



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de
medicina física en un Hospital de Lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Neyra Saravia, Kevin Andre (orcid.org/0000-0002-3296-00522)

ASESORES:

Dr. Garay Flores, German Vicente (0000-0002-7118-6477)

Dr. Sulca Jordan, Juan Manuel (0000-0002-4233-4928)

Dra. Zarate Barrial, Rosalia (0000-0002-7899-9964)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA: Promoción

de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedicó a mi madre, quien siempre he contado con su apoyo en todos mis proyectos personales, todos mis logros son para ella y mis abuelos que están desde el cielo guiándome en todo mi camino. Sé que siempre contaré con el apoyo de ellos desde donde estén, en lo físico como en lo espiritual.

Agradecimiento

Agradezco rotundamente a mi asesor el Dr. Germán Garay Flores, quien me brindó todas las herramientas necesarias y la paciencia para poder llevar a cabo esta culminación de trabajo de investigación, también agradecer a mi delega de aula, quien siempre estuvo pendiente de todos los procesos que tendría que realizar para poder culminar con este trabajo y no antes sin agradecer nuevamente a mi mamá por su impulso a poder seguir convirtiéndome en un profesional más para la familia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARAY FLORES GERMAN VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física de un Hospital de Lima, 2023", cuyo autor es NEYRA SARAVIA KEVIN ANDRE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

LIMA, 16 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARAY FLORES GERMAN VICENTE DNI: 10790283 ORCID: 0000-0002-7118-6477	Firmado electrónicamente por: GGARAYFL01 el 16- 08-2023 12:46:25

Código documento Trilce: TRI - 0649289



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, NEYRA SARAVIA KEVIN ANDRE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física de un Hospital de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
NEYRA SARAVIA KEVIN ANDRE DNI: 70093875 ORCID: 0000-0002-3296-00522	Firmado electrónicamente por: KNEYRASA el 16-08- 2023 19:20:03

Código documento Trilce: INV - 1304081

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Calidad de atención	20
Tabla 2. Satisfacción del usuario	20
Tabla 3. Prueba de normalidad	21
Tabla 4. Contrastación de hipótesis general	22
Tabla 5. Contrastación de hipótesis específicas	23

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama correlacional

15

Resumen

La investigación propuso como objetivo Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023. Se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. La muestra se integró por 90 usuarios asistentes, quienes fueron evaluados través de dos cuestionarios, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos, y también se halló su confiabilidad. Los resultados determinaron existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023 (sig. bil.=0.000; $r_s=0.470$).

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, medicina física, enfermería.

Abstract

The objective of the research was to establish the relationship between quality of care and user satisfaction in the physical medicine service in the Hospital de Lima, 2023. A quantitative, basic, non-experimental design and descriptive-correlational methodology was used. The sample consisted of 90 attending users, who were evaluated by means of two questionnaires, which were validated through expert judgment, and their reliability was also found. The results showed a significant relationship between quality of care and user satisfaction in the physical medicine service service in the Hospital de Lima, 2023 (sig. bil.=0.000; $r_s=0.470$).

Keywords: Quality of care, user satisfaction, physical medicine, nursing.

I. INTRODUCCIÓN

Para poder garantizar la prestación de atención de calidad tanto para los trabajadores como para los usuarios atendidos, se da por medio de una gran relevancia en el ámbito hospitalario. Por lo tanto, es crucial hacer hincapié en la innovación en tecnología, la mejora del conocimiento, la restauración de las prácticas de atención sanitaria, la reestructuración de los servicios, las conexiones personales e interpersonales, la reorganización del entorno, los profesionales capacitados y la autorización de los usuarios para los tratamientos. Por otro lado, Silva-Treviño et al. (2020), señala que para garantizar una calidad palpable y cuantificable. Es esencial que las instituciones gestionen la comprensión percibida de la población para cuantificar el tipo de servicio ofrecido a la población, junto con las reformas necesarias para lograr un servicio de calidad ideal (Matsumoto, 2014).

La cuestión de la satisfacción del paciente ha surgido como un componente fundamental de la prestación de asistencia sanitaria, por lo tanto, es imperativo considerar que las expectativas y los requisitos de la población, ya que el nivel de atención sanitaria que se considera tiene una importancia significativa (Vidal et al., 2019). Del mismo modo, la evaluación del grado de satisfacción permite identificar y corregir los fallos, así como reforzar los puntos fuertes. Este proceso favorece, en última instancia, la formulación de una estrategia asistencial eficiente que proporcione el nivel necesario de calidad y atención a los usuarios. La investigación sobre el tema fue realizada por Febres y Mercado (2020).

Según la Organización Mundial de la Salud (2020), existe una vinculación entre la calidad deficiente de atención sanitaria y un número considerable de fallecidos en países de ingresos económicos bajos y medios de nivel nacional, que se estima entre 5,7 y 8,4 millones, lo que representa alrededor del 15% de la tasa total de mortalidad en estas regiones. De estas muertes, el 60% se atribuyen a una asistencia sanitaria inadecuada para enfermedades que requieren atención médica, lo que indica una baja calidad de la atención, además de que las muertes restantes se atribuyen a la falta de utilización del sistema sanitario,

Del mismo modo, en Estados Unidos se ha observado que alrededor del 30% de las personas carecen de acceso a servicios médicos. Además, aproximadamente el 60% de la población que sí tiene acceso a la atención sanitaria afirma recibir una atención inadecuada. En consecuencia, en 2014 se estimaron entre 47 y 350 muertes por cada 100.000 personas, siendo la mala calidad de la atención sanitaria la causa principal (Honorio, 2020).

En Colombia, se han observado diversas mejoras en los factores concernientes con la calidad de los servicios de fisioterapia, entre los que se encuentran la mejora del acceso a la demarcación y la atención del circuito que sigue la población para llegar a ella. Según Cobo-Mejía et al. (2018), entre la población de pacientes, el 71% expresó altos niveles de satisfacción, mientras que el 27% indicó satisfacción moderada con el servicio, indicando que la gran parte de los pacientes expresaron su conformidad con la calidad del tratamiento dispensado. Es transcendental reconocer que, en el ámbito nacional, la evaluación de los hospitales públicos se basa en gran medida en la percepción y las expectativas de los usuarios, que se considera un factor determinante. No obstante, este enfoque ha sido objeto de críticas debido a su carácter subjetivo y al posible impacto de las preferencias personales en la evaluación del tratamiento.

A nivel nacional, el INEI ha identificado ciertos retos, como la cobertura inadecuada de los seguros para los profesionales sanitarios y las limitaciones de tiempo, que han provocado un aumento de su prevalencia del 11% al 23,9%. Estos problemas han repercutido en el bienestar del personal sanitario. En marzo de 2017 se realizó una evaluación de referencia en hospitales públicos ubicados en Ica, en los que no se utilizaba la Atención Centrada en el Paciente (ACP). La evaluación reveló una tasa de satisfacción del 63,1%. Posteriormente, se realizó una evaluación en los hospitales de la zona en mayo de 2018, la cual reveló un índice de satisfacción de aproximadamente 71,8% (Becerra-Canales y Condori-Becerra, 2019).

A nivel local, el departamento de Medicina Física de un Hospital de Lima se ha encontrado con un problema recurrente en su atención diaria a los pacientes. El departamento ha observado un aumento en el número de quejas registradas en su registro de retroalimentación. Esta tendencia puede atribuirse a la diversidad cultural de los pacientes, que puede alterar su percepción subjetiva de la atención que reciben. Además, una proporción significativa de ciudadanos de diversas clases sociales han comunicado dificultades para conseguir citas para fechas futuras. Este problema está relacionado con la calidad del servicio prestado, que ha originado un alto nivel de insatisfacción entre los pacientes.

El problema general es: ¿Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023? Los problemas específicos son: ¿Existe relación entre la calidad de atención y las dimensiones: (1) humana, (2) técnico científico y (3) entorno, en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023?

La justificación teórica de este estudio abarca un examen exhaustivo de diversas perspectivas teóricas relativas a las variables objeto de investigación, además, la obtención de resultados satisfactorios facilitaría una comprensión más profunda de las condiciones imperantes en el servicio de medicina física de rehabilitación en un Hospital de Lima. A nivel práctico, la justificación se enfoca en identificar posibles conexiones entre variables. Esto permite el desarrollo de estrategias dirigidas a mejorar la calidad del apoyo ofrecido a los usuarios del servicio, maximizando así su felicidad general. El uso de una metodología cuantitativa y la inclusión de una técnica de encuesta para ambas variables corroboran la justificación metodológica. Este desarrollo facilitó el uso correcto de las herramientas, permitiendo evaluar su validez y fiabilidad. A nivel social, este aspecto se considera significativo, ya que permite evaluar el nivel de atención recibido por los usuarios de la institución sanitaria. En consecuencia, pueden adoptarse las medidas oportunas para modificar o mantener los cuidados y servicios de acuerdo con normas de alta calidad.

El objetivo general es: Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023. Los objetivos específicos son: Establecer la relación entre la calidad de atención y las dimensiones: (1) humana, (2) técnico científico y (3) entorno, en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023.

La hipótesis general es: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023. Las hipótesis específicas son: Existe relación significativa entre la calidad de atención y las dimensiones: (1) humana, (2) técnico científico y (3) entorno, en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes nacionales considerados empiezan con Ramos (2022), quien propuso determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo. Fue básico, correlacional, descriptivo y transversal, y se realizó por 179 usuarios Hospitalarios, ubicado en Trujillo, evaluados a través de cuestionarios. Como resultados se evidenció una calidad de atención regular en un 43.6% y una satisfacción alta en un 40.2%, además de un coeficiente Spearman de 0.187 y una sig. bil. de 0.012.

Correa (2022), propuso identificar la asociación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario. Fue básico, correlacional, descriptivo y transversal, y se integró por 133 asistentes al hospital de Lambayeque en el Servicio de Medicina Física, evaluados a través de cuestionarios. Como resultados se evidenció una calidad de atención regular en un 47.7% y una insatisfacción en un 70.5%, además de un coeficiente Spearman de 0.495 y una sig. bil. de 0.022.

