4	El trato personalizado por atender su consulta radiológica en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
5	La confianza y seguridad que le dio el personal del servicio de diagnóstico por imágenes en su consulta radiológica ha sido	X		X		X		
6	La comprensión de su necesidad de consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
7	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
8	El conocimiento del personal de diagnóstico por imágenes para atender su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
9	El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
10	El interés del personal del servicio de diagnóstico por imágenes por cumplir con el motivo de la consulta ha sido	X		X		X		
11	La predisposición del personal del servicio de diagnóstico por imágenes por brindar información sobre el motivo de su consulta ha sido	X		X		X		
	OBJETIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El tiempo de espera para su consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
13	La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
15	La información que brindo el médico sobre mi motivo de consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
19	La señalización en el exterior del hospital ha sido	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: DR. DENIS ALEXIE VARGAS LOPEZ DNI: 18140107

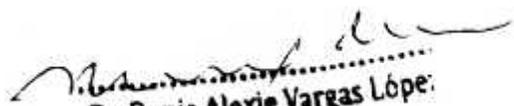
Especialidad del validador: MEDICO RADIOLOGO. JEFE DEL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEAGRAY

27 de abril 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr. Denis Alexie Vargas López
JEFE DE SERVICIO
DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES
HVLE - ESSALUD

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Ud. fue atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de diagnóstico por imágenes, sin diferencia alguna en relación con otras personas?	X		X		X		
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
3	¿Su atención en el servicio de diagnóstico por imágenes a estuvo a cargo del personal médico?	X		X		X		
4	¿El personal de radiología que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarle la complejidad de su estudio radiológico?	X		X		X		
5	El servicio de diagnóstico por imágenes cuenta con todos los insumos necesarios para brindar la atención adecuada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio de diagnóstico por imágenes fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el servicio de diagnóstico por imágenes en general fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X		X		X		
9	. ¿Si usted presentó algún problema o dificultad en el servicio de diagnóstico por imágenes, se resolvió con inmediatez?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud?	X		X		X		
11	¿Durante su atención en el servicio de diagnóstico por imágenes se respetó su privacidad?	X		X		X		
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		

13	El profesional tecnólogo médico que lo atendió, le inspiró confianza. ¿conocía su trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal del servicio de radiología lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	El personal de enfermería lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
17	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?	X		X		X		
18	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico radiólogo le brindó sobre el estudio radiológico que recibió: dosis y efectos adversos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los carteles, letreros y señalización del servicio de diagnóstico por imágenes fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El servicio de radiología contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
21	La sala de espera y los servicios higiénicos estuvieron limpios en su permanecía en el hospital	X		X		X		
22	¿en el servicio de diagnóstico por imágenes donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: DR. DENIS ALEXIE VARGAS LOPEZ DNI: 18140107

Especialidad del validador: MEDICO RADIOLOGO. JEFE DEL SERVICIO DE DIAGNOSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEAGRAY

27 de abril 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr. Denis Alexie Vargas López
JEFE DE SERVICIO
DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES
HVLE - ESSALUD

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBJETIVA							
1	Las indicaciones dadas por el personal de diagnóstico por imágenes para ayudarle a la realización de su atención han sido	X		X		X		
2	La amabilidad del personal en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
3	El interés del personal de diagnóstico por imágenes para atender su consulta radiológica ha sido	X		X		X		
4	El trato personalizado por atender su consulta radiológica en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
5	La confianza y seguridad que le dio el personal del servicio de diagnóstico por imágenes en su consulta radiológica ha sido	X		X		X		
6	La comprensión de su necesidad de consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
7	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
8	El conocimiento del personal de diagnóstico por imágenes para atender su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
9	El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
10	El interés del personal del servicio de diagnóstico por imágenes por cumplir con el motivo de la consulta ha sido	X		X		X		
11	La predisposición del personal del servicio de diagnóstico por imágenes por brindar información sobre el motivo de su consulta ha sido	X		X		X		
	OBJETIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El tiempo de espera para su consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
13	La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
15	La información que brindo el médico sobre mi motivo de consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
19	La señalización en el exterior del hospital ha sido	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. BERNAL GONZALES, VICTOR MANUEL** **DNI: 41606896**

Especialidad del validador: **LIC.TECNÓLOGO MÉDICO ESPECIALISTA EN RADIOLOGÍA**

26de abril del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Ud. fue atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de diagnóstico por imágenes, sin diferencia alguna en relación con otras personas?	X		X		X		
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
3	¿Su atención en el servicio de diagnóstico por imágenes a estuvo a cargo del personal médico?	X		X		X		
4	¿El personal de radiología que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarle la complejidad de su estudio radiológico?	X		X		X		
5	El servicio de diagnóstico por imágenes cuenta con todos los insumos necesarios para brindar la atención adecuada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio de diagnóstico por imágenes fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el servicio de diagnóstico por imágenes en general fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X		X		X		
9	. ¿Si usted presentó algún problema o dificultad en el servicio de diagnóstico por imágenes, se resolvió con inmediatez?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud?	X		X		X		
11	¿Durante su atención en el servicio de diagnóstico por imágenes se respetó su privacidad?	X		X		X		
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		

13	El profesional tecnólogo médico que lo atendió, le inspiró confianza. ¿conocía su trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal del servicio de radiología lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	El personal de enfermería lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
17	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?	X		X		X		
18	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico radiólogo le brindó sobre el estudio radiológico que recibió: dosis y efectos adversos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los carteles, letreros y señalización del servicio de diagnóstico por imágenes fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El servicio de radiología contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
21	La sala de espera y los servicios higiénicos estuvieron limpios en su permanecía en el hospital	X		X		X		
22	¿en el servicio de diagnóstico por imágenes donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. BERNAL GONZALES, VICTOR MANUEL DNI: 41606896

