



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad del trabajo y mejora continua del área de medicina física de  
un hospital de Lima 2023.

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Centurion Perez, Leidy Ysabel ([orcid.org/0000-0003-2794-096X](https://orcid.org/0000-0003-2794-096X))

**ASESORES:**

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz ([orcid.org/0000-0002-4187-106X](https://orcid.org/0000-0002-4187-106X))

Mtro. Solaguren Goyoaga, Agustín ([orcid.org/0000-0002-1560-155X](https://orcid.org/0000-0002-1560-155X))

Mtra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar ([orcid.org/0000-0002-7075-6167](https://orcid.org/0000-0002-7075-6167))

**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**

A mis hijos Mariel y Emmanuel quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

A mi esposo Manuel por su amor y fortaleza.

A mis padres José y María por ser el pilar fundamental en todo lo que soy.

### **Agradecimiento**

A Dios por brindarme la capacidad, fortaleza y salud.

A mi asesora Dra. Celia Mercado Marrufo por su apoyo incondicional, paciencia y conocimientos brindados durante el desarrollo de la investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CELIA EMPERATRIZ MERCADO MARRUFO, 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 Completa titulada: "Calidad del trabajo y mejora continua del área de medicina física de un hospital de Lima ,2023.", cuyo autor es CENTURION PEREZ LEIDY YSABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CELIA EMPERATRIZ MERCADO MARRUFO DNI: 10061458 ORCID: 0000-0002-4187-106X	Firmado electrónicamente por: CMERCADOM el 23- 07-2023 18:49:36

Código documento Trilce: TRI - 0612292





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CENTURION PEREZ LEIDY YSABEL 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 del trabajo y mejora continua del área 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
CENTURION PEREZ LEIDY YSABEL DNI: 43127958 ORCID: 0000-0003-2794-096X	Firmado electrónicamente por: LCENTURIONP el 21- 08-2023 10:23:55

Código documento Trilce: INV - 1307859



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iv
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	11
3.2 Operacionalización de las variables	12
3.3 Población, Muestra y Muestreo	13
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	16
3.6 Métodos de análisis de datos:	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Evaluación de juicios de expertos de los instrumentos Calidad del trabajo y mejora continua.	15
Tabla 2. Nivel de Calidad de Trabajo y Nivel de Mejora Continua	17
Tabla 3. Prueba de normalidad de Kolmogov-Smirnov	18
Tabla 4. Correlación entre la Calidad de trabajo y la Mejora Continua	19
Tabla 5. Correlación entre la Capacidad de respuesta y la Mejora Continua	19
Tabla 6. Correlación entre la Disponibilidad de recursos y la Mejora Continua	20
Tabla 7. Correlación entre Los conocimientos y la Mejora Continua	21

## RESUMEN

El presente trabajo sostiene como objetivo general determinar la influencia de la calidad del trabajo en la mejora continua del área de medicina física de un hospital de Lima, 2023. En el cual se realizó un diseño metodológico con enfoque cuantitativo, la investigación es de tipo experimental, descriptivo correlacional, conformada por una muestra elegida por conveniencia de 80 pacientes, utilizando como instrumento una encuesta para las variables calidad de trabajo por medio de sus dimensiones de capacidad de respuesta, disponibilidad de recursos, los conocimientos, así mismo se realizó la evaluación de la variable mejora continua por medio de sus dimensiones: planear, hacer, verificar y actuar, ambos instrumentos fueron validados mediante el juicio de 3 expertos. Los resultados obtenidos muestran que la correlación entre las variables de estudio es directa baja,  $R= 0,374$  y altamente significativa  $p < 0,01$ , rechazándose la hipótesis nula, lo cual permite corroborar estudios previos. Por consiguiente, se concluye que es de relevancia realizar una buena calidad de trabajo en coordinación para poder obtener una mejora continua en el área de medicina física.

**Palabras clave:** Calidad de trabajo, mejora continua, pacientes, hospital.



## **ABSTRACT**

The general objective of this work is to determine the influence of the quality of work in the continuous improvement of the physical medicine area of a hospital in Lima, 2023. In which a methodological design with quantitative approach was carried out, the research is of experimental type, descriptive correlational, conformed by a sample chosen by convenience of 80 patients, using as instrument a survey for the variables quality of work by means of its dimensions of capacity of response, availability of resources, knowledge, likewise the evaluation of the variable continuous improvement by means of its dimensions: plan, do, verify and act, both instruments were validated by the judgment of 3 experts. The results obtained show that the correlation between the study variables is directly low,  $R= 0.374$  and highly significant  $p<0.01$ , rejecting the null hypothesis, which allows corroborating previous studies. Therefore, it is concluded that it is relevant to carry out a good quality work in coordination in order to obtain a continuous improvement in the area of physical medicine.

**Keywords:** work quality, continuous, improvement, patients, hospital.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Los estudios a escala internacional, países que pertenecen a la unión europea mostraron la obligación de requerir centros hospitalarios con todos los requerimientos necesarios para poder brindar atención en salud, se requería de hospitales capacitados y personal de salud que brinde atención eficiente de calidad y poder alcanzar una mejora continua (Titus et al., 2021).

En Latinoamérica, países como Venezuela y Brasil, perciben una deficiencia en la organización, formulación de métodos, políticas para ejecutar programas a futuro sobre sistemas de salud, el cual muestra una precariedad en salud debido a una gerencia que no realiza cambios en sus políticas de salud para mejorar su sistema. Los ciudadanos expresan su insatisfacción por el tipo de atención que reciben en diversos establecimientos de salud, pues la efectividad del servicio depende de la calidad de atención brindada y percibida por el paciente (OMS, 2020). Siendo un desafío que se viene afrontando con la finalidad de reemplazar normativas y llevar a la práctica métodos para mejorar los recursos y efectividad en los servicios de salud logrando una atención óptima y de calidad (Velasco, 2020).

El tipo de atención brindada a los pacientes tienen mayor relevancia, debiéndose a la mayor afluencia de pacientes que anhelan una atención efectiva por profesionales capacitados (Pereda, 2021), con la innovación de la ciencia se está logrando implementar estrategias para mejorar la atención y solo algunos países han implementado sus centros con el propósito de restablecer la atención en salud y brindar accesibilidad a los usuarios para que puedan tener atención médica utilizando medios digitales o electrónicos (Jorna & Veliz, 2020).

En Perú las investigaciones de valoración de calidad en los centros de servicios de salud muestran que sólo el 10 a 30% de los usuarios recibieron una buena atención. El Ministerio de Salud (MINSa, 2018) empezó a suministrar los materiales necesarios para brindar atención a los pacientes del Seguro Integral de Salud, triplicando el presupuesto asignado para financiar los servicios de salud en los lugares más recónditos de nuestro país. El Ministerio de Salud ha venido realizando estrategias para brindar una buena atención con eficiencia y calidad a los pacientes, así mismo capacitando al personal de salud, sin embargo los resultados no han sido los esperados y no se cumplieron las expectativas.

El presente trabajo se efectuó en el área de medicina física del Hospital Emergencia Ate Vitarte (HEAV), donde se evidenció disconformidad en los pacientes por el retraso en las citas, programaciones de terapia, falta de equipos tecnológicos y ambientes, provocando insatisfacción de los usuarios. El presente trabajo permitirá entender cuáles son las dimensiones relevantes que afectan la atención de los pacientes, como la capacidad de respuesta, disponibilidad de recursos y conocimientos necesarios para que exista una atención efectiva de calidad y los usuarios se sientan felices con la atención que reciben.

Llevando a formular la pregunta general ¿De qué manera influye la calidad del trabajo en la mejora continua del área de medicina física de un hospital de Lima, 2023?; y como específicas ¿De qué manera influye la capacidad de respuesta en la mejora continua del área de medicina física de un hospital de Lima, 2023?; ¿De qué manera influye la disponibilidad de los recursos en la mejora continua del área de medicina física de un hospital de Lima, 2023?; ¿De qué manera influye los conocimientos en la mejora continua del área de medicina física de un hospital de Lima, 2023?

Teóricamente el estudio se justifica como relevante para conocer la calidad de trabajo en el área de medicina física, lo cual permitirá realizar cambios necesarios con la finalidad de mejorar la atención; pretendiendo comprobar, denegar, compara o proporcionar factores teóricos, desarrollando conocimientos y contrastar resultados, así mismo dar a conocer las necesidades del área a las autoridades pertinentes y poder realizar mejoras continuas (Amos et al., 2022).

La justificación práctica se estima dentro de su contexto cuando su participación precisa una dificultad y plantea nuevos métodos que logren dar una respuesta objetiva (Vanichinchai, 2021), permitiendo que el paciente identifique las falencias de las dimensiones de calidad y permite conseguir datos objetivos para aplicar un plan de acción, estrategias y realizar mejoras en el área para brindar una atención eficiente brindando comodidad y confort al paciente, logrando los resultados esperados, trabajando en equipo con áreas responsables de administrativas de gestionar y planificar los recursos necesarios para un cambio positivo (Flores & Barbarán, 2021).