Vigo (2021), propuso estimar si existe relación entre calidad de atención del servicio y satisfacción del usuario externo. Se trató de un estudio básico, correlacional, descriptivo y transversal, y se integró por 45 asistentes a Rehabilitación y Medicina Física de Salud Primavera, evaluados a través de cuestionarios. Como resultados se halló una calidad de atención y satisfacción regular en un 66.7% y 68.9% respectivamente, además de un coeficiente Spearman de 0.823 y una sig. bil. de 0.004.

Quiroz (2022), propuso determinar la asociación entre calidad de atención y satisfacción del usuario. Fue básico, correlacional, descriptivo y transversal, y se integró por 95 asistentes del hospital de Lambayeque, para recibir teleterapia en el servicio de Medicina Física, evaluados a través de cuestionarios. Como resultados se evidenció una calidad de atención y satisfacción regular en un 78.9% y 74.7% respectivamente, además de un coeficiente Spearman de 0.763 y una sig. bil. de 0.000.

Dávila (2021), propuso determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del cliente. Fue básico, correlacional, descriptivo y transversal, y se integró por 10 asistentes al Hospital de Solidaridad de Carabayllo, evaluados a través de cuestionarios. Como resultados se evidenció que se encuentran de acuerdo con la calidad de atención en un 71.4% y algo satisfechos con el servicio en un 60%, además de un coeficiente Spearman de 0.429 y una sig. bil. de 0.000.

Los antecedentes internacionales considerados inician con el estudio de Panchana y Guillén (2021), en Ecuador, quienes propusieron valorar el vínculo entre calidad de atención y satisfacción de usuarios. Fue no experimental, correlacional y transversal, y se integró por 348 usuarios de consulta externa del CS 22 de noviembre, evaluados a través de cuestionarios. Como resultados se identificó un coeficiente de 0.934 y un p valor de 0.001 entre ambas variables, permitiendo concluir que existe relación alta y significativa.

Chamba et al. (2021), en Ecuador, propusieron estudiar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción. Fue descriptivo, prospectivo y transversal, y se integró por 200 pacientes del Hospital de Especialidades Gineco Obstétrico Ángela Loayza de Ollague, evaluadas a través de cuestionarios. Como resultados se encontró que consideran que las variables se presentan en un nivel alto, ocupando un 63.4% respectivamente; lo cual permite concluir que se debe implementar estrategias para aumentar el nivel de satisfacción y frecuencia del desarrollo de las actividades, propias de enfermería.

Pozo (2021), se propuso investigar la correlación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios externos. Fue fundamental, no experimental, correlacional, cuantitativo y transversal. Incluyó una muestra de 72 personas que solicitaron servicios de terapia respiratoria en el Hospital Universitario de Guayaquil (Ecuador). Los participantes fueron evaluados mediante cuestionarios. Los resultados indicaron un nivel de sig. bil. de 0,000 y un fuerte coeficiente de correlación positiva de 0,958 entre las variables.

Paredes y Santos. (2023), en Ecuador, propusieron constatar la calidad del servicio brindada en hospitales de seguro social y su impacto en la satisfacción de los asegurados. Fue descriptivo, prospectivo y transversal, y se integró por 384 asegurados, que hicieron uso de los servicios médicos sociales en la ciudad de Guayaquil, evaluados a través de cuestionarios. Como resultados se evidenció que valores de correlaciones mayores a 0.900 y significancia bilateral menor a 0.000, lo cual podemos concluir que existe relación alta y significativa ente variables.

Peña (2020), planteó conocer la correlación entre los niveles de satisfacción de los usuarios externos ingresados en los hospitales y la calidad de atención. Fue cuantitativo que se centró en el análisis fundamental y comparativo, e incluyó una muestra de 109 personas usuarias del Hospital Básico IESS de Ancón, Ecuador. Los participantes fueron evaluados utilizando cuestionarios como método principal de recolección de datos. Los resultados sugieren que existe un nivel constante de calidad (45,9%), y un alto nivel de satisfacción (41,3%). Además, se observó una correlación estadísticamente significativa entre las variables, con una sig. bil. de 0,000 y un rho de 0,151.

La investigación adoptó el paradigma propuesto por Chiavenato (2009), donde se refiere a la gestión de recursos humanos, donde se enfatiza la necesidad de que las empresas prioricen las nuevas tendencias en gestión, en particular la incorporación de la innovación y la gestión del cambio. Es decir que, para lograr obtener una mejora en la eficacia de los procedimientos de gestión del talento humano y adaptarse a la evolución de las tendencias de gestión, las organizaciones pueden esforzarse por aumentar la calidad de sus servicios y reaccionar eficazmente a la naturaleza dinámica del entorno empresarial. Además, el nivel de satisfacción de los pacientes depende del calibre del servicio y del tratamiento médico que se les preste, así como de la eficacia de la comunicación que se establezca entre los profesionales sanitarios y los pacientes.

La primera variable considerada se refiere a la calidad de atención, que se caracteriza por la utilización óptima de la ciencia y la tecnología médicas para mejorar los resultados sanitarios minimizando los riesgos asociados. Además,

abarca la asignación juiciosa de recursos para optimizar los resultados de los pacientes y los niveles de satisfacción de las partes interesadas, tanto internas como externas. Según Alvarado y Paca (2021), el concepto incorpora los numerosos aspectos y dimensiones que contribuyen a la prestación de una asistencia óptima en el contexto hospitalario, esto implica la consideración de diversos factores, entre los que se incluyen la accesibilidad, la puntualidad, la seguridad, la pertinencia, la continuidad y la satisfacción del paciente.

Del mismo modo, Mora (2015), indica que es la implementación de estándares elevados es instrumental para mejorar la calidad del servicio, asegurando así la satisfacción del usuario y su familia con la atención prestada. Mientras que, Suarez et al. (2019), plantean que el concepto de calidad en la atención sanitaria es multifacético, ya que engloba una serie de atributos que deben estar presentes para que el servicio sea considerado beneficioso para el paciente. Estos atributos pueden ser tangibles o intangibles, y deben alinearse con las expectativas del usuario o paciente para ser considerados de alta calidad.

Para Cachique et al. (2022), en el campo de asistencia sanitaria, la calidad se considera un aspecto fundamental que se integra en las prácticas sanitarias y puede interpretarse de diversas maneras; además, abarca una perspectiva global de la salud que es a la vez teórica y práctica, y está sujeta a paradigmas culturales y sociales. El carácter multidimensional de la calidad está influido por tendencias y paradigmas sociales, donde el objetivo de acudir a los servicios sanitarios es recibir una atención adaptada a las necesidades individuales.

Mientras que para Carhuancho et al. (2021), señala que la medida de la calidad depende del cumplimiento de diversas expectativas de los usuarios, que abarcan factores tanto internos como externos. Dichas expectativas se basan en la noción de que la calidad superior es concomitante con la rapidez y la rentabilidad. Si nos centramos en los postulados de Ishikawa, podemos afirmar que la calidad de un producto o servicio está estrechamente relacionada con su viabilidad económica, su utilidad y su capacidad para garantizar la satisfacción del cliente.

El Modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (1985), es una técnica de evaluación ampliamente utilizada que emplea un método de encuesta y un cuestionario para estimar los factores que representan los elementos de la calidad del servicio. Recientemente, Jaramillo et al. (2022), ampliaron estas dimensiones.

La primera dimensión a considerar es la fiabilidad, que se refiere a la capacidad del hospital para prestar servicios que infundan confianza en los pacientes, garantizando que reciban una atención segura y precisa. También se busca garantizar una prestación de servicios precisa desde el encuentro inicial, donde se abarca todos los componentes que permiten al cliente discernir la aptitud profesional y la experiencia de la organización.

La segunda dimensión se refiere a la capacidad de respuesta, que hace hincapié en la prestación de una atención rápida y segura para atender las necesidades y preocupaciones del paciente. El trabajo ejecutado por los empleados se basa en los conocimientos y aptitudes adquiridos en la organización, lo que les permite actuar con asertividad en relación con su rendimiento, coordinación de acciones y rapidez. Estas prácticas se revisan periódicamente para garantizar que se adhieren a las metas de la organización y contribuyen a brindar prestación al cliente un servicio de calidad.

El tercer aspecto se refiere a la seguridad, que engloba al personal médico y administrativo formado del centro asistencial, donde se puede demostrar conocimiento, confianza y credibilidad en el desempeño de sus funciones. En la prestación de servicios sanitarios influyen diversos factores, como la conducta de los profesionales sanitarios y su adhesión a principios como la confidencialidad, la privacidad y la documentación precisa. Estos factores forman parte integral del sistema general de atención al paciente y contribuyen a su tranquilidad. Al proporcionar información clara y completa acerca de su estado de salud, los profesionales sanitarios pueden infundir una sensación de seguridad en los pacientes, que a su vez depositan su confianza en la competencia y profesionalidad del personal sanitario.

La cuarta dimensión se refiere a la empatía, en la que el personal asistencial muestra comprensión por los sentimientos y emociones del paciente, fomentando así una comunicación afectiva durante el proceso asistencial. La empatía es un fenómeno puramente afectivo que se da en los seres humanos, que permite comprender las emociones de los demás, así como las propias. La empatía es también un componente crucial de relaciones específicas, como la relación profesional entre un paciente y su médico.

La última dimensión es la de elementos tangibles, que abarca las instalaciones físicas, los equipos médicos, los materiales y los recursos humanos utilizados durante la prestación de asistencia médica en los centros de salud. Se trata de todos los aspectos que pueden percibirse físicamente.

La satisfacción del usuario es la segunda variable, donde Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), sugirieron que es impactada por distintos atributos del servicio o producto, la calidad percibida del producto o servicio y el precio. Además, variables individuales como la disposición afectiva del consumidor y variables contextuales como los puntos de vista de otras personas significativas también ejercerán un impacto en el nivel de satisfacción experimentado.