Especialidad del validador: LIC.TECNÓLOGO MÉDICO ESPECIALISTA EN RADIOLOGÍA

26de abril del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBJETIVA							
1	Las indicaciones dadas por el personal de diagnóstico por imágenes para ayudarle a la realización de su atención han sido	X		X		X		
2	La amabilidad del personal en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
3	El interés del personal de diagnóstico por imágenes para atender su consulta radiológica ha sido	X		X		X		
4	El trato personalizado por atender su consulta radiológica en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
5	La confianza y seguridad que le dio el personal del servicio de diagnóstico por imágenes en su consulta radiológica ha sido	X		X		X		
6	La comprensión de su necesidad de consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
7	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
8	El conocimiento del personal de diagnóstico por imágenes para atender su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
9	El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
10	El interés del personal del servicio de diagnóstico por imágenes por cumplir con el motivo de la consulta ha sido	X		X		X		
11	La predisposición del personal del servicio de diagnóstico por imágenes por brindar información sobre el motivo de su consulta ha sido	X		X		X		
	OBJETIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El tiempo de espera para su consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
13	La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
15	La información que brindo el médico sobre mi motivo de consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
19	La señalización en el exterior del hospital ha sido	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. GARCIA CRUZ, LUIS ALBERTO DNI: 47467055

Especialidad del validador: LIC.TECNÓLOGO MÉDICO ESPECIALISTA EN RADIOLOGÍA

26de abril del 202

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Ud. fue atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de diagnóstico por imágenes, sin diferencia alguna en relación con otras personas?	X		X		X		
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
3	¿Su atención en el servicio de diagnóstico por imágenes a estuvo a cargo del personal médico?	X		X		X		
4	¿El personal de radiología que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarle la complejidad de su estudio radiológico?	X		X		X		
5	El servicio de diagnóstico por imágenes cuenta con todos los insumos necesarios para brindar la atención adecuada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio de diagnóstico por imágenes fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el servicio de diagnóstico por imágenes en general fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X		X		X		
9	. ¿Si usted presentó algún problema o dificultad en el servicio de diagnóstico por imágenes, se resolvió con inmediatez?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud?	X		X		X		
11	¿Durante su atención en el servicio de diagnóstico por imágenes se respetó su privacidad?	X		X		X		
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		

13	El profesional tecnólogo médico que lo atendió, le inspiró confianza. ¿conocía su trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal del servicio de radiología lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	El personal de enfermería lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
17	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?	X		X		X		
18	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico radiólogo le brindó sobre el estudio radiológico que recibió: dosis y efectos adversos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los carteles, letreros y señalización del servicio de diagnóstico por imágenes fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El servicio de radiología contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
21	La sala de espera y los servicios higiénicos estuvieron limpios en su permanecía en el hospital	X		X		X		
22	¿en el servicio de diagnóstico por imágenes donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. GARCIA CRUZ, LUIS ALBERTO DNI: 47467055

Especialidad del validador: LIC.TECNÓLOGO MÉDICO ESPECIALISTA EN RADIOLOGÍA

26de abril del 202

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBJETIVA							
1	Las indicaciones dadas por el personal de diagnóstico por imágenes para ayudarlo a la realización de su atención han sido	X		X		X		
2	La amabilidad del personal en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
3	El interés del personal de diagnóstico por imágenes para atender su consulta radiológica ha sido	X		X		X		
4	El trato personalizado por atender su consulta radiológica en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
5	La confianza y seguridad que le dio el personal del servicio de diagnóstico por imágenes en su consulta radiológica ha sido	X		X		X		
6	La comprensión de su necesidad de consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
7	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
8	El conocimiento del personal de diagnóstico por imágenes para atender su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
9	El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
10	El interés del personal del servicio de diagnóstico por imágenes por cumplir con el motivo de la consulta ha sido	X		X		X		
11	La predisposición del personal del servicio de diagnóstico por imágenes por brindar información sobre el motivo de su consulta ha sido	X		X		X		
	OBJETIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El tiempo de espera para su consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
13	La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
15	La información que brindo el médico sobre mi motivo de consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
19	La señalización en el exterior del hospital ha sido	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. DIAZ LAZO, ANGELA MARIA DEL CARMEN DNI: 70250995

Especialidad del validador: LIC.TECNÓLOGO MÉDICO ESPECIALISTA EN RADIOLOGÍA

26de abril del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Ud. fue atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de diagnóstico por imágenes, sin diferencia alguna en relación con otras personas?	X		X		X		
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
3	¿Su atención en el servicio de diagnóstico por imágenes a estuvo a cargo del personal médico?	X		X		X		
4	¿El personal de radiología que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarle la complejidad de su estudio radiológico?	X		X		X		
5	El servicio de diagnóstico por imágenes cuenta con todos los insumos necesarios para brindar la atención adecuada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio de diagnóstico por imágenes fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el servicio de diagnóstico por imágenes en general fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X		X		X		
9	. ¿Si usted presentó algún problema o dificultad en el servicio de diagnóstico por imágenes, se resolvió con inmediatez?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud?	X		X		X		
11	¿Durante su atención en el servicio de diagnóstico por imágenes se respetó su privacidad?	X		X		X		
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		