En referencia a la justificación económica, permitirá determinar aspectos relevantes en la gestión directiva que colabore a utilizar eficientemente los recursos

del estado, optimizar y agilizar los procesos de solicitudes en el área, el cual beneficiará a las instituciones de salud como al paciente. Se justifica socialmente, porque habrá mejoras en la calidad del trabajo en el área, obteniendo una satisfacción del paciente y contribuyendo a mejorar la confianza de los pacientes y disminuir los aspectos negativos del servicio.

La justificación metodológica, es relevante cuando se plantea una norma que permita adquirir conocimientos valido o confiable poner en marcha nuevas metodologías de investigación y brindar mejoras en la efectividad del servicio en el área de Medicina Física, será de gran beneficio en la conciliación de problemas realistas (Songul, 2018).

Por último la justificación investigativa, nos permite conocer el juicio que emiten los usuarios en cuanto a la atención recibida y poder realizar mejoras en el área, capacitar al personal de salud tanto a nivel profesional como manejo de habilidades blandas, poniendo énfasis en lograr una atención con efectividad, el área de Medicina Física al satisfacer las necesidades y expectativas del paciente logrará que estos puedan recibir una atención de calidad sin recurrir a otros establecimientos de salud.

Se expone como objetivo general: Determinar la influencia de la calidad del trabajo en la mejora continua del área de medicina física de un hospital de Lima, 2023; y como objetivos específicos, Demostrar la influencia de la capacidad de respuesta en la mejora continua del área de medicina física de un hospital de Lima, 2023. Demostrar la influencia de la disponibilidad de recursos en la mejora continua del área de medicina física de un hospital de Lima, 2023. Demostrar la influencia de los conocimientos en la mejora continua del área de medicina física de un hospital de Lima, 2023.

En cuanto a la hipótesis general: Existe influencia significativa de la calidad del trabajo en la mejora continua del área de medicina física de un hospital de Lima, 2023; como específicas: La capacidad de respuesta influye significativamente en la calidad del trabajo y mejora continua del área de medicina física de un hospital de Lima, 2023. La disponibilidad de recursos influye significativamente en la calidad de trabajo y mejora continua del área de medicina física de un hospital de Lima, 2023. Los conocimientos influyen significativamente en la calidad de trabajo y mejora continua del área de medicina física de un hospital de Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen varios precedentes de investigación vinculados con el tema aplicar, que me permitirá evidenciar la efectividad y contribuir teóricamente en los diversos marcos de la presente investigación.

Dentro de la jerarquía internacional se cita a Calero (2022), que tuvo como objetivo evaluar la apreciación de la calidad del trabajo en salud, la metodología que emplearon fue descriptiva y exploratoria. Los resultados mostraron que la dimensión que tuvo mayor puntaje respecto a satisfacción del paciente corresponde a elementos tangibles, siendo la fiabilidad la dimensión más desfavorable. Se concluye que existe desconfianza de los usuarios por el tipo de atención que reciben de parte de los profesionales que atiende en los diversos hospitales del estado de Chile.

Silva et al. (2020) tuvieron como finalidad precisar si existe coherencia entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de Medicina Física, la metodología que utilizaron fue correlacional, utilizaron una prueba de 59 beneficiarios. Los resultados que obtuvieron fueron de regular a bueno, concluyeron que, si existe relación en cuanto a calidad y satisfacción de los usuarios, del total de pacientes que recibieron atención en el área de medicina, refieren que el tipo de atención que reciben es bueno y que existen brechas que subsanar a futuro para seguir mejorando la atención y brindar una atención efectiva al paciente.

Maggy (2018) realizó una investigación sobre la tasación de la calidad de trabajo y mejora en el área pediátrica del servicio de emergencia, modo de atención que se brinda, sustentado en la satisfacción de los pacientes, la metodología utilizada fue el cuestionario SERVQUAL; capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, los resultados obtenidos fueron que en la actualidad los beneficiarios que concurren a un servicio de salud, no confían en el personal que atiende en los establecimientos de salud y no hay confiabilidad en los exámenes y resultados obtenidos en dichos establecimientos, por lo que se concluye que los profesionales de la salud deben estar preparados para ofrecer una asistencia de calidad.

Appalayya y Justin (2018) ejecutaron un trabajo sobre calidad del servicio y satisfacción de los pacientes en los hospitales, la prueba estuvo compuesta por 40 pacientes, los resultados que se obtuvieron fueron que la confiabilidad y capacidad de respuesta tiene relevancia e influyen en el contentamiento de los pacientes. Concluyeron que la reincidencia de los pacientes de asistir a un establecimiento de salud se debe al buen trato que perciben por el personal que los atiende y se sienten satisfechos con los resultados que obtienen en dicho centro.

Cobo-Mejía et al. (2018) efectuaron un análisis su objetivo era determinar la satisfacción de los pacientes en los servicios de salud, los resultados que registraron fueron que existe una pequeña parte de pacientes satisfechos con la calidad de atención que reciben, los factores relacionados puede ser el extenso periodo de espera para poder recibir una atención, infracción del horario de atención, la mayor satisfacción en la atención recibida son las dimensiones de empatía y seguridad.

En el contexto nacional encontramos a Cervantes (2020), realizó un trabajo en Lima, su objetivo fue definir la correlación entre mejora continua y calidad en las atenciones del área de imágenes de un hospital, la prueba estuvo compuesta por 71 personas. Los resultados que obtuvo fue una alta correlación entre las variables,  $Rho = 0.75$ , concluyendo que para que exista una mejora en el servicio debería realizarse una adecuada calidad en la atención y trato hacia los pacientes.

Vigo (2020) desarrolló el estudio cuyo objetivo fue definir si existe conexión entre la calidad en las atenciones y contentamiento de los pacientes en el área de Medicina Física. La metodología empleada fue descriptiva correlacional, se obtuvieron como resultados satisfacción del paciente como: regular, mala y buena. En relación con calidad regular 66.7%, mala 22.2 y buena 11,1%. Se concluyó que existe una relación directa y de significancia entre calidad y satisfacción de los pacientes, de acuerdo con la atención percibida en las diversas áreas de atención por lo que se debería tomar como punto de iniciativa y valorar la opinión de los usuarios y poder mejorar la atención.

Paripanca (2019) tuvo el objetivo de determinar el nivel de contentamiento de los pacientes en respuesta a la calidad de trabajo percibida en consultorios externos, la metodología empleada fue descriptiva, observacional, empleó la técnica muestreo por conveniencia, la prueba estuvo compuesta por 87 personas.

Los resultados que obtuvieron del total de usuarios que se recibieron atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, el 64.79% dieron a conocer su insatisfacción de acuerdo con el tipo de atención recibida en dicho hospital, esto concluye que la efectividad en la atención del área de pediatría no es buena de acuerdo con la percepción de los pacientes.

Izquierdo y Sosa (2017) llevaron a cabo un estudio que tuvo como objetivo, establecer el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en relación con la calidad de atención en el área de Obstetricia. El estudio fue descriptivo, transversal, los resultados que obtuvieron fueron de un total de 233 usuarios que acudieron al servicio de obstetricia, el 38% está satisfecho con el tipo de atención brindada en dicho establecimiento y el 61,85% expresó una insatisfacción de la atención que recibieron en el área de dicha institución, lo cual concluyeron que se debería realizar una encuesta para conocer la calidad de trabajo y poder realizar estrategias para realizar una mejora continua en la atención brindada y lograr una atención óptima en el establecimiento de salud.

Febres y Mercado (2020) efectuaron una investigación sobre calidad de atención en los usuarios y mejora continua del área de Medicina Interna, la muestra lo conformaron 292 usuarios. Los efectos obtenidos son 60% manifestó a ver recibido una atención efectiva en el servicio, siendo de relevancia la empatía y seguridad una de las dimensiones que más puntaje obtuvieron de acuerdo al tipo de atención que percibieron los pacientes en el servicio, lo cual concluye que se debería continuar con las estrategias de mejora para optimizar la efectividad en la atención, para obtener la mejora continua y contentamiento de los beneficiarios que recibieron una adecuada atención de calidad.

Infantes (2017) realizó una investigación, cuyo objetivo fue determinar la calidad del servicio y contentamiento de los pacientes en un servicio de salud, los resultados obtenidos fueron que el 72,9% de los usuarios atendidos manifestaron de acuerdo al tipo de atención recibida por el personal del establecimiento, la empatía es una de las dimensiones que más puntaje obtuvo, por lo que se concluye que debe ponerse énfasis en tomar en cuenta la percepción del usuario y realizarse encuestas periódicas con la finalidad de realizar mejoras en el servicio o atención, para brindar una buena atención y lograr una mejora continua optimizando la atención hacia los pacientes.