Cordova-Buiza et al. (2021), sostienen que la satisfacción es un estado subjetivo que depende de la percepción de individuo acerca de la calidad del servicio recibido durante un encuentro sanitario. Los autores sostienen que la institución sanitaria es el lugar principal donde se forma la satisfacción de un individuo con la atención recibida. El concepto de satisfacción tiene un valor significativo en el contexto de la calidad de asistencia sanitaria, ya que se refiere a la diversidad de usuarios que pueden no estar uniformemente satisfechos con un servicio concreto.

Según las conclusiones de Gallardo y Reynaldos (2014), para una organización que pretenda garantizar la satisfacción de la asistencia sanitaria y optimizar la gestión, es imprescindible tener en cuenta las percepciones de los

pacientes sobre los procedimientos asistenciales. Por ello es necesario identificar y realizar un seguimiento de los parámetros de calidad relativos a la infraestructura, los equipos, los procesos y el personal asociados a la prestación de la asistencia sanitaria.

Cachique et al. (2022), exponen que la satisfacción del paciente es un aspecto crucial de la calidad de los servicios hospitalarios, ya que se refiere al nivel de satisfacción experimentado por los pacientes a lo largo de sus episodios de enfermedad o ingresos hospitalarios. La satisfacción de los pacientes puede verse influida por muchos factores, como la prestación de un tratamiento oportuno y compasivo, la calidad de las instalaciones hospitalarias, la reputación de los profesionales sanitarios y la percepción general del centro sanitario.

Suárez (2022), afirma que la satisfacción del usuario es un constructo polifacético que estima distintos aspectos de la asistencia sanitaria de forma individual. El concepto de calidad asistencial se define como el grado en que los servicios sanitarios y los resultados de salud subsiguientes se ajustan a las expectativas del paciente. Mientras que para De León y Abrego (2022), es un aspecto significativo en la valoración de los servicios sanitarios y la calidad de atención en la salud pública. En la última década, ha sido cada vez más reconocida como una dimensión clave en la evaluación de los servicios de salud.

Calsina et al. (2022), han proporcionado una definición de satisfacción del cliente como el estado mental de un individuo que surge de comparar sus expectativas con el rendimiento del producto o servicio, percibido. Real-Delor y Vergara (2021), han observado que la información alusiva al grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de salud, como los puestos sanitarios, es restringida. Además, hay escasez de investigaciones en muestras nacionales que investiguen los atributos de la satisfacción de los usuarios y sus variaciones en función de características de la oferta, factores demográficos, sociales, culturales y económicos.

En este estudio se consideraron las dimensiones de satisfacción del usuario propuestas por el Ministerio de Salud (MINSA, 2013). La primera corresponde a la dimensión de humanidad, la cual postula que la naturaleza fundamental de los servicios de salud radica en su propósito de brindar una atención eficaz y garantizar el bienestar de las personas. La atención centrada en el paciente es un aspecto crucial de los servicios sanitarios. Es imperativo que el sistema sanitario reconozca al paciente como una entidad distinta y tenga en cuenta sus decisiones, antecedentes culturales, circunstancias sociales y familiares, así como sus preferencias y necesidades únicas. Los principios básicos de la asistencia sanitaria deben dar prioridad a la individualidad, el suministro de información y la preservación de la intimidad del paciente, lo que da lugar a diversas necesidades y expectativas a la hora de solicitar servicios sanitarios.

La dimensión técnico-científica se refiere a los factores locales que pueden influir en la evaluación de la asistencia técnica, donde se incluyen variaciones en la accesibilidad y los atributos de los recursos humanos y materiales. Establecer esta norma es crucial, sin embargo, en numerosos escenarios, puede no ser inmediatamente pertinente. En su lugar, puede ser necesario evaluar la eficacia de los proveedores de asistencia sanitaria en comparación con los resultados óptimos alcanzables con los recursos de que disponen. énfasis en la capacidad del personal médico y de enfermería para proporcionar un tratamiento médico eficaz y de alta calidad. Según el Ministerio de Sanidad, la dimensión técnico-científica abarca tres aspectos clave. En primer lugar, la efectividad se refiere a la consecución de resultados favorables en la salud de los pacientes. En segundo lugar, la eficacia se refiere a la capacidad de prestar servicios sanitarios que sean efectivos para lograr los resultados deseados. Por último, la eficiencia se refiere a la capacidad de prestar servicios sanitarios de calidad superior de manera que se optimice la relación coste-eficacia.

La dimensión del entorno hace referencia a los servicios que una institución posee para facilitar la prestación óptima de servicios, al tiempo que genera valor para el usuario con unos gastos justificables y sostenibles. La afirmación anterior connota un grado fundamental de facilidad, ambiente, salubridad, aislamiento y el

factor de confianza que el consumidor discierne en la prestación. En resumen, se refiere al entorno tangible e intangible en el que se prestan los servicios médicos, que abarca tanto la dimensión física como la social.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue un estudio cuantitativo, el cual maneja la recopilación y análisis de datos para dar respuesta a preguntas de investigación y comprobar hipótesis planteadas en un inicio; está basado en medidas numéricas, en el recuento y, con frecuencia, en la implementación de análisis estadísticos para establecer los patrones comportamentales de determinada población, de manera precisa (Cruz, et al., 2014).

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, ya que implica la adquisición de datos fundamentales y fiables. Su objetivo principal es mejorar la comprensión y los conocimientos relativos a un tema específico. Además, pretende validar y corroborar la información preexistente, sin incorporar necesariamente un elemento práctico (Guerrero y Guerrero, 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

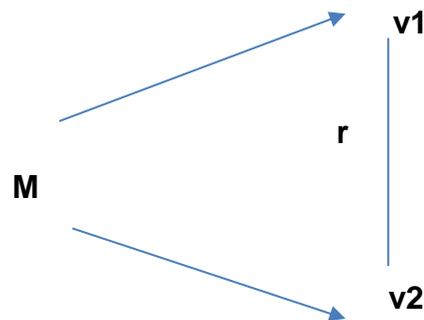
Fue de diseño no experimental, donde las variables de estudio no están sometidas a estímulos o condiciones experimentales, sino que el investigador, tan solo se limita a la observación de los fenómenos evaluados, sin necesidad de intervenir en su desarrollo (Behar, 2008). El método empleado fue el hipotético-deductivo, mediante el cual se plantea una hipótesis para explicar un fenómeno, la cual fue puesta a prueba mediante un estadístico (Bernal, 2010).

De alcance descriptivo-correlacional. En el primero, ya existe un conocimiento previo del fenómeno a estudiar, por lo que solo se busca describir su comportamiento en un grupo específico. En el segundo, el investigador pretende visualizar la forma en la que distintos fenómenos se asociación entre sí, o si por el contrario no existe ninguna asociación entre estos. Tiene como principal objetivo,

determinar cómo puede comportarse una variable en función del comportamiento de otra variable vinculada (estima el nivel de relación entre dos variables) (Ramos, 2020).

Figura 1

Diagrama correlacional



Dónde:

M = 90 usuarios del servicio de medicina física del Hospital Ate-Vitarte

v1= Calidad de atención

v2 = Satisfacción del usuario

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Calidad de atención

Definición conceptual: La calidad de servicio implica el juicio global del cliente acerca de la superioridad y/o excelencia del mismo, que surge a partir del contraste entre las expectativas del consumidor (lo que cree que la empresa debería brindar) y su percepción de los resultados del servicio (Parasuraman et al., 1993).

Definición operacional: Se utilizó un cuestionario, conformado por 6 dimensiones, que comprenden 16 indicadores y están representadas a través de

26 ítems, con categorías de respuesta tipo Likert que va de nunca (1), hasta, siempre (5).

3.2.2. Satisfacción del usuario

Definición conceptual: El Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2013), define la satisfacción del usuario, como el grado en que una organización de salud cumple con la percepción y expectativas del cliente respecto a los servicios que brinda.

Definición operacional: Se administró un cuestionario, conformado por 3 dimensiones; representadas a través de 20 ítems, y un total de 11 indicadores, cuyas categorías de respuesta se encuentran en escala tipo Likert que va desde satisfecho (1), hasta, totalmente satisfecho (5).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población se define como el colectivo de individuos que sirvieron de referencia para la muestra, a menudo presentando ciertas características y cumpliendo criterios predeterminados (Tamayo, 2012). El presente estudio contó con una muestra de 120 participantes.

3.3.2. Muestra

La muestra, sin embargo, se refiere a un subconjunto elegido de una población mayor, de la que se recogen datos con el fin de hacer clasificaciones predictivas (Calderón, 2020). El tamaño total de la muestra para esta investigación consistió en 90 participantes.

3.3.3. Muestreo

Los participantes de la muestra fueron seleccionados a través de un muestreo intencional no probabilístico, método que permite la elección de los elementos de estudio, en base al criterio del investigador, en función de la fácil accesibilidad y cercanía que tiene con los participantes (Otzen & Monterola, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta para la valoración de ambas variables. Al respecto, Fera et al. (2020), la consideran como un método, que permite obtener información sobre las características emocionales, cognitivas y comportamentales de los sujetos de estudio, para analizar dicha información en términos descriptivos y de relación entre variables, tras la acumulación sistemática de datos según un diseño que garantice la exactitud de la información conseguida, y así, lograr obtener una respuesta acerca del problema de estudio.

En lo que, respecta al instrumento, se hizo uso del cuestionario para la recopilación de los datos, este mismo, es definido por Pérez et al. (2016), como una herramienta designada al recojo de datos durante un estudio, mediante una serie de preguntas destinadas a recabar información de los sujetos de estudio, para definir la población evaluada y cotejar estadísticamente la relación existente. Además, Nocado et al. (2017), consideran que el cuestionario es el instrumento metodológico para la aplicación de la encuesta.

Concerniente a la validez, comprende el grado en que un instrumento evalúa un fenómeno en términos de su conceptualización y en relación con su modelo teórico subyacente. En tal sentido, se asume que un instrumento posee validez de constructo cuando sus ítems se corresponden a nivel conceptual con el fenómeno que está diseñado para medir (Hurtado, 2012, p. 790, 791). La validez de contenido fue evaluada mediante juicio de expertos, método en donde determinados profesionales que poseen dominio del constructo estudiado emiten su crítica y juicio personal sobre el instrumento diseñado para su evaluación (Galicia et al., 2017).