13	El profesional tecnólogo médico que lo atendió, le inspiró confianza. ¿conocía su trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal del servicio de radiología lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	El personal de enfermería lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
17	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?	X		X		X		
18	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico radiólogo le brindó sobre el estudio radiológico que recibió: dosis y efectos adversos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los carteles, letreros y señalización del servicio de diagnóstico por imágenes fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El servicio de radiología contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
21	La sala de espera y los servicios higiénicos estuvieron limpios en su permanecía en el hospital	X		X		X		
22	¿en el servicio de diagnóstico por imágenes donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. DIAZ LAZO, ANGELA MARIA DEL CARMEN DNI: 70250995

Especialidad del validador: LIC.TECNÓLOGO MÉDICO ESPECIALISTA EN RADIOLOGÍA

26de abril del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUBJETIVA							
1	Las indicaciones dadas por el personal de diagnóstico por imágenes para ayudarlo a la realización de su atención han sido	X		X		X		
2	La amabilidad del personal en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
3	El interés del personal de diagnóstico por imágenes para atender su consulta radiológica ha sido	X		X		X		
4	El trato personalizado por atender su consulta radiológica en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
5	La confianza y seguridad que le dio el personal del servicio de diagnóstico por imágenes en su consulta radiológica ha sido	X		X		X		
6	La comprensión de su necesidad de consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
7	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
8	El conocimiento del personal de diagnóstico por imágenes para atender su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
9	El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta ha sido	X		X		X		
10	El interés del personal del servicio de diagnóstico por imágenes por cumplir con el motivo de la consulta ha sido	X		X		X		
11	La predisposición del personal del servicio de diagnóstico por imágenes por brindar información sobre el motivo de su consulta ha sido	X		X		X		
	OBJETIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El tiempo de espera para su consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
13	La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
15	La información que brindo el médico sobre mi motivo de consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	X		X		X		
19	La señalización en el exterior del hospital ha sido	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. CARDOZO LINDAO, MIGUEL ANGEL DNI: 16795772**

Especialidad del validador: **LIC.TECNÓLOGO MÉDICO ESPECIALISTA EN RADIOLOGÍA**

26de abril del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿Ud. fue atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de diagnóstico por imágenes, sin diferencia alguna en relación con otras personas?	X		X		X		
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		
3	¿Su atención en el servicio de diagnóstico por imágenes a estuvo a cargo del personal médico?	X		X		X		
4	¿El personal de radiología que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarle la complejidad de su estudio radiológico?	X		X		X		
5	El servicio de diagnóstico por imágenes cuenta con todos los insumos necesarios para brindar la atención adecuada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en el módulo de admisión del servicio de diagnóstico por imágenes fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención en el servicio de diagnóstico por imágenes en general fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X		X		X		
9	. ¿Si usted presentó algún problema o dificultad en el servicio de diagnóstico por imágenes, se resolvió con inmediatez?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud?	X		X		X		
11	¿Durante su atención en el servicio de diagnóstico por imágenes se respetó su privacidad?	X		X		X		
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	X		X		X		

13	El profesional tecnólogo médico que lo atendió, le inspiró confianza. ¿conocía su trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal del servicio de radiología lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	El personal de enfermería lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		
17	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?	X		X		X		
18	¿Ud. Comprendió la explicación que el médico radiólogo le brindó sobre el estudio radiológico que recibió: dosis y efectos adversos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los carteles, letreros y señalización del servicio de diagnóstico por imágenes fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El servicio de radiología contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
21	La sala de espera y los servicios higiénicos estuvieron limpios en su permanecía en el hospital	X		X		X		
22	¿en el servicio de diagnóstico por imágenes donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CARDOZO LINDAO, MIGUEL ANGEL DNI: 16795772

Especialidad del validador: LIC.TECNÓLOGO MÉDICO ESPECIALISTA EN RADIOLOGÍA

26de abril del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Validez - Aiken

N	Enunciado / Items	Aiken item	Decisión Aiken
Item1	Las indicaciones dadas por el personal de diagnóstico por imágenes para ayudarlo a la realización de su atención han sido	1.0	valido
Item2	La amabilidad del personal en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	1.0	valido
Item3	El interés del personal de diagnóstico por imágenes para atender su consulta radiológica ha sido	0.9	valido
Item4	El trato personalizado por atender su consulta radiológica en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	1.0	valido
Item5	La confianza y seguridad que le dio el personal del servicio de diagnóstico por imágenes en su consulta radiológica ha sido	1.0	valido
Item6	La comprensión de su necesidad de consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	1.0	valido
Item7	La rapidez de respuesta recibido por su consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	1.0	valido
Item8	El conocimiento del personal de diagnóstico por imágenes para atender su motivo de consulta ha sido	1.0	valido
Item9	El interés del personal de salud por solucionar su motivo de consulta ha sido	1.0	valido
Item10	El interés del personal del servicio de diagnóstico por imágenes por cumplir con el motivo de la consulta ha sido	1.0	valido
Item11	La predisposición del personal del servicio de diagnóstico por imágenes por brindar información sobre el motivo de su consulta ha sido	1.0	valido
Item12	El tiempo de espera para su consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	1.0	valido
Item13	La señalización intrahospitalaria en el área del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	1.0	valido
Item14	La puntualidad con la que el personal de salud ha atendido mi consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	1.0	valido
Item15	La información que brindo el médico sobre mi motivo de consulta en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	1.0	valido
Item16	La apariencia y cuidado del personal de salud en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	1.0	valido
Item17	La ayuda de tecnología biomédica utilizada por el personal de salud del servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	1.0	valido
Item18	La comodidad de las instalaciones en el servicio de diagnóstico por imágenes ha sido	1.0	valido
Item19	La señalización en el exterior del hospital ha sido	1.0	valido
	V AIKEN INSTRUMENTO	1.0	valido

Anexo 07: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de diagnóstico por imágenes.