Guevara (2018) realizó un estudio sobre los niveles de satisfacción y la calidad del trabajo en los usuarios de consultorio externo afiliado al SIS en el área de medicina general de un Hospital de Chota, la prueba estuvo conformado por 257 usuarios. Los resultados que obtuvo fue el 74,7% de los pacientes estuvieron contentos con el servicio brindado y el 25,3% califica la atención como mala. Concluyendo que se tienen que realizar mejoras en el servicio con el fin de alcanzar las metas trazadas y que el usuario se sienta conforme con la atención que se le brinda.

Mayuri (2018) reportó en su investigación que existe una correlación moderada y de significancia entre calidad y satisfacción de los pacientes, de acuerdo con la atención percibida en las diversas áreas de atención por lo que se debería tomar como punto de iniciativa y tomar en consideración el criterio del paciente y poder mejorar la atención.

Referente a los soportes teóricos del estudio vamos a iniciar con la primera variable denominada Calidad del trabajo, según Del Carmen (2019), la efectividad nos permite determinar si se cumplen las metas que han sido propuestas, observar si los recursos han sido utilizados para brindar una adecuada calidad de trabajo en favor del paciente, en la línea de salud se utilizan indicadores para valorar el término efectividad, como puede ser a nivel de productividad, cobertura y densidad, también se evalúa si existe una relación resultados obtenidos y metas propuestas en el área (Agudo et al., 2017).

Pereda (2021) contempla que la calidad del trabajo está relacionada con el rendimiento de los sistemas de salud, el cual debe evaluarse en base a las metas propuestas, la eficiencia es el nivel en el cual se logra las metas propuestas con los recursos que se tiene disponibles en el sector salud, hay relación lineal entre calidad y efectividad. En cuanto a las dimensiones de Calidad de trabajo, se determinó tres dimensiones: (capacidad de respuesta, disponibilidad de recursos y los conocimientos).

Se define la dimensión Capacidad de respuesta (CR), como la capacidad que tiene el personal para brindar un servicio óptimo, oportuno y eficaz, logrando satisfacer las perspectivas que tiene el paciente respecto al tipo de atención (Demuner et al., 2018), así mismo los indicadores como servicio de atención rápida, la planificación de las sesiones de terapia se efectúan con rapidez son una



respuesta al trabajo realizado que se basa en la adquisición de nuevos objetivos logrados y destrezas que se adquieren para desarrollar ciertas habilidades en la institución de acuerdo a la atención que se desea brinda y actuar de manera eficiente, observándose en su labor diario, buen trato, desenvolvimiento con el paciente, destreza, agilidad, las cuales son evaluadas periódicamente y se ven reflejadas en las encuestas realizadas que muestran la satisfacción de los clientes (Hernández et al., 2017).

Del mismo modo, Vargas (2018), califica la dimensión los conocimientos a la aptitud para distinguir, comprender las necesidades o carencias que manifiestan las personas y poder brindar apoyo en el momento oportuno y buscar la solución a sus problemas, estima que la empatía es un acto claramente emotivo que acontecen las personas, que nos permite observar el trato de la persona hacia uno, y no de uno hacia el otro.

Los indicadores trato amable, respeto y paciencia son parte del personal que realiza la atención o servicio, el cual forma parte de las relaciones interpersonales establecidas, según (Sosa-Meño & Sosa-Flores, 2019), forman parte de la interrelación entre paciente y médico tratante. Las habilidades blandas y sociales es una forma de expresar nuestra calidad humana en el trato hacia al paciente mediante la atención que se lleva a cabo las cuales son comprendidas como un total de habilidades y destrezas de la persona que se necesitan para poder interactuar con las personas y formar parte de ciertos grupos para poder socializar (Guerra-Báez, 2019).

Para finalizar tenemos a Fariño-Cortez et al. (2018), que mencionan la dimensión Disponibilidad de recursos; se refiere a las instalaciones, infraestructura, equipos que tiene el centro u hospital para brindar sus servicios de acuerdo con el área que desempeña y poder brindar comodidad y confort al paciente que asiste. Soto (2019) también hace mención a los indicadores, instalaciones de los ambientes, orientación adecuada al paciente, equipos y materiales. Se dice que los establecimientos de salud que brindan servicios deben cumplir con lo expuesto y realizar estrategias que permitan observar los elementos tangibles, brindar ambientes que cuenten con equipos de alta tecnología de acorde a las exigencias de salud, capacitación al personal de salud sobre habilidades blandas para que

exista una adecuada interrelación entre los pacientes y el profesional de salud (Añazco, 2022).

Con respecto a la segunda variable, según Santamaría et al. (2018), la mejora continua en el área debe realizarse o ser considerado dependiendo de los niveles de atención y evaluados periódicamente para ver si hay mejoras en el servicio el cual se verá reflejado en los índices positivos de salud, los cuales deben estar relacionados con los usuarios y guías profesionales. La atención en salud debe cumplir con ciertas propiedades para lograr cumplir las expectativas del usuario (Herrera et al., 2017).

Referente a las dimensiones de la segunda variable Mejora continua, se determinó cuatro dimensiones: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar. Al referirse a la dimensión Planificar nos centramos en Turgutogullari y Saner (2021), quienes mencionan que primero debemos analizar y estudiar un proceso decidiendo que cambios podemos realizar con la finalidad de mejorar y como se llevarían a cabo estas estrategias. Se debe iniciar con los objetivos, luego recopilación de datos, elaboración de diagnóstico y pronóstico, posteriormente culminando con la planificación de los cambios que se va realizar según el análisis de Silva et al. (2020), así mismo presenta ciertos indicadores como planificar los horarios de atención, consideración por las personas de forma integral; imprescindible y renovado, utilidad y que sea beneficioso para el usuario que desea ser atendido, en el usuario que es atendido, necesidades, apreciación y disposición; los cuales deben estar orientados hacia el bienestar y beneficio del paciente.

De acuerdo a la dimensión Hacer en un centro hospitalario, consta de diversas formas de administración dirigidos a la persona, utilizando el conocimiento, tecnología adecuada; conocimiento, tecnología, equipo, el área que brinda los servicios de salud dar los equipos necesarios para realizar la programación de los horarios en el drive y los pacientes puedan recibir una buena calidad de trabajo y se vea reflejado en la mejoras del área, ambientes físicos que sean cómodos para la atención en algunos casos el uso incorrecto de equipos puede limitar la labor asistencial (Gerónima et al., 2016; Zambrano & Almeida, 2018).

Con relación a la dimensión Verificar, según Gómez-Váldez y Cervantes-Collado (2019), incluyen los valores que se unifican con el nivel de profesionalismo, brindar una atención personalizada. Menciona que nuestro medio también influye positivamente o negativamente en el desarrollo y desenvolvimiento de las personas, así mismo juega un factor valioso en la vida y padecimiento de ciertas enfermedades, los ambientes donde se brinda atención, iluminación, el entorno también juegan un papel crucial en beneficio de la mejora en la salud del paciente.

Referente a la dimensión Actuar, van a determinar los ciclos en que se deben estudiar los resultados, de acuerdo con lo que refleja nuestro trabajo cuando se realiza con profesionalismo utilizando los códigos de ética profesional y es el mismo paciente que muestra su satisfacción al momento de recibir una buena calidad de trabajo (Agudo et al., 2017).

A su vez es indispensable los indicadores de relaciones a nivel personal, social y emocional, respeto por la vida de las personas, brindar comprensión al paciente cuando recurre a ser atendido, respetando y brindando solución a sus necesidades para lograr un equilibrio que influya en el estado de ánimo y salud del mismo (Alarcón et al., 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación

El enfoque que se utilizó fue cuantitativo, se interpretaron y analizaron los datos de las variables de estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

##### 3.1.1 Tipo de investigación

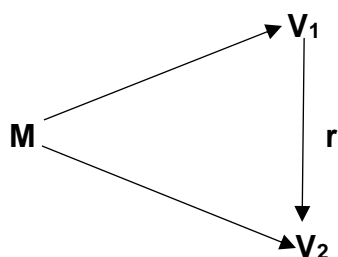
Es de tipo aplicada, se puso en práctica la teoría de estudio la cual busca encontrar soluciones en la población estudiada (Lozada. 2014). La investigación fue correlacional causal, porque se realizó un análisis de las relaciones entre Calidad de trabajo y Mejora continua (Galarza, 2020).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

El presente trabajo es no experimental, según Guevara et al. (2020), no se manipulará las variables de estudio. El diseño es de corte transversal, de tipo descriptivo, porque la recopilación de información se realizará en un solo tiempo (Rodríguez & Mendivelso, 2018). La información recopilada permitirá revisar y explicar las variables que serán investigadas (Otzen y Manterola, 2017).

**Figura 1**

*Diseño*



M=muestra conformada por 80 usuarios del hospital HEAV

V<sub>1</sub>= Calidad del trabajo

V<sub>2</sub>=Mejora continua

r = correlación causal

### **3.2 Operacionalización de las variables**

#### **Variable 1. Calidad de Trabajo**

- **Definición conceptual**

Se entiende calidad de trabajo como la administración de los procedimientos que nos permite desarrollar nuestras capacidades, se describe como un método que va contribuir a la eficiencia el cual considera como elemento esencial al cliente, también es de importancia para cumplir los objetivos o metas la participación del personal, evaluaciones periódicas (Vargas, 2018).