La fiabilidad, hace alusión a la precisión de las mediciones proporcionadas por un instrumento, Por lo tanto, un instrumento de medida se considera fiable si las mediciones que produce no contienen errores o estos son mínimos. Para estimar la fiabilidad de los cuestionarios, se utilizará el coeficiente alfa de Cronbach, que es un indicador que evalúa la consistencia interna de una prueba, es decir, el grado de asociación de sus componentes (Cronbach, 1951).

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se recopiló la información necesaria acerca de las variables de estudio, seguidamente, se desarrolló el documento de validación, el cual fue validado por autoridades de posgrado. Después, se hizo las coordinaciones respectivas, y la presentación de la documentación requerida a las autoridades de la institución, para solicitar la aplicación de los cuestionarios destinados para la recolección de información. Seguidamente, se recopilaron los datos, para clasificarlos en relación con sus dimensiones y variables pertinentes, utilizando una base de datos en Excel, la que posteriormente se transfirió, al programa estadístico SPSS v.26, para ser procesada y analizada, a fin de comprobar las hipótesis establecidas y realizar la discusión, conclusiones y finalmente las recomendaciones pertinentes, de acuerdo con los resultados hallados.

3.6. Método de análisis de datos

En este estudio, se llevó a cabo el siguiente procedimiento: Primeramente, se administraron los instrumentos a los docentes, cuyos datos obtenidos permitieron crear una base de datos en Excel, la cual fue estructurada a nivel de dimensionalidad de las variables, para luego proceder a la sumatoria de cada una. Seguidamente, mediante el programa SPSS, se establecieron los rangos y niveles, para los cuales, se crearon tablas estadísticas, que permitieron catalogar la frecuencia que presenta cada variable, a partir de los resultados alcanzados, permitiendo su interpretación, análisis y descripción. Lo anterior, conforma lo que llamamos, estadística descriptiva. En cuanto a la estadística inferencial, cabe

señalar que se realizó una prueba preliminar de normalidad utilizando el estadístico de Kolmogorov-Smirnov. Posteriormente, el resultado de esta prueba permitió determinar la técnica estadística adecuada que debía emplearse fue la prueba de Spearman, en función de la distribución observada de la muestra.

3.7. Aspectos éticos

Se realizó de acuerdo con los principios, normas y restricciones prescritas por la Universidad César Vallejo. El método de redacción se apegó a las normas APA (2020), para garantizar el cumplimiento, confiabilidad, autoría y protección de las fuentes referidas. Se empleó el software Turnitin para validar la legitimidad y confidencialidad de un documento de investigación, asegurando así su propiedad y condición de inédito, así como estableciendo su credibilidad y exactitud. Además, el uso de equipos de diagnóstico requirió la obtención de una autorización previa, así como el consentimiento informado de los participantes incluidos en el estudio. El investigador examinó los datos sin realizar ningún tipo de manipulación. Para lograr este objetivo, las cuestiones éticas que se examinaron se derivaron de los principios esbozados en la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2013), con respecto a la investigación que involucra a participantes humanos. Los principios mencionados abarcan la beneficencia, que se ocupa de la promoción del bienestar de las personas que participan en la investigación; la maleficencia, que tiene como objetivo mitigar cualquier daño potencial; la autonomía, que se salvaguarda a través de la prestación del consentimiento informado para garantizar la participación voluntaria; y la justicia, que establece marcos éticos para la toma de decisiones.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Calidad de atención

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	1.1
Regular	86	95.6
Buena	3	3.3
Total	60	100

Según la Tabla 1, se observa que entre las personas que participaron en la encuesta, una mayoría significativa del 95,6% expresó una percepción de un nivel regular de calidad de atención. Además, una proporción menor del 3,3% declaró percibir un nivel bueno, mientras que un mero 1,1% indicó una percepción de un nivel malo.

Tabla 2

Satisfacción del usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	1.1
Medianamente satisfecho	85	94.4
Satisfecho	4	4.4
Total	90	100

Según los datos presentados en la tabla 2, una mayoría significativa de los encuestados, concretamente el 94,4%, se percibe a sí misma moderadamente satisfecha; una proporción menor, el 4,4%, expresa un sentimiento de medianamente de satisfacción, mientras que un escaso 1,1% declara sentirse insatisfecho.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad

Variable/Dimensión	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.153	90	0.000
Satisfacción del usuario	0.156	90	0.000
Humana	0.195	90	0.000
Técnica-Científica	0.232	90	0.000
Entorno	0.217	90	0.000

De los resultados de la tabla 3 se desprende que el valor p de $0,000 < 0,05$ para las dos variables y dimensiones examinadas. De acuerdo con las pruebas, puede deducirse que los datos no presentan una distribución normal. Así pues, se empleó la prueba de Spearman para examinar las hipótesis planteadas. De acuerdo con los criterios de decisión establecidos, si el valor de significación calculado supera el umbral de 0,05, puede deducirse que los datos considerados siguen una distribución normal.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023.

Tabla 4

Contrastación de hipótesis general

		Satisfacción del usuario	
Rho	Calidad de atención	Coef.	0.470
		Sig. Bil.	0.000
		N	90

A partir de la tabla 4, se observa que un nivel de sig. bil. de 0,000, inferior al umbral habitual de 0,05, dio lugar al rechazo de la H₀.

Hipótesis específicas

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y las dimensiones: (1) humana, (2) técnico científico y (3) entorno, en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención y las dimensiones: (1) humana, (2) técnico científico y (3) entorno, en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023.

Tabla 5

Contrastación de hipótesis específicas

			Dimensión humana	Dimensión técnica - científica	Dimensión entorno
Rho	Calidad de atención	Coef.	0.335	0.412	0.295
		Sig. Bil	0.001	0.000	0.005
		N	90	90	60

A partir de la Tabla 5, se observa un nivel de sig. bil. de 0,000 para las hipótesis específicas planteadas, lo cual es, inferior al umbral habitual de 0,05, dio lugar al rechazo de la Ho.

V. DISCUSIÓN

Los hallazgos de la investigación sobre calidad de atención indican que 95.6% de quienes buscaron atención en un Hospital de Lima percibieron la calidad del trato como satisfactoria, 3.3% la percibieron como de alta calidad y 1.1% la percibieron como de baja calidad. Los resultados presentados se asemejan a los relatados por Ramos (2022), que encontró en un establecimiento Hospitalario un nivel regular, ocupando un 43.6%; lo mismo encontró Correa (2022), en hospital de Lambayeque, un nivel regular que ocupa un 47.7%; Vigo (2021), también encontró un mismo nivel en un 66.7% en un área de Rehabilitación y Medicina Física de Salud Primavera; además, Quiroz (2022), halló en el hospital de Lambayeque, un mismo nivel en un 78.9%; por último, Peña (2020), halló un nivel regular en un 45.9% en el Hospital Básico IESS de Ancón de Ecuador.

Por lo tanto, es imperativo reconocer que la búsqueda de la perfección en la atención sanitaria requiere la adhesión a elevados puntos de referencia de la atención. Al hacerlo, se puede mejorar eficazmente el calibre del servicio prestado, garantizando así la satisfacción tanto del receptor de la atención como de sus familiares, como expone Mora (2015). La aparición de estos niveles puede atribuirse al reto inherente y a la importancia estratégica que la calidad de la asistencia en los hospitales reviste para los profesionales de la salud en la era contemporánea. Para evaluar eficazmente la calidad de atención y determinar las áreas que requieren mejoras, es imperativo respetar los puntos de referencia e indicadores de eficiencia establecidos, que sirven como valiosas herramientas para calibrar el rendimiento de los servicios hospitalarios. El incumplimiento de estos indicadores puede impedir la evaluación global de la calidad asistencial y dificultar la identificación de vías de progreso.

En relación con las estadísticas obtenidas sobre el grado de satisfacción de quienes solicitaron atención en el Hospital de Urgencias de Ate. El estudio de investigación reveló que el 94.4% de los encuestados se considera medianamente satisfechos, el 4.4% se encuentra satisfecho y el 1.1% se encuentra insatisfecho. Lo cual es semejante a los hallazgos de Dávila (2021), que encontraron que los

usuarios se sienten algo satisfechos en el Hospital de Solidaridad de Carabayllo, ocupando un 60%; Quiroz (2022), también encontró un mismo nivel en el hospital de Lambayeque, ocupando un 74.7%; del mismo modo, Vigo (2021), encontró un nivel regular en un área de Rehabilitación y Medicina Física de Salud Primavera, ocupando un 68.9%.

Estas similitudes pueden atribuir a lo mencionado por Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), quienes expusieron que en la satisfacción influyen varias características del servicio o producto, la calidad percibida de éste y el precio. Además, cabe señalar que varios factores, entre ellos la disposición emocional del consumidor y variables contextuales como las perspectivas de personas importantes, pueden influir significativamente en el grado de placer que se experimenta. Pudiendo deducirse que los factores precisos de la satisfacción del usuario incluyen varios elementos, como la calidad y la eficacia del tratamiento, el índice de utilización de la asistencia sanitaria, entre otros (Jaramillo et al., 2020).

Además, cabe señalar que el agrado del usuario también está correlacionado con el estado de salud general del individuo. La valoración de la calidad y la eficiencia de los servicios hospitalarios sirve de marco fundamental para evaluar el rendimiento de los servicios que presta o prevé prestar el hospital (Montalvo, 2020). En esencia, el tema de la felicidad del consumidor en los hospitales tiene una importancia académica significativa, ya que se ha examinado ampliamente en muchos países. Se refiere a la calidad de los servicios médicos prestados y abarca una cadena de aspectos que influyen en la prestación de asistencia sanitaria.