Hospital III - 1, Trujillo 2022

Variable 1: Calidad de Atención																			
N°	SUBJETIVA										OBJETIVA								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4
2	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3
5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
6	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
7	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
9	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
10	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	1
11	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4
12	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	4	2	5	4	2	4	4	5
13	5	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4
14	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
15	5	5	5	4	3	2	2	4	5	5	5	2	1	2	4	4	2	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
17	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5
18	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4
19	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLE

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.964	19

Calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de diagnóstico por imágenes.

Hospital III - 1, Trujillo 2022

Variable 2: Satisfacción del usuario																						
	FIABILIDAD					CAP.RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA					TANGIBILIDAD			
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
2	4	4	4	2	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4
3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	3	4	3	4	4	5	5
5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
7	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	5	3	3	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	5	3	5	5
11	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5
12	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
13	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3
14	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	3	5	5
15	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
16	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
17	3	4	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	2	4	3	5	5
18	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4
19	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
20	3	4	5	2	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLE

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.916	22

Anexo 08: Prueba de normalidad

Tabla 14

Prueba de Normalidad de Calidad de atención y satisfacción percibido

Variables / Dimensiones	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	.251	199	.000
Subjetiva	.171	199	.000
Objetiva	.279	199	.000
Satisfacción percibida	.291	199	.000
Fiabilidad	.213	199	.000
Capacidad de respuesta	.209	199	.000
Seguridad	.217	199	.000
Empatía	.197	199	.000
Tangibilidad	.202	199	.000

			CALIDAD DEL SERVICIO																						
			Dimensión: Subjetiva										Dimensión: Objetiva										Puntajes Totales		
	Sexo	Grado de instrucción	Edad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	SUBJETIVA	OBJETIVA	CALIDAD
1	1	2	39	3	1	1	3	3	2	3	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	22	13	35
2	1	3	21	2	3	4	4	2	2	2	3	4	2	4	3	3	4	2	2	2	2	2	28	24	52
3	1	2	50	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	13	14	27
4	1	4	39	1	1	1	3	1	2	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	19	13	32
5	1	2	24	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	16	16	32
6	1	2	28	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	15	12	27
7	1	2	34	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	16	14	30
8	0	2	52	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	16	13	29
9	1	2	58	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	15	15	30
10	0	2	42	2	2	1	3	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	18	12	30
11	1	2	38	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	16	33
12	1	4	23	2	4	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	2	4	2	4	31	27	58
13	1	4	60	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	44	37	81
14	1	4	48	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	40	37	77
15	0	2	46	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	35	21	56
16	1	2	32	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	35	70
17	0	2	33	3	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	31	30	61
18	0	4	55	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	15	11	26
19	0	2	59	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16	16	32
20	0	2	57	2	3	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	18	14	32
21	0	2	63	2	4	2	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	30	29	59
22	0	2	24	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	17	16	33
23	1	4	63	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	35	26	61
24	0	2	64	1	1	2	1	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	18	12	30
25	1	1	36	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	14	11	25
26	1	2	30	3	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	18	15	33
27	0	2	33	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	24	13	37
28	1	4	39	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	20	15	35

29	1	2	25	3	3	1	3	2	3	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	23	13	36
30	0	2	47	3	2	4	2	4	4	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	4	3	4	28	27	55
31	0	2	65	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	12	17	29
32	0	2	59	3	3	3	1	1	3	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	22	16	38
33	1	2	39	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	14	11	25
34	1	2	57	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	16	14	30
35	0	2	28	4	2	3	4	4	2	3	2	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	32	28	60
36	1	2	31	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	35	32	67
37	0	2	63	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	13	14	27
38	0	4	42	5	4	4	4	5	5	3	5	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	5	42	33	75
39	0	2	35	2	1	2	3	1	3	1	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	21	16	37
40	1	2	21	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	4	4	4	4	33	29	62
41	0	2	33	4	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	28	27	55
42	1	2	38	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	18	14	32
43	1	3	34	4	5	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	37	34	71
44	0	1	60	4	2	3	2	2	2	3	2	4	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2	28	24	52
45	0	2	20	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	14	16	30
46	1	4	41	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5	3	3	3	3	43	33	76
47	0	4	44	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	17	15	32
48	1	2	50	4	4	3	2	3	2	3	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	4	3	31	30	61
49	1	2	39	3	2	3	1	3	1	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	23	14	37
50	1	2	62	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	16	12	28
51	1	2	58	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	16	13	29
52	1	4	28	1	2	3	3	3	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	21	13	34
53	1	4	38	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	3	4	5	3	4	3	4	41	34	75
54	1	2	49	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	21	12	33
55	0	2	23	1	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	19	14	33
56	1	2	57	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	16	14	30
57	1	4	41	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	15	15	30
58	1	2	54	3	5	5	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	38	33	71
59	0	2	48	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	16	15	31
60	0	4	29	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	34	24	58