- **Definición Operacional:**

La elaboración de dicha investigación se medirá con el cuestionario Calidad de trabajo, que está conformada por 3 dimensiones, capacidad de respuesta, disponibilidad de recursos y los conocimientos (Matsumoto, 2014).

- **Indicadores:**

Dimensión capacidad de respuesta tiene entre sus indicadores ayuda en los procesos, disponibilidad en las citas, atención en terapia física; dimensión disponibilidad de recursos entre sus indicadores, instalaciones limpias y cómodas, materiales necesarios y equipos en buen estado; dimensión conocimientos tiene entre sus indicadores, horario de atención, información al paciente y atención de calidad (Vargas, 2018).

- **Escala de medición:**

Escala ordinal

#### **Variable 2. Mejora continua**

- **Definición conceptual:**

El valor de este recurso consiste que mediante su ejecución se puede lograr diversos cambios, perfeccionar las debilidades y fortalecerlas, mediante la mejora continua se logra mayor productividad y permite ser competitivos. En el sector público se busca la calidad, eficacia, eficiencia y satisfacción de los pacientes (Proaño et al., 2017).

- **Definición operacional:**

Se evaluará por el cuestionario de Mejora continua, el cual está constituido por 20 ítems, el cual está diferenciado por las 4 dimensiones, planificar, verificar y actuar (Ramírez & Álvaro, 2017).

- **Indicadores:**

Dimensión planificar, entre sus indicadores tiene a planificar los horarios de atención; Dimensión hacer entre sus indicadores atención adecuada a los pacientes; Dimensión verificar entre sus indicadores, verificar que los pacientes asistan a sus terapias puntualmente; Dimensión actuar entre sus indicadores manejo de habilidades blandas (Kamiya et al., 2017).

- **Escala de medición:**

Escala ordinal

### **3.3 Población, Muestra y Muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La población estuvo establecida por 100 beneficiarios que asistieron al área de Medicina Física en junio del 2023 en el hospital de emergencia Ate Vitarte.

#### **Criterios de inclusión**

Pacientes del sexo masculino y femenino mayores de 18 años, lucidos, orientados, pacientes que culminaron sus 8 sesiones de terapia, que asistieron al área de medicina física del HEAV y aceptaron de manera voluntaria realizar la encuesta.

#### **Criterios de exclusión**

Pacientes que no completaron todo el cuestionario y no cumplieron todas sus sesiones de terapia.

### 3.3.2 Muestra

La prueba estuvo conformada por 80 pacientes que asistieron al área de medicina física y cumplieron los criterios de inclusión la prueba fue calculada utilizando la fórmula estadística para poblaciones finitas.

$$n = \frac{(N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q)}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población finita (100)

Z = Nivel de confianza de p (95% □ 1.96)

E = Margen de error (0.05%)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = Probabilidad en contra (0.5)

### 3.3.3 Muestreo

Se aplicó el muestreo probabilístico, la prueba estuvo compuesta por los pacientes que asistieron al área de medicina física del hospital HEAV.

### 3.3.4 Unidad de análisis

Estuvo compuesta por los pacientes que asistieron al área de Medicina Física.

## 3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

### Técnica

Se realizó mediante el llenado de la encuesta, que se determinó como un soporte el cual se realizó con un propósito de conseguir y contrastar los conceptos de la realidad problemática de la investigación mencionada líneas anteriores. (López-Roldán & Fachelli, 2015).

## **Instrumento**

El mecanismo que se utilizó para medir la muestra fue el cuestionario, que es una agrupación de preguntas propuestas con el motivo de poder comprender los resultados relevantes para llegar a los objetivos (Rodríguez & Mendivelso, 2018).

Para calcular la Calidad del trabajo, se diseñó un cuestionario que estuvo conformado por 20 interrogantes con una escala ordinal dividido en 5 jerarquías 1 (Totalmente en Desacuerdo) 2 (En Desacuerdo) 3 (Regular) 4 (De Acuerdo) y 5 (Totalmente de Acuerdo), el formulario está representado por las dimensiones: Condición de respuesta, Disponibilidad de recursos y conocimientos.

Para calcular la Mejora Continua, se expuso un cuestionario conformado por 20 interrogantes adaptado a una escala ordinal en 5 jerarquías: 1 (Totalmente en Desacuerdo) 2 (En Desacuerdo) 3 (Regular) 4 (De Acuerdo) y 5 (Totalmente de Acuerdo), el formulario estará representado por las dimensiones: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

## **Validez y Confiabilidad**

La validez se realizó mediante el juicio de 3 jueces expertos, que realizaron el proceso de validación de estos instrumentos, quienes sometieron a una evaluación los instrumentos.

### **Tabla 1**

*Evaluación de juicios de expertos de los instrumentos Calidad del trabajo y mejora continua.*

Apellidos y Nombres	Grado académico	Evaluación
Uribe Alvarado María Victoria.	Magister	Aplicable
Román Céspedes Raquel	Magister	Aplicable
Casana Velez Victor Hugo	Magister	Aplicable

Fuente: Matriz de validación de juicio de expertos.

### **Confiabilidad:**

Para asegurar la confiabilidad de los instrumentos en el presente grupo poblacional, se calculó la muestra mediante el Alfa de Cronbach para la veracidad de los resultados del estudio.



### **3.5 Procedimientos**

Después de que los instrumentos fueron evaluados mediante el juicio de expertos, los cuales afirmaron que los datos expuestos en la encuesta son altamente confiables, se solicitó el permiso al director del hospital de HEAV, para la aplicación de dicha encuesta respetando los criterios de inclusión y exclusión.

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

Para la recolección de datos y redacción del proyecto se utilizó el programa Microsoft Office Word. Para el procesamiento del banco de datos, tablas de frecuencia y gráficos se empleó el programa estadístico SPSS, versión 29,0. Para determinar si la efectividad del servicio influye en el área de Medicina Física se utilizó el estadístico de prueba No Paramétrico, con un nivel de confianza del 95% y nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

### **3.7 Aspectos éticos**

Para el desarrollo del estudio, se cumplió con los principios, pautas y reglas que solicita la Universidad César Vallejo. A su vez para la redacción se utilizó la normativa (APA, 2020), lo cual aseguró la confiabilidad, propiedad y amparo de las fuentes utilizadas como referencia. Respecto a la propiedad y amparo, para asegurar que sea un archivo inédito se empleó el programa TURNITIN, encargado, para asegurar su legitimidad y veracidad, Además fue necesario una autorización previa para el uso de equipos de diagnóstico, así como el consentimiento informado de los participantes en el estudio. El investigador por su parte, revisará los estudios sin manipularlos. En tal sentido, las consideraciones éticas expuestas, estarán fundamentadas en los principios éticos implicados en la investigación en humanos, señalados por la declaración de Helsinki World Medical Association (WMA, 2013), como el principio de beneficencia, que fomenta el bienestar de las personas asociadas al estudio; el principio de maleficencia, que evita que se produzca algún daño alguno; el principio de autonomía, a través de la entrega del consentimiento informado, como garantía de que su participación será totalmente voluntaria; y el principio de justicia, que incluye una norma para elegir las acciones éticas (Resolución del Vicerrectorado de investigación N° 110-02022-UCV,2023).

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis Descriptivo.

##### Relación entre el nivel de Calidad de Trabajo y el Nivel de Mejora continua

En la Tabla 5, se aprecia que entre los pacientes que califican como bajo la calidad de Trabajo el 0% califica como alto la mejora continua, en comparación con los pacientes que califican como alto en los que el 57,1% califican como alto la Mejora continua.

**Tabla 2**

*Nivel de Calidad de Trabajo y Nivel de Mejora Continua*

Nivel de Calidad de Trabajo	Nivel de Mejora Continua					
	Bajo		Medio		Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	7	38.9%	11	61.1%	0	0.0%
Medio	7	14.6%	31	64.6%	10	20.8%
Alto	0	0.0%	6	42.9%	8	57.1%

##### Análisis Inferencial

##### Prueba de la normalidad

Para realizar el análisis de correlación entre dos variables cuantitativas se debe realizar la prueba de la normalidad de los datos. En la Tabla 6, se muestran los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, por ser más de 50 datos, solo la capacidad de respuesta no presentó distribución normal, por lo que se realizó la prueba de correlación de Spearman con esta variable, en los demás casos se realizó la prueba de correlación de Pearson.