Con respecto al objetivo general, se corroboró que existe una significativa correlación entre calidad de atención y satisfacción del usuario dentro del servicio de medicina física del Hospital de Emergencias de Ate-Vitarte, Lima 2023 ($p < 0,001$ y $\rho = 0,470$). Esto concuerda con las investigaciones realizadas por Ramos (2022), Correa (2022), Vigo (2021), Quiroz (2022), Dávila (2021), Panchana y Guillén (2021), Pozo (2021), Paredes y Santos (2023), y Peña (2020), quienes

también identificaron una correlación significativa entre los factores mencionados, con un valor p inferior a 0,05.

Según Carhuancho et al. (2021), el concepto de calidad asistencial puede definirse como la medida en que satisface las expectativas de los clientes. Estas expectativas abarcan diversos factores, tanto de naturaleza interna como externa. Siendo así que la calidad de la atención está estrechamente relacionada con la satisfacción, ya que esta última es un estado subjetivo que depende de la percepción del individuo sobre la calidad del servicio recibido en el contexto de un encuentro sanitario, tal y como explican (Cordova-Buiza et al., 2021). Por lo tanto, es imperativo que los profesionales sanitarios atiendan con diligencia las expectativas de sus pacientes y se esfuercen por cumplirlas, ya que ello puede mejorar las variables.

Existe una correlación entre la calidad del tratamiento dispensado en un hospital y el nivel de felicidad de los clientes, como demuestran publicaciones académicas recientes. La prestación de una atención superior, incluidos elementos como la fiabilidad, la atención y la puntualidad, influye directamente en la experiencia y la satisfacción del cliente. Sin embargo, la búsqueda de la mejora de la calidad del servicio es una tarea importante y estratégicamente vital a la que se enfrentan los profesionales sanitarios. En resumen, la experiencia hospitalaria de los pacientes depende de la calidad de la atención médica prestada y del nivel de satisfacción de los usuarios.

Respecto al objetivo específico 1, arrojó un valor p estadísticamente significativo de 0,001 y un coeficiente de correlación de 0,335. Estos hallazgos confirman la existencia de una asociación sustancial entre la calidad de atención y el componente humano dentro del servicio de medicina física en un Hospital de Lima en el año 2023. La presente afirmación corresponde a la investigación realizada por Quiroz (2022), que reveló una asociación estadísticamente significativa entre construcciones idénticas dentro del servicio de medicina física de un establecimiento de salud ubicado en Lambayeque ($p < 0,05$).

Según Cachique et al. (2022), la calidad se considera un elemento crucial en el ámbito de la atención sanitaria y se incorpora a las prácticas sanitarias de diversas maneras. Además, engloba una visión integral de la salud que abarca tanto dimensiones teóricas como prácticas, y está influida por paradigmas culturales y sociales, y la dimensión humana está intrínsecamente relacionada con la calidad de la asistencia, ya que afirma que la esencia esencial de los servicios sanitarios radica en su objetivo de proporcionar una asistencia eficiente y salvaguardar el bienestar de los seres humanos. En esencia, la prestación de una asistencia de alta calidad en el ámbito sanitario es un elemento clave que está arraigado en todos los procedimientos sanitarios y puede ser objeto de muchas interpretaciones. El concepto está íntimamente ligado al elemento humano y su objetivo es garantizar una prestación asistencial eficaz y el bienestar general de las personas. Se han emprendido varias iniciativas a escala nacional e internacional para optimizar la calidad de la asistencia en diversas situaciones y países.

Además, existe una correlación discernible entre el calibre de la prestación sanitaria y la sensación subjetiva de satisfacción derivada de la experiencia humana dentro de un centro médico, tal y como se desprende de la literatura académica contemporánea. El valor inherente de la atención, que abarca elementos como el enfoque individualizado, la compasión y el discurso competente, influye inequívocamente en la faceta humanística de la satisfacción del paciente en un centro médico. Numerosas investigaciones empíricas han revelado una correlación positiva entre el calibre de los servicios sanitarios prestados y el nivel de satisfacción experimentado por los pacientes en el ámbito hospitalario.

Con respecto al objetivo específico 2, se observó un p-valor estadísticamente significativo de 0,000, lo que sugiere la presencia de una asociación sustancial entre la calidad de atención y el componente técnico-científico dentro del servicio de medicina física en un Hospital de Lima en el año 2023. Peña (2020), encontró una correlación sustancial entre los mismos constructos en el Hospital Básico IESS Ancón, con un valor p estadísticamente significativo de 0,000.

De acuerdo con el trabajo académico de Suarez et al. (2019), se postula que la noción de calidad en la esfera de la asistencia sanitaria es compleja, ya que engloba multitud de atributos que deben estar presentes para que un servicio sea considerado ventajoso para el paciente. La noción mencionada muestra una fuerte correlación con el aspecto técnico-científico, ya que la evaluación de la eficacia de la ayuda técnica también incorpora variables materiales. Esta evaluación tiene en cuenta las disparidades en la accesibilidad, así como las características tanto de las personas como de los recursos materiales. La importancia de la calidad de la asistencia sanitaria es un tema de investigación pertinente en muchas situaciones y naciones. En este contexto, es importante que los profesionales sanitarios den prioridad a las múltiples dimensiones de la calidad asistencial y se esfuercen por satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, mejorando así tanto la calidad del tratamiento como la satisfacción de los pacientes.

La intrincada interacción entre el calibre de los servicios sanitarios y la faceta técnico-científica de la satisfacción en una institución médica es objeto de un profundo escrutinio en la literatura académica contemporánea. El calibre de la atención, que abarca facetas de naturaleza técnica y científica como la eficacia de los tratamientos, la precisión de los diagnósticos y la salvaguarda del bienestar del paciente, ejerce un impacto directo en el ámbito técnico-científico de la satisfacción del usuario dentro de una institución sanitaria.

Con respecto al objetivo específico 3, se obtuvo un valor p estadísticamente significativo de 0,005, evidenciando que existe una asociación significativa entre calidad de atención y el componente entorno dentro del servicio de medicina física en un Hospital de Lima en el año 2023. La presente afirmación corresponde a la investigación realizada por Quiroz (2022), que reveló una asociación estadísticamente significativa entre construcciones idénticas dentro del servicio de medicina física de un establecimiento médico ubicado en Lambayeque ($p < 0,05$).

La premisa de que la calidad de la asistencia se define por la utilización juiciosa de la ciencia y la tecnología médicas para mejorar los resultados sanitarios y mitigar al mismo tiempo los riesgos potenciales; en relación con el aspecto

medioambiental, abarca el conjunto de servicios que posee una institución para facilitar la prestación óptima de la asistencia, creando al mismo tiempo valor para el destinatario con unos gastos razonables y sostenibles. El impacto de los servicios sanitarios prestados en un hospital sobre el componente medioambiental de la satisfacción del usuario es evidente. Los factores que impactan en la satisfacción del paciente en el entorno hospitalario son la comunicación interpersonal eficaz, la cortesía y la atención constantes, así como la interpretación subjetiva de los intervalos de tiempo transcurridos a la espera de recibir atención. La relación de la calidad de la atención, que abarca no sólo el entorno, sino también la dinámica interpersonal entre el profesional sanitario y el paciente no puede subestimarse cuando se considera su impacto en la faceta ambiental de la satisfacción del paciente.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina en un Hospital de Lima, 2023. (sig. bil.=0.000; $r_s=0.470$).

Segunda. Existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión humana en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023. (sig. bil.=0.001; $r_s=0.335$).

Tercera. Existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión técnica -científico en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023. (sig. bil.=0.000; $r_s=0.412$).

Cuarta. Existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión entorno en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023. (sig. bil.=0.005; $r_s=0.295$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda al director de un Hospital Lima, liderar iniciativas que promuevan la comprensión de esta conexión calidad-satisfacción en todo el personal. Esto puede incluir talleres y charlas sobre la importancia de brindar una atención de alta calidad para garantizar la satisfacción del paciente.

Segunda. Se recomienda al personal de salud en el servicio de Medicina Física, esforzarse por fortalecer la comunicación con los pacientes. Esto incluye brindar información clara y comprensible sobre tratamientos, así como escuchar activamente las preocupaciones de los pacientes, para una mejora en la calidad de atención hacia los pacientes.

Tercera. Se recomienda a los jefes de Departamento, actualizar y reforzar protocolos de mejora continua basadas en nuevas técnicas en medicina física, y promover la colaboración interdisciplinaria entre diferentes profesionales de la medicina física. Esto permitirá un enfoque integral en la atención al paciente, abordando tanto aspectos técnicos como humanos.

Cuarta. Se recomienda al personal de salud en el servicio de Medicina Física, contribuir al mantenimiento de un entorno limpio y organizado en el servicio, lo cual incluye el cuidado de las instalaciones a fin de tener un espacio cómodo y acogedor para los pacientes.