61	1	2	60	5	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	39	38	77
62	0	2	52	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	15	11	26
63	1	3	57	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	32	22	54
64	1	2	53	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	16	16	32
65	0	2	62	3	4	4	4	4	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	4	32	24	56
66	0	4	61	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	42	38	80
67	1	3	20	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	15	12	27
68	1	2	41	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	16	14	30
69	1	2	29	2	2	3	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2	4	3	2	3	2	29	28	57
70	0	2	22	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	12	15	27
71	0	3	65	2	1	2	3	3	1	3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	21	12	33
72	1	2	51	3	3	3	1	2	1	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	23	14	37
73	0	2	40	4	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	30	31	61
74	0	2	29	1	1	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	18	14	32
75	0	3	64	2	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	28	31	59
76	1	2	61	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	14	14	28
77	0	2	53	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	15	13	28
78	0	2	22	4	2	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	34	35	69
79	1	2	43	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	14	15	29
80	1	2	57	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	3	4	2	4	2	34	27	61
81	1	2	31	3	3	3	1	2	3	3	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	24	14	38
82	1	2	37	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	12	15	27
83	0	2	32	2	3	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	21	15	36
84	0	2	57	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	2	4	2	4	28	26	54
85	0	2	50	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	15	14	29
86	1	4	65	5	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38	38	76
87	1	4	50	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	4	4	3	2	2	3	2	3	27	25	52
88	0	2	22	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	23	13	36
89	1	4	63	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	15	10	25
90	1	2	47	2	2	3	3	3	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	22	14	36
91	1	1	54	1	3	1	1	3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	20	15	35
92	0	4	24	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	5	3	5	44	33	77

93	0	4	51	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	14	10	24
94	1	1	50	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	13	15	28
95	1	2	54	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	17	17	34	
96	1	2	35	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	15	14	29
97	1	2	40	4	2	4	4	2	3	2	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	31	26	57	
98	1	2	23	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	15	15	30	
99	0	2	25	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	16	13	29	
100	1	4	22	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	3	5	3	4	3	5	3	5	47	34	81
101	1	4	29	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	14	11	25
102	1	2	48	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	16	14	30
103	1	4	33	2	3	3	4	4	2	2	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	28	31	59
104	1	4	40	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	41	42	83
105	1	2	23	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	14	11	25	
106	1	2	53	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	15	13	28
107	1	2	40	3	3	3	3	5	5	4	5	3	3	5	3	3	5	5	5	4	5	4	37	39	76
108	0	4	61	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	14	15	29
109	1	2	59	3	1	1	3	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	19	13	32
110	0	2	36	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	15	15	30
111	1	2	46	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	18	14	32
112	1	2	58	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	22	15	37
113	1	4	28	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	38	30	68
114	1	2	51	2	1	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	17	14	31
115	1	2	21	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	14	12	26
116	1	2	62	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	15	10	25
117	0	2	62	3	1	1	2	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	18	13	31
118	1	2	38	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	16	14	30
119	1	2	64	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	36	25	61
120	1	2	25	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	9	25
121	0	2	44	5	4	5	3	3	3	4	3	5	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	38	37	75
122	0	4	28	3	5	4	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	42	31	73
123	0	2	26	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	15	14	29
124	1	2	30	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	2	4	2	24	28	52

125	0	2	21	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	16	13	29
126	0	2	64	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	25	15	40
127	1	2	37	3	5	3	5	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	39	37	76
128	1	4	52	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	19	14	33
129	1	4	27	3	2	3	2	1	3	3	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	23	15	38
130	1	2	35	3	3	2	3	1	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	23	13	36
131	1	2	48	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	15	13	28
132	1	2	31	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	14	12	26
133	0	2	59	2	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	18	14	32
134	1	2	62	4	2	3	4	4	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	28	25	53
135	0	4	44	2	3	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	29	24	53
136	0	2	20	1	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	20	16	36
137	1	2	53	2	2	3	4	3	4	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	4	4	4	29	29	58
138	0	2	59	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	15	15	30
139	0	2	33	5	3	4	5	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	5	3	5	37	36	73
140	1	4	61	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	45	41	86
141	0	4	50	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	29	32	61
142	0	2	25	2	2	4	4	2	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	31	24	55
143	0	4	53	5	3	5	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	40	37	77
144	0	4	24	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	2	4	31	25	56
145	0	2	55	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	36	22	58
146	0	3	43	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16	16	32
147	0	2	61	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	16	13	29
148	1	2	51	1	1	1	3	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	16	17	33
149	1	2	52	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	14	15	29
150	0	2	59	3	2	1	1	3	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	21	14	35
151	0	2	32	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	16	15	31
152	0	2	42	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	16	13	29
153	1	4	43	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	27	26	53
154	1	2	34	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	17	13	30
155	1	2	53	1	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	19	14	33
156	1	4	38	4	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	26	29	55

189	0	2	29	2	1	3	3	1	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	19	11	30
190	1	2	30	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	14	13	27
191	0	3	38	1	3	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	22	13	35
192	0	2	58	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	15	11	26
193	0	3	46	4	4	4	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	41	35	76
194	0	2	35	3	4	4	2	4	2	3	2	4	2	2	4	2	2	3	4	3	4	3	30	27	57
195	0	4	25	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	43	41	84
196	0	4	26	4	3	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	40	36	76
197	0	4	46	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	2	4	3	2	4	2	4	32	27	59
198	0	2	62	3	1	2	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	18	14	32
199	0	1	40	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	21	15	36