**Tabla 3**

Prueba de normalidad de Kolmogov-Smirnov

Variable	Kolmogórov-Smirnov			Normal
	Estadístico	gl	Sig.	
Calidad de trabajo	0.077	80	,200*	SI
Mejora Continua	0.070	80	,200*	SI
capacidad de respuesta	0.113	80	0.013	NO
Disponibilidad de recursos	0.088	80	,200*	SI
Los conocimientos	0.078	80	,200*	SI

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### **Correlación entre la Calidad de Trabajo y la Mejora continua**

#### ***Hipótesis General***

Existe influencia significativa de la calidad del trabajo en la mejora continua del área de medicina física de un Hospital, Lima 2023.

#### **Prueba de hipótesis**

##### **Formulación de hipótesis estadísticas**

H0: No existe relación significativa entre de la calidad del trabajo y la mejora continua del área de medicina física de un Hospital, Lima 2023.

H1: Existe relación significativa entre de la calidad del trabajo y la mejora continua del área de medicina física de un Hospital, Lima 2023.

Para probar la hipótesis, se estableció un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$ , utilizando como estadístico de contraste la correlación de Pearson ya que las dos variables presentaron normalidad, como el valor de  $p=0,001$  encontrado, es menor que 0,05 se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por lo que se puede concluir que existe una correlación directa baja ( $R=0,374$ ) y altamente significativa ( $p<0,01$ ) entre la Calidad de trabajo y la Mejora Continua.

**Tabla 4***Correlación entre la Calidad de trabajo y la Mejora Continua*

Variable 1	Variable 2	Coeficiente de correlación	p
Calidad de trabajo	Mejora Continua	R = 0.374	0,001

**Correlación entre la capacidad de respuesta y la Mejora continua*****Hipótesis específica 1***

La capacidad de respuesta influye significativamente en la mejora continua del área de medicina física de un Hospital, Lima 2023.

**Prueba de hipótesis*****Formulación de hipótesis estadísticas***

H0: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la mejora continua del área de medicina física de un Hospital, Lima 2023.

H1: Existe relación significativa entre de la capacidad de respuesta y la mejora continua del área de medicina física de un Hospital, Lima 2023.

Para probar la hipótesis, se estableció un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$ , utilizando como estadístico de contraste la correlación de Pearson ya que las dos variables presentaron normalidad, como el valor de  $p=0,000$  encontrado, es menor que 0,05 se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por lo que se puede concluir que existe una correlación directa alta ( $R=0,612$ ) y altamente significativa ( $p<0,01$ ) entre la Capacidad de respuesta y la Mejora Continua.

**Tabla 5***Correlación entre la Capacidad de respuesta y la Mejora Continua*

Variable 1	Variable 2	Coeficiente de correlación	p
Capacidad de respuesta	Mejora Continua	R = 0.612	0,000

## **Correlación entre la Disponibilidad de recursos y la Mejora continua**

### **Hipótesis específica 2**

La Disponibilidad de recursos influye significativamente en la mejora continua del área de medicina física de un Hospital, Lima 2023.

### **Prueba de hipótesis**

#### **Formulación de hipótesis estadísticas**

H0: No existe relación significativa entre la Disponibilidad de recursos y la mejora continua del área de medicina física de un Hospital, Lima 2023.

H1: Existe relación significativa entre la Disponibilidad de recursos y la mejora continua del área de medicina física de un Hospital, Lima 2023.

Para probar la hipótesis, se estableció un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$ , utilizando como estadístico de contraste la correlación de Spearman ya que una de las variables no presentó normalidad, como el valor de  $p = 0,000$  encontrado, es menor que  $0,05$  se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por lo que se puede concluir que existe una correlación directa moderada ( $Rho = 0,580$ ) y altamente significativa ( $p < 0,01$ ) entre la Disponibilidad de Recursos y la Mejora Continua.

### **Tabla 6**

*Correlación entre la Disponibilidad de recursos y la Mejora Continua*

Variable 1	Variable 2	Coefficiente de correlación	p
Disponibilidad de recursos	Mejora Continua	Rho = 0.580	0,000

## **Correlación entre Los conocimientos y la Mejora continua**

### **Hipótesis específica 3**

Los conocimientos influyen significativamente en la mejora continua del área de medicina física de un Hospital, Lima 2023.

## Prueba de hipótesis

### Formulación de hipótesis estadísticas

H0: No existe relación significativa entre Los conocimientos y la mejora continua del área de medicina física de un Hospital, Lima 2023.

H1: Existe relación significativa entre Los conocimientos y la mejora continua del área de medicina física de un Hospital, Lima 2023.

Para probar la hipótesis, se estableció un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$ , utilizando como estadístico de contraste la correlación de Spearman ya que una de las variables no presentó normalidad, como el valor de  $p = 0,000$  encontrado, es menor que  $0,05$  se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por lo que se puede concluir que existe una correlación directa moderada ( $Rho = 0,580$ ) y altamente significativa ( $p < 0,01$ ) entre los conocimientos y la Mejora Continua.

**Tabla 7**

*Correlación entre Los conocimientos y la Mejora Continua*

Variable 1	Variable 2	Coefficiente de correlación	p
Los conocimientos	Mejora Continua	R = 0.699	0,000

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos a través de la prueba de contrastación, confirman que existe una relación positiva entre calidad del trabajo y mejora continua, aceptando la hipótesis planteada, tal como lo menciona Cervantes (202) en Lima, dentro de su estudio titulado Mejora continua y la calidad del servicio de la salud, su objetivo fue definir la correlación entre mejora continua y calidad en las atenciones del área de imágenes de un hospital, la prueba estuvo compuesta por 71 personas. Los resultados que obtuvo fue una alta correlación entre las variables,  $Rho = 0.75$ , concluyendo que para que exista una mejora en el servicio debería realizarse una adecuada calidad en la atención y mejorar el trato hacia los pacientes.

La Calidad de trabajo guarda relación con la mejora continua, tiene como objetivo restablecer sus metas, actividades que se van a llevar a cabo mediante la aplicación de la calidad del trabajo, los establecimientos tienen la obligación de ejecutar mejorías tanto a nivel organizacional como estructural con la finalidad de mermar las brechas existentes en las diversas áreas y que están retrasando u obstaculizando el cumplimiento de las metas que permiten seguir mejorando la calidad del trabajo, siempre teniendo al paciente como prioridad tomando en cuenta sus opinión (Del Carmen, 2019).

Se menciona que la Mejora continua se encuentra relacionada a la calidad del servicio, tal como lo menciona Mayuri (2018), en su estudio titulado Satisfacción del usuario externo asociado a dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica salud, encontrándose una correlación moderada y de significancia entre calidad del servicio y satisfacción de los pacientes de acuerdo con la atención percibida en las diversas áreas de atención, concluyendo que se debería tener en consideración el criterio, opinión de los paciente y así poder mejorar la atención en el servicio.

Así mismo según los datos que se consiguieron al valorar el objetivo general, se determinó que existe una correlación directa, baja y altamente significativa entre la calidad del trabajo y mejora continua, el cual me permite contrastar la hipótesis de estudio propuesta. El resultado conseguido se comprende que mientras mejor sea la calidad de trabajo que se brinde en el área de medicina

física, de igual manera será el crecimiento de la mejora continua (Guerra-Báez, 2019).

Dicha información coincide con la investigación de (Vigo, 2020), quien desarrolló un estudio cuyo objetivo fue definir si existe conexión entre la calidad en las atenciones y contentamiento de los pacientes en el área de Medicina Física. La metodología empleada fue descriptiva correlacional, se obtuvieron como resultados satisfacción del paciente como: regular mala y buena En relación con calidad regular 66.7%, mala 22.2 y buena 11,1%. Se concluyó que existe una relación directa y de significancia entre calidad y satisfacción de los pacientes, de acuerdo con la atención percibida en las diversas áreas de atención por lo que se debería tomar como punto de iniciativa y valorar la opinión de los usuarios y poder mejorar la atención.

Al analizar el objetivo específico 1, que fue demostrar la influencia de la capacidad de respuesta en la mejora continua del área de medicina física de un hospital, que posibilita establecer que existe una correlación directa alta ( $R= 0,612$ ) y altamente significativa entre dimensión y variable, incluyendo las dimensiones disponibilidad de recursos y los conocimientos. Lo que quiere decir, que siempre que los profesionales del área de medicina realicen mejor calidad de trabajo en las atenciones, se logrará conseguir una mejora continua en dicha institución.

Las referencias de la presente investigación me posibilitan confirmar que los valores encontrados, en la investigación de Hernández et al. (2017), al observar la relación de calidad del trabajo con la mejora se identifica una relación directa y baja con la gestión de calidad, es decir que la calidad del trabajo es primordial para que exista una mejora en el área, de lo contrario no se obtendrá los resultados esperados en el servicio. El estudio de Demuner et al. (2018) me permite constatar que hay una desigualdad actualmente entre la atención realizada en los servicios y la aceptación de los pacientes. Por lo que es relevante que las estrategias que se van a llevar a cabo para realizar un cambio a nivel organizacional deben cumplir con ciertos parámetros que puedan permitir el cumplimiento de actividades establecidas en los objetivos.