REFERENCIAS

- Alvarado, U., & Paca, D. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
- American Psychological Association. (2020). *Manual de publicaciones de la APA*. Estados Unidos : El Manual Moderno. <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Becerra-Canales, B. & Condori-Becerra, Á. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658- 663. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400014&script=sci_abstract
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Shalom. <https://universoabierto.org/2019/07/17/introduccion-a-la-metodologia-de-la-investigacion/>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades*. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cachique, S., Barrios, J., Arispe, C. & Rivera-Lozada, O. (2022). Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima. *Revista De Investigación De La Universidad Norbert Wiener*, 11(2), a0013. <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
- Calderon G., A. (2020). Estadística inferencial. <https://www.studocu.com/pe/document/pontificia-universidad-catolica-del-peru/estadistica-inferencial/calderon-2017-est241-cap4/3481552>
- Calsina, B., Cahuana, M. & Ramos, D. (2022). The quality of service and its relationship with user satisfaction at the Hospital I Clinical University - Chejoña, ESSALUD Network of the city of Puno. *Investigación Universitaria UNU*, 12(1), 797–807. <https://doi.org/10.53470/riu.v12i1.84>

- Carhuancho-Mendoza, I., Nolazco-Labajos, F., Guerrero, M., & Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 693-707. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85112335334&doi=10.52080%2frvgluz.26.e5.44&origin=inward&txGid=6d6db224c8f0990b8580872d2bf472cf>
- Chamba, M., Benítez, J., Reyes, E., & Blacio, K. (2021). Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida en el Hospital especializado Gineco-obstétrico Ángela Loayza de Ollague, Santa Rosa, Ecuador. *REDIELUZ*, 11(2), 39-45. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6800255>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. Administración de recursos humanos*, 2. <https://idoc.pub/documents/libroadministracion-de-recursos-humanos-chiavenatopdf-vlr08yrwzplz>
- Cobo-Mejía, E., Archila-León, L., Gutiérrez-Barrera, E. & Araque-Sepúlveda, I. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un centro de fisioterapia. *Revista investigación en salud Universidad de Bocayá*, 5(1), 48-67. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/305>
- Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J. & Gallardo-Tello, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5), 277. Epub 15 de noviembre de 2021. <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Correa, L. (2022). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Medicina Física de un hospital de Lambayeque* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105929/Correa_TLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cronbach J., L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. doi:<https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Cruz, C., Olivares, Orozco, S., & Gonzáles, García , M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Patria S.A. de C.V. <https://books.google.com.ec/books?id=8uLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

- Dávila, J. (2021). *Nivel de calidad de atención y satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabaylo, Lima - Perú 2020* [Tesis de maestría]. Universidad Norbert Wiener. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5718/T061_45002569_45689644_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De León, M. & Abrego, M. (2022). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Saluta*, 1(2), 71–88. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
- Febres-Ramos, R. & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#aff1
- Febres-Ramos, R. & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Feria Ávila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta : ¿Métodos o técnicas de indagación empírica. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 1-18. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997>
- Galicia Alarcon , L., Balderrama Trapaga, J., & Eden Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *ScieELO*, 9(2), 42-53. doi:<http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v9n2.993>
- Gallardo, A. & Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13(36), 353-363. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es.
- Guerrero Davila, G., & Guerrero Dávila, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria, S.A de C.V. https://www.academia.edu/74069070/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Serie_integral_por_competencias_Guerrero_D%C3%A1vila

- Honorio, A. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71556/Honorio_AAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado de Barrera, J. (2012). *Metodología de la investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Bogotá: A. Quirón. CIEA. Ediciones. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760.
- Jaramillo, C., Fabara, G. & Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *Digital Publisher CEIT*, 5(6), 4-23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R., (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT, 5(6-1), 4-23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 17(33), 181-209. <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Ministerio de Salud. (2013). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Montalvo, S., Estrada, E. & Mamani, H. (2020). Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 1, 1-6.
- Mora, L. (2015). Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Revista cubana de oftalmología*, 28(2), 1-4.

http://www.revoftalmologia.sld.cu/index.php/oftalmologia/article/view/249/html_171

- Nocedo de León , I., Castellanos Símons, B., García Batista , G., Addine Fernández, F., González Dosil , C., Yort Sánchez, M., Valera Alfonso, O. (2017). *Metodología de la investigación educativa. Segunda parte*. La Habana: Pueblo y Educación.
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>
- OPS (2021). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministersof-health&Itemid=1926&
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Organización Mundial de la Salud*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Otzen, T., & Monterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. 35 (1), 1-6. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Panchana, G. & Guillén, M. (2021). Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 5(39), 42–54. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss39.2021pp42-54>
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. A. (1993). Research Note: More on Improving Service Quality Measurement. *Journal of Retailing. Psychology*, 8(3), 140-147. doi:doi.org/10.1016/S0022-4359(05)80007-7
- Paredes, P. & Santos, E. (2023). Calidad del Servicio y Satisfacción en Hospitales del Sistema de Seguridad Social. *Revista Angolana de Ciências*, 7(7), 1-15. <https://doi.org/10.54580/R0401.10>
- Peña, J. (2020). Satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63802>
- Pérez Rodríguez, G., García Batista, G., Nocedo de León, I., & García Inza, M. (2016). *Metodología de la investigación educativa*. La Habana: Pueblo y Educación.

- https://www.academia.edu/35980655/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_educacional_Primer_a_parte
- Pozo, W. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56607/Pozo_AWS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiroz, C. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de Teleterapia en el servicio de Medicina Física de un hospital de Lambayeque* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79302/Quiroz_RCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- Ramos, M. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de medicina física y rehabilitación de una institución hospitalaria, Trujillo, 2022*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98353/Ramos_SMX-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Real-Delor, R. & Vergara, V. (2021). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Revista Peruana De Investigación En Salud*, 5(2), 83–90. <https://doi.org/10.35839/repis.5.2.894>
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E. & Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
Añadir un título al proyecto de Citavi utilizando este DOI
- Suárez, G., Mutre, K. & González, M. (2022).: The external user satisfaction in waiting time in the hospital general IESS emergency service Milagro - Ecuador. *Más Vida*, 2(2), 31–41. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0008>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista*

- Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es.
- Tamayo, N. & Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial LIMUSA, S.A de C.V.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf
- Vidal, F., García, E., Hernández, A. & Flores, K. (2019). Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. *Revista de sanidad militar*, 71(1), 24-31.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2018000100024
- Vigo, M. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47281/Vigo_SMW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- World Medical Association. (2013). World Medical Association Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. *JAMA*, 310(20), 2191-4. doi:10.1001/jama.2013.281053
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física de un Hospital de Lima, 2023

APELLIDOS Y NOMBRES: Neyra Saravia, Kevin André

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES: Dimensiones e Indicadores						
			Variable 1: Calidad de atención						
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles		
<p>PG: ¿Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023?</p> <p>PE1: ¿Existe relación entre la calidad de atención y la dimensión humana del usuario en el servicio de medicina en un Hospital de Lima, 2023?</p> <p>PE2: ¿Existe relación entre la calidad de atención y la dimensión técnica</p>	<p>OG: Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023</p> <p>OE1: Establecer la relación entre la calidad de atención y la dimensión humana en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023</p> <p>OE2: Establecer la relación entre la calidad de atención y</p>	<p>HG: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023</p> <p>HE1: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión humana en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre la calidad de atención y</p>	Fiabilidad	Orientación Consulta Disponibilidad	22	Ordinal tipo Likert	Mala (22-51)		
			Capacidad de respuesta	Rapidez Insumos Exámenes				Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Regular (52-81)
			Seguridad	Privacidad Tiempo Espacio				Casi siempre (4) Siempre (5)	Buena (82-110)
			Empatía	Comprensión Interés Amabilidad					
			Aspectos tangibles	Indicaciones Información Limpieza Equipos					
Variable 2: Satisfacción del usuario									

<p>-científico en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023?</p> <p>PE3: ¿Existe relación entre la calidad de atención y la dimensión entorno en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023?</p>	<p>la dimensión técnica -científico en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023</p> <p>OE3: Establecer la relación entre la calidad de atención y la dimensión entorno en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023</p>	<p>la dimensión técnica -científico en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023</p> <p>HE3: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión entorno en el servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Humana</p> <p>Técnico científico</p> <p>Entorno</p>	<p>Indicadores</p> <p>Trato cordial Tiempo de espera Respeto por la privacidad Uniformidad</p> <p>Charlas educativas Orientación sobre cuidados Otorgación de medicamentos Confidencialidad</p> <p>Limpieza Ventilación Orden</p>	<p>Ítem</p> <p>20</p>	<p>Escala</p> <p>Ordinal tipo Likert</p> <p>Nada satisfecho (1) Insatisfecho (2) Medianamente satisfecho (3) Satisfecho (4) Totalmente satisfecho (5)</p>	<p>Niveles</p> <p>Insatisfecho (20-46)</p> <p>Medianamente satisfecho (47-73)</p> <p>Satisfecho (74-100)</p>
<p>Tipo y diseño de investigación</p>	<p>Población y Muestra</p>		<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística utilizada</p>		
<p>Enfoque: Cuantitativa Tipo: Básica Diseño: No experimental Método: Hipotético-Deductivo Alcance: Descriptivo-correlacional Corte: Transversal</p>	<p>Población: Conformada por 120 usuarios asistentes al servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023</p> <p>Muestra: Conformada por 90 usuarios asistentes al servicio de medicina física en un Hospital de Lima, 2023</p> <p>Muestreo: No probabilístico intencional</p>		<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para calidad de atención Cuestionario para satisfacción del usuario</p>		<p>Normalidad: Kolmogorov-Smirnov Contrastación de hipótesis: Spearman Confiabilidad: Alpha de Cronbach Validez: Juicio de expertos</p>		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO
Calidad de atención	Hace referencia al juicio global del cliente sobre la superioridad y/o excelencia del servicio, que surge a partir del contraste entre las expectativas del consumidor (lo que cree que la empresa debería brindar) y su percepción de los resultados del servicio (Parasuraman et al., 1988)	Se empleó el cuestionario de valoración de la calidad de atención, conformado por 6 dimensiones, que abarcan 16 indicadores y son representadas a través de 26 ítems, con categoría de respuesta tipo Likert	Fiabilidad	Orientación Consulta Disponibilidad	Ordinal tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Mala (22-60) Regular (61-95) Buena (96-130)
			Capacidad de respuesta	Rapidez Insumos Exámenes		
			Seguridad	Privacidad Tiempo Espacio		
			Empatía	Comprensión Interés Amabilidad		
			Aspectos tangibles	Indicaciones Información Limpieza Equipos		
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es considerada, como el grado en que una organización de salud cumple con la percepción y expectativas del cliente respecto a los servicios que brinda (MINSA, 2013).	Se administró un cuestionario de valoración para la satisfacción del usuario, conformado por 3 dimensiones, representadas por 20 ítems, y un total de 11 indicadores, con categoría de respuesta tipo Likert	Humana	Trato cordial Tiempo de espera Respeto por la privacidad Uniformidad	Ordinal tipo Likert Nada satisfecho (1) Insatisfecho (2) Medianamente satisfecho (3) Satisfecho (4) Totalmente satisfecho (5)	Insatisfecho (20-46) Medianamente satisfecho (47-73) Satisfecho (74-100)
			Técnico científico	Charlas educativas Orientación sobre cuidados Otorgación de medicamentos Confidencialidad		