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad					Empatía					Tangibilidad			PUNTAJES TOTALES					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	TANGIBILIDAD	SATISFACCIÓN
3	2	3	1	2	3	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	11	6	8	12	8	45
4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	18	13	14	16	14	75
3	1	3	3	2	1	3	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	1	12	7	6	11	8	44
3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	12	10	8	6	10	46
2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	3	1	3	3	2	3	1	2	2	3	1	7	6	8	12	8	41
2	3	3	1	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	12	8	9	13	9	51
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	16	13	13	16	14	72
3	1	3	3	3	2	1	2	3	2	2	1	1	1	3	2	3	1	3	2	2	3	13	8	6	10	10	47
3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	13	7	5	12	10	47
1	2	1	3	3	2	2	3	2	1	1	3	2	1	3	2	3	1	1	3	3	1	10	9	7	10	8	44
1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	1	2	1	3	2	2	3	1	8	9	9	10	8	44
5	4	3	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	3	5	2	3	4	3	5	3	4	19	17	17	17	15	85
7	7	5	4	4	4	6	5	6	4	5	6	6	4	4	2	5	7	4	7	4	4	27	21	21	22	19	110
4	7	5	6	4	6	4	4	6	7	5	4	7	5	4	2	5	7	4	4	6	5	26	20	23	23	19	111
5	3	3	4	3	5	4	3	3	5	3	3	5	3	4	2	3	3	5	3	3	3	18	15	16	15	14	78
2	2	2	3	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	10	5	10	6	5	36
4	5	3	3	5	3	4	3	4	5	3	5	5	4	3	2	3	4	5	3	5	3	20	14	18	16	16	84
3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	1	3	1	2	11	7	8	11	7	44
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	15	15	13	18	15	76
3	1	2	1	3	3	1	1	3	3	1	1	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	10	8	7	12	8	45
4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	2	5	3	5	5	5	3	20	17	17	17	18	89
3	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	1	12	8	6	9	7	42
3	1	3	2	2	3	2	1	2	2	1	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	11	8	9	12	9	49
3	1	2	3	3	1	3	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1	3	2	2	12	7	9	12	8	48
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	19	13	13	16	15	76
2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3	3	9	7	8	7	10	41
3	3	2	1	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	1	2	10	9	8	8	9	44

3	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1	3	3	9	7	6	11	8	41
1	1	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	9	10	10	11	5	45
3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	2	4	4	3	4	4	4	19	19	18	18	15	89
3	3	3	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	12	9	8	9	6	44
2	3	1	3	3	1	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	12	7	7	9	6	41
1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	9	8	7	10	9	43
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	17	15	13	15	15	75
4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	18	13	15	16	12	74
7	4	6	4	6	6	4	7	5	5	7	4	5	5	7	2	6	5	6	6	4	4	27	22	21	25	20	115
3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	1	1	3	2	3	1	2	1	1	1	14	9	8	10	5	46
4	7	6	4	4	6	4	4	4	7	7	4	4	4	6	2	7	4	4	6	7	4	25	18	22	23	21	109
3	1	3	1	1	2	1	3	3	3	1	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	2	9	9	8	10	5	41
3	2	1	1	1	3	1	2	3	1	3	2	1	1	3	2	2	3	1	2	3	1	8	9	7	11	7	42
4	3	5	3	4	5	5	3	4	5	3	3	3	5	3	2	3	3	3	5	5	4	19	17	14	16	17	83
1	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	9	11	8	10	8	46
5	5	6	7	7	4	5	6	4	4	5	5	5	7	7	2	7	6	6	4	7	6	30	19	19	29	23	120
4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	18	13	14	15	15	75
3	1	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	1	3	2	2	3	8	8	10	6	10	42
6	5	5	5	6	5	6	7	6	4	7	5	5	5	6	2	5	7	5	7	6	5	27	24	21	25	23	120
2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	7	9	11	13	6	46
4	5	4	3	5	4	5	3	5	3	5	4	3	4	5	2	5	5	3	4	5	3	21	17	15	21	15	89
2	2	3	1	1	1	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	9	7	9	10	4	39
2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	11	12	7	7	7	44
3	1	1	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	1	11	9	8	9	7	44
2	3	1	1	1	1	2	3	1	3	3	3	3	2	1	2	2	3	1	1	1	3	8	7	12	10	6	43
4	7	4	7	6	4	5	7	7	7	7	5	7	7	5	2	4	5	4	7	7	7	28	23	26	23	25	125
1	1	3	2	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	1	3	1	2	8	9	6	13	7	43
2	1	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1	2	11	8	9	11	6	45
3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	18	14	12	17	14	75
4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	16	13	16	17	13	75
5	5	4	7	4	5	6	6	4	5	6	6	6	5	7	2	6	5	4	4	6	7	25	21	23	25	21	115
3	3	1	1	2	1	2	2	3	1	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	2	1	10	8	7	12	9	46

4	7	5	5	5	4	4	4	7	4	7	6	5	5	7	2	5	6	4	5	7	6	26	19	22	25	22	114
7	4	6	5	7	5	6	6	7	6	5	7	5	6	5	2	7	7	5	5	4	7	29	24	23	27	21	124
3	1	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	2	3	3	1	1	2	1	9	10	5	11	5	40
3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	16	14	14	17	13	74
3	2	3	2	2	1	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	1	2	12	8	7	9	8	44
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	16	13	13	17	14	73
4	5	5	4	4	4	5	7	6	6	6	4	4	7	4	2	5	7	5	7	7	7	22	22	20	25	26	115
3	3	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	3	1	2	3	2	1	3	2	3	3	11	9	8	9	11	48
3	3	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	12	6	7	11	10	46
3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	18	14	14	17	13	76
4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	18	13	13	14	15	73
1	2	2	3	1	2	2	3	1	3	3	1	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	9	8	9	10	10	46
2	3	1	2	3	2	2	1	2	3	3	1	1	3	1	2	2	1	3	2	1	2	11	7	8	9	8	43
5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	2	4	5	4	4	3	3	25	17	12	21	14	89
2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	10	4	7	11	10	42
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	17	12	14	15	14	72
3	1	2	1	2	3	1	2	3	3	3	1	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	9	9	8	9	8	43
1	2	3	1	3	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	10	9	9	11	11	50
6	6	5	4	7	7	6	5	4	6	4	7	5	4	5	2	7	6	6	4	7	5	28	22	22	24	22	118
1	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	1	10	10	9	12	7	48
4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	20	14	16	18	20	88
3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	11	9	7	9	9	45
1	3	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	3	2	2	3	2	1	10	7	8	9	8	42
1	2	2	1	3	1	3	3	1	2	3	1	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	9	8	9	10	7	43
3	2	2	3	1	3	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	2	3	1	3	1	2	11	8	9	11	7	46
3	2	3	1	2	3	3	1	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	11	10	8	12	7	48
7	5	7	4	5	6	7	7	5	7	4	4	7	7	5	2	5	7	7	6	6	6	28	25	22	26	25	126
5	4	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	3	2	5	3	4	4	5	3	23	18	15	16	16	88
2	1	3	1	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	9	9	8	14	10	50
1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	3	1	3	1	3	2	1	2	1	3	1	1	8	6	10	9	6	39
2	1	3	3	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	1	10	8	8	8	9	43
1	1	1	3	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	1	2	1	3	7	7	7	12	7	40