Del mismo modo encontramos a Silva et al. (2020) tuvieron como finalidad precisar si existe coherencia entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de



Medicina Física, la metodología que utilizaron fue correlacional, utilizaron una prueba de 59 beneficiarios. Los resultados que obtuvieron fueron de regular a bueno, concluyeron que si existe relación en cuanto a calidad y satisfacción de los usuarios, del total de pacientes que recibieron atención en el área de medicina, refieren que el tipo de atención que recibieron fue buena y que existen brechas que subsanar a futuro para seguir mejorando la atención y brindar una atención efectiva al paciente.

Desde la orientación teórica, los estudios de Vargas (2018), muestran que los programas se realizan en base a un análisis, documentación de métodos y bosquejo de procesos y en la magnitud que se van implementando en una sociedad, de estructura natural tienen un impacto verdadero sobre la calidad del trabajo. También hace mención que el uso de la dificultad y encaminar los bienes materiales y trabajo humano, estos deberían estar estrictamente orientados hacia una efectiva aplicación en calidad de trabajo para obtener una mejora continua del área.

Maggy (2018) realizó una investigación sobre la tasación de la calidad de trabajo y mejora en el área pediátrica del servicio de emergencia, modo de atención que se brinda, sustentado en la satisfacción de los pacientes, la metodología utilizada fue el cuestionario SERVQUAL; capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, los resultados obtenidos fueron que en la actualidad los beneficiarios que concurren a un servicio de salud, no confían en el personal que atiende en los establecimientos de salud y no hay confiabilidad en los exámenes y resultados obtenidos en dichos establecimientos, por lo que se concluye que los profesionales de la salud deben estar preparados para ofrecer una atención de calidad.

Sobre el segundo objetivo específico, que fue demostrar la influencia de la disponibilidad de recursos en la mejora continua del área de medicina física los efectos del análisis correlacional indican que existe una correlación directa moderada y altamente significativa. Lo que quiere decir, que cada vez que los coordinadores y jefes del área de medicina física tengan mayor aceptación de liderazgo, lograrán mejores resultados trabajando en conjunto con los licenciados de terapia física, terapia de lenguaje y admisión por el buen funcionamiento del

servicio y poder cumplir las metas propuestas, de esta manera se incrementará los niveles de mejora continua (Febres y Mercado, 2020).

Las bases teóricas como el de Infantes (2017), muestran que la calidad de trabajo que se realiza en las instituciones del estado permite realizar mejoras en las diversas especialidades que se brindan, logrando que los pacientes puedan observar los esfuerzos y puedan tener una visión clara, objetiva y poder conseguir una mejora continua.

Cobo-Mejía et al. (2018) efectuaron un análisis su objetivo era determinar la satisfacción de los pacientes en los servicios de salud, los resultados que registraron fueron que existe una pequeña parte de pacientes satisfechos con la calidad de atención que reciben, los factores relacionados puede ser el extenso periodo de espera para poder recibir una atención, infracción del horario de atención, la mayor satisfacción en la atención recibida son las dimensiones de empatía y seguridad.

Para finalizar tenemos a Fariño-Cortez et al. (2018), que mencionan la dimensión Disponibilidad de recursos; se refiere a las instalaciones, infraestructura, equipos que tiene el centro u hospital para brindar sus servicios de acuerdo con el área que desempeña y poder brindar comodidad y confort al paciente que asiste.

El tercer objetivo específico planteado en el estudio busca demostrar la influencia de los conocimientos en la mejora continua del área de medicina física que existe una correlación directa moderada y altamente significativa entre los conocimientos y mejora continua, la relación existente entre los conocimientos y los indicadores que lo componen forman parte del contexto del enfoque al cliente, horario de atención, información al paciente, atención de calidad, además de la disponibilidad de equipos para la atención de los pacientes, así mismo se debe realizar evaluaciones constantes para evaluar la calidad del trabajo en el servicio. Lo que permite manifestar que los procesos son el centro del sistema de valor del establecimiento y actualmente deben llevarse a la práctica de forma efectiva y eficiente para conseguir los efectos previstos, entre tanto mejor sea calidad de trabajo mayor será los resultados beneficiosos de mejora continua.

Febres y Mercado (2020) efectuaron una investigación sobre calidad de atención en los usuarios y mejora continua del área de Medicina Interna, la muestra

lo conformaron 292 usuarios. Los resultados obtenidos son 60% manifestó haber recibido una atención efectiva en el servicio, en la cual siendo de relevancia la empatía y seguridad una de las dimensiones que más puntaje obtuvieron de acuerdo al tipo de atención que percibieron los pacientes en el servicio, lo cual concluye que se debería continuar con las estrategias de mejora para optimizar la efectividad en la atención, para obtener la mejora continua y contentamiento de los beneficiarios que recibieron una adecuada atención de calidad.

Appalayya y Justin (2018) ejecutaron un trabajo sobre calidad del servicio y satisfacción de los pacientes en los hospitales, la prueba estuvo compuesta por 40 pacientes, los resultados que se obtuvieron fueron que la confiabilidad y capacidad de respuesta tiene relevancia e influyen en el contentamiento de los pacientes. Concluyeron que la reincidencia de los pacientes de asistir a un establecimiento de salud se debe al buen trato que perciben por el personal que los atiende y se sienten satisfechos con los resultados que obtienen en dicho centro.

Como precedente de estudio, se establece la investigación de Izquierdo y Sosa (2017), el cual prueba que los procesos están inmensamente relacionados a la calidad de trabajo, los procedimientos y programa están registrados y regularizados por medio de la perspectiva de transformación de la institución. El estudio de Guevara (2018), indica que la correlación que existe es altamente significativa entre los conocimientos y mejora continua, por consiguiente, si se desea minimizar los desaciertos y grietas actualmente es relevante que los procesos sean corregidos. La revisión de la teoría explicada por Mayuri (2018), señala que la mejora continua es una agrupación de eficiencias que deben ser ejecutados de forma planificada y metódica para conseguir el efecto previsto.

Según Gómez-Váldez y Cervantes-Collado (2019), incluyen los valores que se unifican con el nivel de profesionalismo, brindar una atención personalizada. Menciona que nuestro medio tiene influye sea positiva o negativamente en el desarrollo y desenvolvimiento de las personas, así mismo juega un factor valioso en la vida y padecimiento de ciertas, enfermedades, los ambientes donde se brinda atención, iluminación, entorno también juegan un papel crucial en beneficio de mejora de la salud del paciente.

Finalizando se puede denotar que los obstáculos en el trabajo fueron algunos pacientes que se mostraron reacios en un inicio a desarrollar la encuesta a los cuales se les tuvo que explicar detalladamente en qué consistía y la importancia de desarrollar la encuesta en el área para poder realizar en un futuro algunos cambios positivos para el servicio a los cuales accedieron al llenado de la encuesta positivamente. Este trabajo nos permitirá proceder, conocer el impacto e importancia de realizar este estudio tanto a nivel de investigación, centros hospitalarios y colectividad realizado en un instante definido.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** De acuerdo con los resultados que se obtuvieron de la confrontación de la hipótesis general, cabe mencionar que existe una relación directa baja y altamente significativa, entre calidad de trabajo y mejora continua en el área de medicina física del HEAV, con un nivel significativo ( $p < 0,01$ ) y el coeficiente de correlación de Spearman ( $R = 0,374$ ).

**Segunda.** De acuerdo con los resultados que se obtuvieron de la confrontación de la hipótesis específica 1, se establece que si existe una correlación directa alta ( $R = 0,612$ ) y altamente significativa ( $p < 0,01$ ) entre la capacidad de respuesta y la mejora continua en el área de medicina física del HEAV.

**Tercera.** De acuerdo con los resultados que se obtuvieron de la confrontación de la hipótesis específica 2, se establece que si existe una relación directa moderada ( $Rho = 0,580$ ) y altamente significativa ( $p < 0,01$ ) entre disponibilidad de recursos y mejora continua en el área de medicina física del HEAV.

**Cuarta.** De acuerdo con los resultados que se obtuvieron de la confrontación de la hipótesis específica 3, se establece que si existe una relación directa moderada ( $Rho = 0,580$ ) y altamente significativa ( $p < 0,01$ ) entre los conocimientos y la mejora continua en el área de medicina física del HEAV.

## VII. RECOMENDACIONES

Acorde a los efectos conseguidos en la presente investigación y respetando la importancia de cada uno de ellos.

**Primera.** Se sugiere a la coordinadora y jefa del área de medicina trabajar en equipo con los médicos, fisioterapeutas y área de admisión con el propósito de realizar mejoras en el área de triaje y atención en los procesos administrativos para que disminuya la carga de pacientes en medicina física, así mismo realizar evaluaciones periódicas en las diversas áreas que muestren falencias en los indicadores para minimizar desaciertos y grietas producidas en la institución hospitalaria.