			Entorno	Limpieza Ventilación Orden		
--	--	--	---------	----------------------------------	--	--

Anexo 3. Fichas técnicas

Ficha técnica del cuestionario de calidad de atención

Nombre original	Encuesta de Calidad SERVQUAL
Autores	Ramos Solís, Marinés Xiomara (2022)
Procedencia	Chimbote, Perú
Aplicado por	Neyra, Kevin (2023)
Número de Ítems	22
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none">✓ Fiabilidad✓ Capacidad de respuesta✓ Seguridad✓ Empatía✓ Elementos tangibles
Escala	Se puntúa <ul style="list-style-type: none">✓ Nunca (1)✓ Casi nunca 2)✓ A veces (3)✓ Casi siempre (4)✓ Siempre (5)
Administración	Individual y colectiva
Duración	5 a 10 minutos aproximadamente
Objetivo	Identificar el nivel de calidad de atención, en el servicio de medicina física de un Hospital de Lima.
Calificación	Mala (22-51) Regular (52-81) Buena (82-110)

Ficha técnica del cuestionario de satisfacción del usuario

Nombre original	Cuestionario de satisfacción del usuario
Autores	Cordero Flores, Kelly Nathaly (2018)
Procedencia	Trujillo, Perú
Aplicado por	Neyra, Kevin (2023)
Número de Ítems	20
Dimensiones	✓ Humana ✓ Técnica-Científica ✓ Entorno
Escala	Se puntúa Nada satisfecho (1) Insatisfecho (2) Medianamente satisfecho (3) Satisfecho (4) Totalmente satisfecho (5)
Administración	Individual y colectiva
Duración	5 a 10 minutos aproximadamente
Objetivo	Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de medicina física de un Hospital de Lima.
Calificación	Insatisfecho (20-46) Medianamente satisfecho (47-73) Satisfecho (74-100)

Anexo 4. Instrumentos

Cuestionario para medir la calidad de atención

El siguiente instrumento permitirá evaluar la calidad de atención. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogante	1	2	3	4	5
	Dimensión fiabilidad					
1	El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
2	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.					
3	Su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.					
4	La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención					
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad					
	Dimensión capacidad de respuesta					
6	La atención en módulo de admisión sea rápida					
7	La toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida					
8	La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida					
9	El suministro de medicina y/o insumos en farmacia sea rápido.					
	Dimensión seguridad					
10	Durante su atención en consultorio se respete su privacidad					
11	El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					
12	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
13	El médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza.					
	Dimensión empatía					

14	Ud comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.					
15	El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
16	El médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud					
17	Ud. comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
18	Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.					
	Dimensión elementos tangibles					
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.					
20	La consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	Los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos					

Autor: Ramos Solís, Marinés Xiomara (2022)

Adaptado por: Neyra, Kevin (2023)

Enlace:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98353/Ramos_SMX-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

El siguiente instrumento permitirá evaluar la satisfacción del usuario. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Totalmente satisfecho	5
Satisfecho	4
Medianamente satisfecho	3
Insatisfecho	2
Nada satisfecho	1

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogante	1	2	3	4	5
	Dimensión humana					
1	El personal le brinda un trato cordial y amable.					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.					
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre sus problemas de salud.					
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.					
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
	Dimensión técnica - científica					
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.					
10	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.					
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar					
12	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.					
13	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.					
14	El tiempo que dura su consulta es suficiente.					
	Dimensión entorno					
15	La sala de espera está limpia.					
16	La sala de espera tiene buena ventilación.					
17	La sala de espera está ordenada.					
18	La sala está bien iluminada.					
19	Los baños que están cerca al consultorio están limpios permanentemente.					

20	Se hace uso de los recipientes para recolectar residuos sólidos cerca al consultorio					
----	--	--	--	--	--	--

Autor: Cordero Flores, Kelly Nathaly (2018)

Adaptado por: Neyra, Kevin (2023)

Enlace:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero_fk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 5. Carta de presentación



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 27 de junio del 2023

Señor (a):
Dr. Juan Carlos Loayza Breña.
Director General:
Hospital de Emergencias de Ate Vitarte.

Nº de Carta : 201 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 27 de junio del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **NEYRA SARAVIA, KEVIN ANDRE**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA DE UN HOSPITAL DE LIMA-ESTE, LIMA 2023"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar beneficiar al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Anexo 6. Carta de aceptación



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Emergencia
Ate Vitarte



CONSTANCIA DE APROBACION PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El que suscribe, presidente del Comité de Ética e Investigación **M.C. Camargo Madrid Hugo**, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2023**”, ha sido evaluado por un miembro del comité, el cual fue aprobado, no habiéndose encontrado objeciones en dicho proyecto de acuerdo a los estándares propuestos y la responsabilidad del investigador principal **Neyra Saravia Kevin Andre**, para llevar a cabo el proyecto de investigación.

La fecha de aprobación tendrá vigencia de 30 días

Asimismo, comprometerse hacer llegar el informe de la ejecución del proyecto.



Ate, 05 de Agosto de 2023



M.C. Camargo Madrid Hugo

Presidente del Comité de Ética en Investigación

15



www.gob.pe/heav
Av. José Carlos Mariátegui 364 -
T (511) 417-2923



CV : 29305

Siempre
con el pueblo

Anexo 7. Consentimiento informado

Consentimiento informado

El presente estudio tiene como objetivo, determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina física de un Hospital de Lima. Esta investigación es desarrollada por Neyra Saravia, Kevin, estudiante del programa académico de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo.

El proceso consiste en la aplicación de cuestionarios con una duración de quince a veinte minutos en total. Tu participación es anónima y voluntaria. Los datos personales obtenidos serán confidenciales. Si aceptas y estás de acuerdo en ser parte de estudio completa los datos requeridos, para luego proceder a leer el formulario y rellenar las afirmaciones siguiendo las instrucciones de cada instrumento. Para cualquier duda o información no dudes en solicitarla a la persona que te brindó el presente cuestionario.

Firma del participante

Yo, _____ teniendo en cuenta que he sido informado(a) claramente sobre los objetivos del estudio. Comprendo y acepto participar en la investigación antes mencionada.

4. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Encuesta de Calidad SERVQUAL	Hace referencia al juicio global del cliente sobre la superioridad y/o excelencia del servicio, que surge a partir del contraste entre las expectativas del consumidor (lo que cree que la empresa debería brindar) y su percepción de los resultados del servicio (Parasuraman et al., 1988)	Fiabilidad
		Capacidad de respuesta
		Seguridad
		Empatía
		Elementos tangibles

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario para medir la calidad de atención” y el “Cuestionario para medir la satisfacción del usuario”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel X	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)X	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel X	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel X

Dimensiones del instrumento: Encuesta de Calidad SERVQUAL

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la capacidad para desenvolver el servicio de forma que el paciente sienta confianza al atenderse en el centro hospitalario de forma segura y precisa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación	El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	4	4	4	
	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.	4	4	4	
Consulta	Su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.	4	4	4	
	La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención	4	4	4	
Disponibilidad	Las citas se encuentran	4	4	4	

	disponibles y se obtienen con facilidad				
--	---	--	--	--	--

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la atención de forma oportuna, para ayudar a resolver su problema al paciente sin ponerlo en riesgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	La atención en módulo de admisión sea rápida	4	4	4	
	La toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida	4	4	4	
Exámenes Insumos	La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida	4	4	4	
	El suministro de medicina y/o insumos en farmacia sea rápido.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la atención a través de su personal médico y administrativo capacitado, demuestra conocimiento, confianza y credibilidad al realizar su trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Tiempo • Espacio 	Durante su atención en consultorio se respete su privacidad	4	4	4	
	El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	4	4	4	
	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus	4	4	4	

	dudas o preguntas sobre su problema de salud.				
	El médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el proceso de atención, el recurso humano a cargo, demuestra comprensión ante las emociones y sentimientos del paciente generando una comunicación afectiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión	Ud comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.	4	4	4	
	El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	
Interés	El médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	4	4	4	
	Ud. comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	4	4	4	
Amabilidad	Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la apariencia de las instalaciones físicas, equipos médicos, materiales y recurso humano que intervienen durante el proceso de atención médica en el centro de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Indicaciones	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	4	4	4	
Información	La consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	4	4	4	
Limpieza	Los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	4	4	
Equipos	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	4	4	4	



.....
Firma del evaluador

Dr. Wilbert Juvenal Cossio Bolaños
DNI: 29236857

9. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Cuestionario de satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es considerada, como el grado en que una organización de salud cumple con la percepción y expectativas del cliente respecto a los servicios que brinda (MINSA, 2013).	Humana
		Técnico científico
		Entorno

10. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario para medir la calidad de atención” y el “Cuestionario para medir la satisfacción del usuario”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel X	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)X	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel X	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	-----------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel X

Dimensiones del instrumento: Encuesta de satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Humana
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiente atención y garantizar el cuidado de un ser humano

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial	El personal le brindo un trato cordial y amable.	4	4	4	
	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
Tiempo de espera	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	4	4	4	
	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre sus problemas de salud.	4	4	4	
Respeto por la privacidad	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	4	4	4	
	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	4	4	4	

Uniformidad	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	4	4	4	
-------------	--	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Técnico científico
- Objetivos de la Dimensión: evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Charlas educativas	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	4	4	4	
Orientación sobre cuidados	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.	4	4	4	
	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.	4	4	4	
Otorgación de medicamentos	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar	4	4	4	
	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.	4	4	4	
Confidencialidad	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	4	4	4	
	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Entorno
- Objetivos de la Dimensión: Medir las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Limpieza	La sala de espera está limpia.	4	4	4	
	La sala de espera tiene buena ventilación.	4	4	4	
Ventilación	La sala de está ordenada.	4	4	4	
	La sala está bien iluminada.	4	4	4	
Orden	Los baños que están cerca al consultorio están limpios permanentemente.	4	4	4	
	Se hace uso de los recipientes para recolectar residuos sólidos cerca al consultorio	4	4	4	