4	7	7	5	7	7	4	4	7	4	4	5	6	5	6	2	5	7	4	5	5	5	30	22	19	25	19	115
3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	3	3	5	3	2	4	5	4	3	5	4	19	17	14	19	16	85
1	3	1	3	1	3	3	3	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	9	10	7	12	6	44
1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1	2	1	2	7	5	8	11	6	37
2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	3	1	3	1	12	11	7	11	8	49
2	1	1	3	2	1	3	3	1	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	9	8	9	9	9	44
2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	8	9	6	10	6	39
3	1	2	3	3	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	12	7	8	10	5	42
7	6	7	5	5	5	5	4	4	5	6	7	5	4	5	2	4	6	7	4	5	4	30	18	23	21	20	112
2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	10	11	8	13	7	49
1	1	1	3	1	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	1	2	7	7	8	10	8	40
1	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	3	3	1	3	9	9	8	10	10	46
6	7	4	5	7	4	7	7	5	5	5	6	6	7	7	2	6	5	7	7	5	5	29	23	22	27	24	125
3	1	2	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	10	11	9	13	9	52
3	1	1	2	2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	9	7	10	12	8	46
7	6	7	6	4	4	7	6	6	7	7	6	7	7	6	2	4	5	6	4	5	5	30	23	27	24	20	124
2	2	2	3	2	1	1	3	3	3	1	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	11	8	7	10	10	46
2	1	3	3	2	3	1	2	1	2	1	1	3	2	2	3	2	3	1	1	1	2	11	7	7	12	5	42
2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	2	1	14	8	10	9	7	48
1	3	2	3	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	10	11	5	13	9	48
1	1	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	2	3	9	10	9	11	10	49
5	4	3	3	4	3	5	3	3	5	4	3	5	4	4	2	5	3	3	5	4	3	19	14	17	18	15	83
3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	2	3	12	9	7	9	10	47
1	3	1	3	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	9	6	8	9	5	37
4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	18	15	14	15	14	76
3	1	3	2	3	3	1	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	12	7	9	10	7	45
3	1	2	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	1	10	10	8	10	7	45
5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	5	21	14	14	14	15	78
3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	3	2	2	1	1	2	3	2	2	12	6	6	9	9	42
2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	9	6	7	10	4	36
4	4	7	5	5	5	7	7	4	7	6	6	5	7	7	2	4	6	5	7	4	7	25	23	24	26	23	121
2	3	2	1	2	2	1	1	1	2	3	3	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	10	5	9	7	11	42

4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	5	3	5	5	4	2	4	5	3	4	3	5	17	16	17	20	15	85
3	1	3	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	11	6	11	10	10	48
3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	12	9	8	7	7	43
6	6	6	6	5	6	6	7	7	5	6	4	4	6	6	2	4	7	6	5	4	5	29	26	19	25	20	119
2	2	2	3	2	3	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	1	1	2	2	3	3	11	10	8	9	10	48
2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	3	1	3	1	13	9	6	11	8	47
1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	3	3	2	3	1	2	1	2	3	2	8	8	7	11	8	42
3	3	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	3	3	3	10	10	5	9	10	44
1	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	1	13	9	6	8	10	46
2	2	3	1	1	2	2	3	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	9	8	7	9	7	40
4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	2	4	5	4	3	5	5	22	17	17	20	17	93
1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	1	3	1	3	3	11	9	6	8	10	44
3	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	1	2	3	1	2	1	1	1	1	3	3	14	8	8	8	8	46
1	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	3	3	8	9	8	8	10	43
2	1	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	10	9	9	11	8	47
4	4	4	7	7	5	7	6	4	7	6	5	5	7	5	2	7	7	6	7	4	4	26	22	23	28	21	120
6	6	7	7	5	6	4	7	5	5	5	6	6	4	7	2	4	5	7	4	7	6	31	22	22	22	24	121
1	3	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	1	1	2	1	7	7	10	11	5	40
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	18	13	13	15	13	72
6	7	5	5	5	6	7	5	5	7	6	6	7	7	6	2	7	7	6	5	6	6	28	23	26	29	23	129
3	3	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	3	1	1	1	3	13	9	7	10	6	45
4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	18	15	16	18	12	79
2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	1	3	1	1	2	2	3	1	3	3	3	2	10	8	6	9	11	44
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	16	12	16	17	14	75
1	3	2	2	3	2	1	3	3	1	1	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	2	11	9	4	11	7	42
1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	3	1	2	1	1	2	1	2	2	6	6	7	8	7	34
2	3	3	1	3	2	1	1	3	1	1	2	3	2	1	1	2	3	1	1	1	1	12	7	7	9	4	39
2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	1	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	1	9	6	10	8	9	42
2	3	3	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	10	8	10	10	9	47
4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	18	13	14	14	12	71
3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	3	3	3	3	9	10	7	6	12	44
3	3	3	1	2	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	12	6	7	7	7	39