**Segunda.** Así mismo se aconseja al área de Gestión y recursos humanos que trabaje coordinadamente con el área de medicina física, poner énfasis en los indicadores de calidad de trabajo como son: capacidad de respuesta, disponibilidad de recursos y los conocimientos que de cierta manera van a influenciar en la calidad de trabajo en los pacientes, realizando capacitaciones y manejo de habilidades blandas, para lograr una mejora continua en el área.

**Tercera.** Poner en marcha un plan de mejora continua y poner énfasis en la implementación de nuevos equipos en el área de terapia física, lenguaje y triaje para poder realizar una buena calidad de trabajo, brindando comodidad y confort al paciente logrando tratar diversas patologías y así mismo disminuir las falencias o cuellos de botella en el área de medicina física.

**Cuarta.** Se recomienda a la jefa del servicio de medicina física realizar talleres, cursos de actualización y perfeccionamiento los profesionales del servicio de acuerdo con las especialidades que atienden, con el convenio de realizar el tratamiento cumplimiento todos los protocolos del tratamiento de los pacientes, respetando sus derechos, con la finalidad de mejorar la calidad de trabajo y atención al paciente.

## REFERENCIAS

- Agudo, F., Rubio, M. & Seisdedos, I. (2017). Continuous improvement in the management of occupational health and safety in the company from the collective health surveillance. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 26(1), 39-54. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113262552017000100005&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113262552017000100005&lng=es&tlng=es)
- Alarcón, G., Carrillo, J., Arguello, S. & Saltos, W. (2018). Medición de la calidad en empresas de servicios automotrices al implementar la mejora continua. Caso estudio. *Quality and Reliability Engineering International*, 3(4), 291–292. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n13/a19v40n13p14.pdf>
- Amos, D., Au-Yong, C. & Musa, Z. (2022). The mediation effects of finance on the relationship between service quality and performance of hospital facilities management services. *Facilities*, 40(4), 149–163. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v26n1/1132-6255-medtra-26-01-00039.pdf>
- Añazco, I. (2022). Accessibility to family health centers in the conurbation of Chillán and Chillán Viejo (Ñuble), Chile. *Tiempo Y Espacio*, (49), 27–44. <https://doi.org/10.22320/rte.vi49.5825>
- Appalaya, M. & Justin, P. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969698916305057?%ia%3Dihub>
- Asociación Médica Mundial (2013). *Declaración de Helsinki de la Amm – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Association Psychological Americana (2020). *Guía: Normas APA Séptima 7.ª Edición 2020*. Universidad de la Salle. [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1010&context=recursos\\_bibliograficos](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1010&context=recursos_bibliograficos)
- Calero, Y. (2022). *Mejora continua y calidad de servicio percibida por usuarios del Centro de Salud Ciudad Victoria, Guayaquil, 2021* [Tesis de maestría].

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3081928>

- Cervantes, D. (2020). *Mejora continua y la calidad de servicio de la salud en el Departamento de Diagnóstico por Imágenes Hospital castrense Nivel III-Lima 2020* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3046298>
- Cobo-Mejía, E., Archila-León, L., Gutiérrez-Barrera, E. & Araque-Sepúlveda, I. (2018). Perception of service quality at the physiotherapy center of a university institution. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 5(1), 48–67. <https://doi.org/10.24267/23897325.305>
- Del Carmen, J. (2019). Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 288-295. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Demuner, M., Urbano, O. & Ibarra, M. (2018). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53-2). <https://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v27n53-2/2395-8669-noesis-27-53-2-61.pdf>
- Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., Valle-Flores, J. & Ocaña-Ocaña, A. (2018). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. *Revistas espacios*, 39(32). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres, R. & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of 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>
- Flores, J. & Barbarán, H. (2021). Hospital Management: a look at the development of its processes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1527–1545. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.368](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368)
- Galarza, C. (2020). The scope of an investigation. *CienciaAmérica*, 9(3), 1-6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Gómez-Váldez, L. & Cervantes-Collado, K. (2019). *El efecto de la mejora continua en la productividad y calidad, de la empresa PSF*. Universidad Autónoma de



[http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/vinculategica\\_5\\_2/A.55.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/vinculategica_5_2/A.55.pdf)

- Guerra-Báez, S. (2019). Uma revisão panorâmica ao treinamento das habilidades simples em estudantes universitários. *Psicologia Escolar e Educacional*, 23, 1-11. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Guevara, G., Verdesoto, A. & Castro, N. (2020). Educational research methodologies (descriptive, experimental, participatory, and action research). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Guevara, J. (2018). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26164>
- Hernández, H., Cardona, D. & Pineda, M. (2017). Strategic Projection of Quality as a Facilitator for Innovation in the Health Sector of Barranquilla city. *Revista Lasallista de Investigación*, 14(1), 170–178. <https://doi.org/10.22507/RLI.V14N1A15>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc GRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herrera, J., Armas, M. & Arzola, M. (2017). Análisis de los Diferentes Métodos de Mejora Continua. *Unexpo*, 193–204. <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-nacional-experimental-politecnica-antonio-jose-de-sucre/ingenieria-de-metodos/metodos-de-mejora-continua/13602349>
- Infantes, F. (2017). Quality of Attention and Satisfaction of out-clinic patients from the Complementary Medicine Center in Hospital III Iquitos- 2016. *Revista Peruana De Medicina Integrativa*, 2(2), 133–139. <https://doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
- Izquierdo, G. & Sosa, L. (2017). *Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo, Tumbes- Perú 2016* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/83>

- Jorna, A. & Véliz, P. (2020). Research about quality in residence completion works for the specialty of health management and organization. *Revista Cubana de Educación Media Superior*, 34(2), 1– 19. <https://www.revistaclinicapsicologica.com/datacms/articles/20201023062302pmSSCI-275.pdf>
- Kamiya, Y., Ishijima, H., Hagiwara, A., Takahashi, S., Ngonyani, H. & Samky, E. (2017). Evaluating the impact of continuous quality improvement methods at hospitals in Tanzania: A cluster-randomized trial. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(1), 32–39. <https://doi.org/10.1093/INTQHC/MZW128>
- López-Roldán, P. & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)
- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: definición, propiedad intelectual e industria. *Revista Tic's y Sociedad*, 47-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Maggy, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Matsumoto, R. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Expert. *Perspectivas* (34), 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mayuri, R. (2018). *Satisfacción del usuario externo asociado a dimensiones de calidad de atención en el Policlínico Ica salud, junio 2018* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29948>
- Ministerio de Salud. (2018). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

- Miranda, M. & Villasís, M. (2019). Research protocol VIII. The ethics of research on human subjects. *Revista Alergia México*, 115-122. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-91902019000100115](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000100115)
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 17 mayo de 2023. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *Revista International Journal Morphology*, 35 (1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Paripanca, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público-privada. 2016-2017* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripanca\\_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripanca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Peña, C. & Márquez, C. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Editorial Bonaventuriana. <https://books.google.com.pe/books?id=YubhDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Pereda, F. (2021). The Quality Management System and its Influence Inside the Process Management of Public Administration. *Gestión En El Tercer Milenio*, 24(48), 153–159. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21828>
- Proaño, D., Gisbert, V. & Pérez, E. (2017). Methodology for preparing a continuous improvement plan. *Revista 3c empresa*, 50-56. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>
- Ramírez, K. & Álvaro, V. (2017). Continuous improvement practices with Kaizen approach in companies of the metropolitan district of Quito: An exploratory study. *Intangible Capital*, 13(2), 479–497. <https://doi.org/10.3926/IC.901>
- Rodríguez, M. & Mendivelso, F. (2018). Design of cross-sectional research. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147. <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
- Santamaría-Benhumea, A., Santamaría-Benhumea, N., López-Esquivel, M., Velázquez-Muciño, C., Cuevas-Villa, R., Herrera-Villalobos, J. & Mendieta-

- Zerón, H. (2018). Basic concepts, dimensions and hospital quality models. *Medicina e Investigación Universidad Autónoma Del Estado De México*, 6(1), 40-47. <https://medicinainvestigacion.uaemex.mx/article/view/18981>
- Silva, L., Walsh, I., Costa, K., Martins, L., Shimano, S. & Accioly, M. (2020). Satisfaction on physical therapy care received in hospitals: point of view of patients and physical therapists. *Revista Familia, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto*, 8(3), 456-463. [https://www.redalyc.org/journal/4979/497963985014/497963985014\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/journal/4979/497963985014/497963985014_1.pdf)
- Songul, N. (2020). Relationship between Motivation and Efficiency of Emergency Care Professionals and its Importance in the Quality Management of Healthcare Services—A Case Study in Turkish Hospitals. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(5), 320. <https://www.revistaclinicapsicologica.com/datacms/articles/20201023062302pmSSCI-275.pdf>
- Sosa-Meño, C. & Sosa-Flores, J. (2019). Expectations and perceptions the external user on the attention, in two health facilities of the first level of attention of Lambayeque, Peru. *Revista Del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 11(3), 162–167. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2018.113.409>
- Soto, A. (2019). Barriers to effective care in the referral hospitals of peru's ministry of health: serving patients in the 21st century with 20th century resources. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 304-311. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Titus, B., Brown, K., Helmisaari, H., Vanguelova, E., Stupak, I., Evans, A., Clarke, N., Guidi, C., Bruckman, V., Varnagiryte-Kabasinskiene, I., Armolaitis, K., de Vries, W., Hirai, K., Kaarakka, L., Hogg, K. & Reece, P. (2021). Sustainable forest biomass: a review of current residue harvesting guidelines. *Energ Sustain Soc*, 11(10), 1-32. <https://doi.org/10.1186/s13705-021-00281-w>
- Turgutogullari, S. & Saner, T. (2021). The Effect of Housing Services in The Relationship between Leadership Styles and Patient Satisfaction and Service Quality. *Revista Argentina De Clínica Psicológica*, 30(1), 815-827. <https://doi.org/10.24205/03276716.2020.2078>