.....
Firma del evaluador

Dr. Wilbert Juvenal Cossio Bolaños
DNI: 29236857

4. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Encuesta de Calidad SERVQUAL	Hace referencia al juicio global del cliente sobre la superioridad y/o excelencia del servicio, que surge a partir del contraste entre las expectativas del consumidor (lo que cree que la empresa debería brindar) y su percepción de los resultados del servicio (Parasuraman et al., 1988)	Fiabilidad
		Capacidad de respuesta
		Seguridad
		Empatía
		Elementos tangibles

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario para medir la calidad de atención” y el “Cuestionario para medir la satisfacción del usuario”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel X	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) X	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel X	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel x

Dimensiones del instrumento: Encuesta de Calidad SERVQUAL

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la capacidad para desenvolver el servicio de forma que el paciente sienta confianza al atenderse en el centro hospitalario de forma segura y precisa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación	El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	4	4	4	
	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.	4	4	4	
Consulta	Su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.	4	4	4	
	La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención	4	4	4	
Disponibilidad	Las citas se encuentran	4	4	4	

	disponibles y se obtienen con facilidad				
--	---	--	--	--	--

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la atención de forma oportuna, para ayudar a resolver su problema al paciente sin ponerlo en riesgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	La atención en módulo de admisión sea rápida	4	4	4	
	La toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida	4	4	4	
Exámenes Insumos	La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida	4	4	4	
	El suministro de medicina y/o insumos en farmacia sea rápido.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la atención a través de su personal médico y administrativo capacitado, demuestra conocimiento, confianza y credibilidad al realizar su trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Tiempo • Espacio 	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad	4	4	4	
	El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	4	4	4	
	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus	4	4	4	

	dudas o preguntas sobre su problema de salud.				
	El médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el proceso de atención, el recurso humano a cargo, demuestra comprensión ante las emociones y sentimientos del paciente generando una comunicación afectiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión	Ud comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.	4	4	4	
	El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	
Interés	El médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	4	4	4	
	Ud. comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	4	4	4	
Amabilidad	Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la apariencia de las instalaciones físicas, equipos médicos, materiales y recurso humano que intervienen durante el proceso de atención médica en el centro de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Indicaciones	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	4	4	4	
Información	La consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	4	4	4	
Limpeza	Los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	4	4	
Equipos	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	4	4	4	


 Daniel Malpartida Victorio
 DNI: 10110855

4. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Cuestionario de satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es considerada, como el grado en que una organización de salud cumple con la percepción y expectativas del cliente respecto a los servicios que brinda (MINSA, 2013).	Humana
		Técnico científico
		Entorno

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario para medir la calidad de atención” y el “Cuestionario para medir la satisfacción del usuario”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel X	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)X	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel X	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	-----------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel X

Dimensiones del instrumento: Encuesta de satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Humana
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiente atención y garantizar el cuidado de un ser humano

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial	El personal le brindo un trato cordial y amable.	4	4	4	
	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
Tiempo de espera	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	4	4	4	
	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre sus problemas de salud.	4	4	4	
Respeto por la privacidad	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	4	4	4	
	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	4	4	4	

Uniformidad	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	4	4	4	
-------------	--	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Técnico científico
- Objetivos de la Dimensión: evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Charlas educativas	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	4	4	4	
Orientación sobre cuidados	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.	4	4	4	
	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.	4	4	4	
Otorgación de medicamentos	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar	4	4	4	
	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.	4	4	4	
Confidencialidad	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	4	4	4	
	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Entorno
- Objetivos de la Dimensión: Medir las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Limpieza	La sala de espera está limpia.	4	4	4	
	La sala de espera tiene buena ventilación.	4	4	4	
Ventilación	La sala de está ordenada.	4	4	4	
	La sala está bien iluminada.	4	4	4	
Orden	Los baños que están cerca al consultorio están limpios permanentemente.	4	4	4	
	Se hace uso de los recipientes para recolectar residuos sólidos cerca al consultorio	4	4	4	



 Daniel Malpartida Victor io
 DNI: 10110855

4. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Encuesta de Calidad SERVQUAL	Hace referencia al juicio global del cliente sobre la superioridad y/o excelencia del servicio, que surge a partir del contraste entre las expectativas del consumidor (lo que cree que la empresa debería brindar) y su percepción de los resultados del servicio (Parasuraman et al., 1988)	Fiabilidad
		Capacidad de respuesta
		Seguridad
		Empatía
		Elementos tangibles

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario para medir la calidad de atención” y el “Cuestionario para medir la satisfacción del usuario”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel X	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) X	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel X	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	-----------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel X

Dimensiones del instrumento: Encuesta de Calidad SERVQUAL

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la capacidad para desenvolver el servicio de forma que el paciente sienta confianza al atenderse en el centro hospitalario de forma segura y precisa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación	El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	4	4	4	
	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.	4	4	4	
Consulta	Su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.	4	4	4	
	La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención	4	4	4	
Disponibilidad	Las citas se encuentran	4	4	4	

	disponibles y se obtienen con facilidad				
--	---	--	--	--	--

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la atención de forma oportuna, para ayudar a resolver su problema al paciente sin ponerlo en riesgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	La atención en módulo de admisión sea rápida	4	4	4	
	La toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida	4	4	4	
Exámenes Insumos	La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida	4	4	4	
	El suministro de medicina y/o insumos en farmacia sea rápido.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la atención a través de su personal médico y administrativo capacitado, demuestra conocimiento, confianza y credibilidad al realizar su trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Tiempo • Espacio 	Durante su atención en consultorio se respete su privacidad	4	4	4	
	El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	4	4	4	
	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus	4	4	4	

	dudas o preguntas sobre su problema de salud.				
	El médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el proceso de atención, el recurso humano a cargo, demuestra comprensión ante las emociones y sentimientos del paciente generando una comunicación afectiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión	Ud comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.	4	4	4	
	El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	
Interés	El médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	4	4	4	
	Ud. comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	4	4	4	
Amabilidad	Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la apariencia de las instalaciones físicas, equipos médicos, materiales y recurso humano que intervienen durante el proceso de atención médica en el centro de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Indicaciones	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	4	4	4	
Información	La consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	4	4	4	
Limpieza	Los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	4	4	
Equipos	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	4	4	4	



Luis Alberto Martell Agusti

DNI: 06112816

4. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Cuestionario de satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es considerada, como el grado en que una organización de salud cumple con la percepción y expectativas del cliente respecto a los servicios que brinda (MINSA, 2013).	Humana
		Técnico científico
		Entorno

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario para medir la calidad de atención” y el “Cuestionario para medir la satisfacción del usuario”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel X	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) X	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel X	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	-----------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel X

Dimensiones del instrumento: Encuesta de satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Humana
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiente atención y garantizar el cuidado de un ser humano

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial	El personal le brindo un trato cordial y amable.	4	4	4	
	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
Tiempo de espera	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	4	4	4	
	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre sus problemas de salud.	4	4	4	
Respeto por la privacidad	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	4	4	4	
	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.	4	4	4	
Uniformidad	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Técnico científico
- Objetivos de la Dimensión: evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Charlas educativas	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	4	4	4	
Orientación sobre cuidados	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va entregar.	4	4	4	
	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.	4	4	4	
Otorgación de medicamentos	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar	4	4	4	
	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.	4	4	4	
Confidencialidad	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.	4	4	4	
	El tiempo que dura su consulta es suficiente.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Entorno
- Objetivos de la Dimensión: Medir las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Limpieza	La sala de espera está limpia.	4	4	4	
	La sala de espera tiene buena ventilación.	4	4	4	

Ventilación	La sala de está ordenada.	4	4	4	
	La sala está bien iluminada.	4	4	4	
Orden	Los baños que están cerca al consultorio están limpios permanentemente.	4	4	4	
	Se hace uso de los recipientes para recolectar residuos sólidos cerca al consultorio	4	4	4	



Luis Alberto Martell Agusti

DNI: 06112816

Anexo 9. Prueba piloto

Variable 1. Calidad de atención

1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3
2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3
3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4
4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
7	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2
9	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2
11	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
12	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4

Anexo 11. Resumen de validación de expertos

Tabla 6

Validez de instrumentos por juicio de expertos en las variables

Expertos	Criterio			Observación
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Dr. Wilbert Juvenal Cossio Bolaños	X	X	X	
Dr. Daniel Malpartida Victorio	X	X	X	Aplicable
Mg. Luis Alberto Martell Agusti	X	X	X	

Los instrumentos utilizados para medir las variables: Calidad de atención y satisfacción del usuario, fueron evaluadas por juicio de expertos, estableciendo su validez, al cumplir con los criterios establecidos.

Anexo 12. Confiabilidad de instrumentos

Tabla 7

Prueba de confiabilidad de la primera variable

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Calidad de atención	20	0.90	Muy alta
Fiabilidad	5	0.69	Alta
Capacidad de respuesta	4	0.78	Alta
Seguridad	4	0.79	Alta
Empatía	5	0,70	Alta
Aspectos tangibles	4	0,78	Alta

En la Tabla 9, se observa que los datos de la variable de calidad de atención, de un grupo piloto de 20 usuarios, tienen un nivel de confiabilidad muy alta; y sus dimensiones un nivel alto; concluyendo que el instrumento es confiable. (Tupanta et al., 2017).

Tabla 8

Prueba de confiabilidad de la segunda variable

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Satisfacción del usuario	20	0.84	Muy alta
Humana	7	0.72	Alta
Disponibilidad y continuidad	7	0.71	Alta
Trato proporcionado	6	0.87	Alta

En la Tabla 10, se observa que los datos de la variable de satisfacción del usuario y sus tres dimensiones, de un grupo piloto de 20 usuarios, tienen un nivel de confiabilidad muy alta y alta; concluyendo que el instrumento es confiable. (Tupanta et al., 2017).

Tabla 9*Niveles de confiabilidad*

Rangos	Magnitud/nivel
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Tupanta et al. (2017)