3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	18	12	14	16	15	75
3	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2	1	2	2	11	5	8	9	7	40
5	3	5	3	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	2	5	5	5	3	3	5	20	16	17	21	16	90
3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1	3	2	2	1	3	14	10	10	10	8	52
2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	11	8	6	11	10	46
5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	3	4	5	22	15	18	19	16	90
1	3	1	3	2	1	3	2	2	1	3	2	3	3	1	2	2	1	3	2	2	3	10	8	9	9	10	46
3	3	3	2	3	2	1	3	1	3	3	3	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	14	7	10	10	5	46
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	16	15	15	15	14	75
2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	10	6	8	12	9	45
2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	3	1	1	13	11	7	13	6	50
7	7	7	7	7	6	4	4	4	4	6	6	6	6	5	2	4	6	6	4	7	5	35	18	22	23	22	120
1	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	2	3	3	10	10	5	9	10	44
3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	2	1	3	14	9	7	10	8	48
3	2	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1	13	7	8	8	6	42
2	1	3	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1	11	6	4	11	8	40
5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	2	5	4	4	3	3	3	23	18	17	19	13	90
1	1	1	2	1	2	3	3	1	3	1	2	1	3	2	2	3	3	3	1	1	1	6	9	7	13	6	41
3	2	3	3	1	3	3	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	3	3	12	10	6	9	10	47
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	18	16	15	16	16	81
1	1	3	3	1	3	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	1	9	9	6	8	9	41
5	4	7	4	5	4	5	5	7	6	7	4	4	6	4	2	7	6	5	6	5	4	25	21	21	25	20	112
3	1	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1	1	1	3	10	8	8	11	6	43
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	18	13	15	17	14	77
2	2	3	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	3	1	1	3	1	2	11	6	6	12	7	42
3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	3	2	9	8	10	8	8	43
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	16	12	13	15	13	69
2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	1	3	3	12	8	11	8	10	49
3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	5	5	3	2	4	5	3	4	3	3	15	16	17	19	13	80
3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	17	15	13	15	15	75
2	2	3	3	1	3	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	11	7	8	9	7	42
1	1	3	1	2	3	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	3	2	1	1	1	2	8	7	7	9	5	36

3	2	1	1	1	3	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	8	7	8	7	6	36
2	3	3	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	3	1	1	2	11	8	6	10	7	42
3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	13	9	9	9	10	50
1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2	11	8	5	10	6	40
3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	17	13	13	17	14	74
5	4	5	4	7	7	7	7	7	6	4	4	4	5	7	2	5	4	4	5	7	4	25	28	18	23	20	114
1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	3	1	1	1	9	7	5	9	6	36
6	7	4	6	6	4	7	6	7	5	4	4	5	5	7	2	6	7	7	6	5	6	29	24	18	27	24	122
7	4	5	4	6	7	6	6	7	6	5	4	5	4	5	2	6	5	4	7	5	6	26	26	20	22	22	116
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	15	16	13	15	13	72
2	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	12	7	8	9	4	40
1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	1	7	6	9	10	9	41

Anexo 08: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p>Calidad de atención y satisfacción percibido por el paciente del servicio de diagnóstico por imágenes. Hospital III - 1, Trujillo 2022</p>	<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo durante el mes de mayo del 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo durante el mes de mayo del 2022</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Hi: Existe relación directa y significativa entre la relación entre la calidad de atención y satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo durante el mes de mayo del 2022</p>	<p>-Diseño de la Instigación</p> <p>Correlacional, transversal, No experimental</p> <p>-Tipo de Investigación</p>
	<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción percibida por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la fiabilidad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta o responsabilidad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la seguridad inherente</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar la calidad de atención percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p> <p>Identificar la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p> <p>Establecer la relación entre la calidad de atención y la fiabilidad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p> <p>Establecer la relación entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta o responsabilidad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p> <p>Establecer la relación entre la calidad de atención y la seguridad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la relación entre la calidad de atención y la fiabilidad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la relación entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta o responsabilidad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p>	<p>Aplicada</p> <p>-Enfoque:</p> <p>cuantitativo</p> <p>-Población:</p> <p>412 pacientes</p> <p>-Muestra:</p> <p>199 pacientes</p> <p>-Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>-Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de Calidad de atención</p> <p>Cuestionario de satisfacción del paciente</p> <p>-Método de análisis</p>

	<p>a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la empatía inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la tangibilidad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre la calidad de atención y la empatía inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p> <p>Establecer la relación entre la calidad de atención y la tangibilidad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la relación entre la calidad de atención y la seguridad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la relación entre la calidad de atención y la empatía inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la relación entre la calidad de atención y la tangibilidad inherente a la satisfacción percibido por el paciente atendido en el servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital III - 1, Trujillo 2022</p>	
--	--	--	---	--



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MIRYAM GRISELDA LORA LOZA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción percibido por el paciente del servicio de diagnóstico por imágenes. Hospital III-1, Trujillo 2022", cuyo autor es VILLALOBOS GUEVARA JULIO JAVIER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 29 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MIRYAM GRISELDA LORA LOZA DNI: 18121176 ORCID: 0000-0001-5099-1314	Firmado electrónicamente por: MLORAL el 30-07- 2022 13:18:44

Código documento Trilce: TRI - 0379011