- Vanichinchai, A. (2021). An Analysis of hospital characteristics on lean and service quality. *International Journal of Lean Six Sigma*, 12(6), 1184–1208. 51.<https://doi.org/10.1108/IJLSS-07-2020-0107>
- Vargas, V. (2018). *Estudio de la gestión de calidad del servicio al cliente en el hospital de especialidades Guayaquil Dr. Abel Gilbert Pontón 2017-2018* [Tesis de maestría]. Universidad de Guayaquil. <https://repositorio.ug.edu.ec/500>
- Velasco, M. (2020). *Gestión de calidad en el área de quirófano en el Hospital Básico Naranjito, Guayas, Ecuador, y propuesta de un plan gerencial de gestión de calidad total, 2020* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48580>
- Vigo, M. (2020). User satisfaction for a dignified treatment in the areas of occupational therapy and mechanotherapy of the Rehabilitation and Special Education Center of the State of Tabasco. *Revista de sanidad militar*, 72(1), 24-31. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301-696X2018000100024&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2018000100024&lng=es&tlng=es)
- Zambrano, O. & Almeida, O. (2018). Continuous organizational improvement focus on productivity and its impact on collaborators. Colombia, 2017. *Desarrollo Gerencial*, 10(2), 82. <https://doi.org/10.17081/dege.10.2.3033>

## ANEXOS

**Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Calidad del trabajo	Se entiende calidad de trabajo como la administración de los procedimientos que permiten desarrollar nuestras capacidades, se describe como un método que va contribuir a la eficiencia el cual considera como elemento esencial al cliente, también es de importancia para cumplir los objetivos o metas la participación del personal, evaluaciones periódicas (Vargas, 2018).	Se empleó un instrumento compuesto por 3 dimensiones, que engloban 5 indicadores. Además, se constituye por 20 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal.	Capacidad de respuesta.  Disponibilidad de recursos  Los conocimientos	Ayuda en los procesos. Disponibilidad de citas. Atención en terapia física.  Instalaciones limpias y cómodas. Materiales necesarios. Equipos en buen estado  Horario de atención	1-20	<b>Tipo Likert</b> Totalmente en desacuerdo  En desacuerdo  Indeciso  De acuerdo  Totalmente de acuerdo	Alto: 77-100 Medio: 66-76 Bajo: 20-65
Mejora continua	El valor de este recurso consiste que mediante su ejecución se puede lograr diversos cambios, perfeccionar las	Se empleó un instrumento compuesto por 4 dimensiones, que engloban 4	Planificar  Hacer	Planificar los horarios de atención.  Atención a los pacientes.	1-20	<b>Tipo Likert</b> Totalmente en desacuerdo	Alto: 77-100 Medio: 66-76 Bajo: 20-65

	<p>debilidades y fortalecerlas, mediante las mejoras continuas se logra mayor productividad y permite ser competitivos. En el sector público se busca la calidad, eficacia, eficiencia y satisfacción de los pacientes (Proaño &amp; Gisbert, 2017).</p>	<p>indicadores. Además, se constituye por 20 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal.</p>	<p>Verificar</p> <p>Actuar</p>	<p>Verificar que los pacientes asistan a sus sesiones de terapias puntualmente</p> <p>Manejo de habilidades blandas.</p>		<p>En desacuerdo</p> <p>Indeciso</p> <p>De acuerdo</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>	
--	--	---	--------------------------------	--	--	---	--

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

El siguiente instrumento permitirá evaluar la calidad del trabajo en el área de medicina física. 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 en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

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

Nº	Interrogante	1	2	3	4	5
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
1	El área de medicina física cuenta con personal para informar, orientar a los pacientes y acompañantes.					
2	Los carteles, letreros y flechas de consultorios externos están en los lugares correctos para su orientación.					
3	La atención en el área de admisión fue rápida y eficiente.					
4	La validación de su referencia en ventanilla u oficina del SIS fue rápida.					
5	El tiempo de espera para su cita con el médico rehabilitador fue corta.					
6	Su ficha de prescripción se encontró disponible en el consultorio para su atención.					
7	La programación para sus sesiones de terapia física fue rápida.					
	<b>Disponibilidad de recursos</b>					
8	El área de medicina física cuenta con baños para los pacientes con discapacidad.					
9	El área de medicina física cuenta con infraestructura e instalaciones adecuadas para brindar atención.					
10	La sala de espera cuenta con sillas o bancas para comodidad de los pacientes.					



11	Los consultorios, cubiles y áreas de medicina cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
12	El servicio de medicina cuenta en triaje con balanza para bebés.					
13	Los equipos en triaje están funcionando correctamente.					
14	La cantidad de equipos cubre las necesidades de los pacientes.					
<b>Los conocimientos</b>						
15	Usted fue atendido sin diferencia alguna con otra persona.					
16	Usted fue atendido de acuerdo a su horario programado.					
17	Usted fue atendido sin diferencia alguna con otra persona.					
18	Usted comprendió la explicación que el médico de medicina física le brindó sobre su estado de salud.					
19	Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre el tratamiento que recibirá.					
20	Las citas para sus terapias se encuentran disponibles y lo obtiene con facilidad.					

## Cuestionario de Mejora continua

El siguiente instrumento permitirá evaluar la calidad del trabajo en el área de medicina física. 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 en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

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

	<b>Interrogante</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Planificar</b>					
<b>1</b>	El tiempo de cada sesión de terapia es adecuado.					
<b>2</b>	Las citas de terapias están disponibles para los pacientes post operados.					
<b>3</b>	El personal de informes le explico de forma claro y correcta sobre los materiales y horarios disponibles para su atención en el área de hidroterapia.					
<b>4</b>	El fisioterapeuta lo atiende en el horario programado.					
<b>5</b>	La atención de los pacientes se realiza respetando la programación y hora de llegada.					
	<b>Hacer</b>					
<b>6</b>	El personal de salud llena adecuadamente sus datos en la ficha de evaluación					
<b>7</b>	Las citas para sus terapias se encuentran disponibles y lo obtiene con facilidad.					
<b>8</b>	El fisioterapeuta se encuentra uniformado correctamente y en su área de trabajo.					
<b>9</b>	El fisioterapeuta le realizó una evaluación la primera sesión de terapia.					
<b>10</b>	El fisioterapeuta le brinda confianza y seguridad a usted durante su atención.					

<b>Verificar</b>						
<b>11</b>	Considera usted que el espacio para su atención en terapia es adecuado.					
<b>12</b>	La infraestructura del área de medicina Física es segura.					
<b>13</b>	Los establecimientos de medicina física cuentan con alarma contra incendios.					
<b>14</b>	El área de medicina física cuenta con altavoces/perifoneo.					
<b>15</b>	El área de medicina física cuenta con señalización.					
<b>Actuar</b>						
<b>16</b>	Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindo sobre los cuidados que debe tener en el hogar.					
<b>17</b>	El fisioterapeuta le brindo el tiempo necesario para responder sus dudas y contestar sus preguntas.					
<b>18</b>	Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre tratamiento que va recibir.					
<b>19</b>	El personal de salud muestra interés en solucionar su problema de salud.					
<b>20</b>	El fisioterapeuta le realizó su terapia utilizando el tiempo adecuado.					

### **Anexo 3. Modelo de consentimiento informado**

#### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: “Calidad del trabajo en la mejora continua del área de medicina física de un Hospital de Lima,2023” Investigadora: Centurión Pérez Leidy Ysabel.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad del trabajo en la mejora continua del área de medicina física de un Hospital de Lima,2023”, cuyo objetivo es: Determinar la influencia de la calidad del trabajo en la mejora continua del área de medicina física de un Hospital, Lima 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado de la carrera profesional de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Filial Lima ATE, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

.....  
Describir el impacto del problema de la investigación.  
.....  
.....

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: titulada “Calidad del trabajo en la mejora continua del área de medicina física de un Hospital de Lima,2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de ..... minutos y se realizará en el ambiente de ..... de la institución .....

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria** (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo** (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios** (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad** (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Centurión Pérez Leidy Ysabel email: lcenturionp@ucv virtual.edu.pe y Docente asesor (Apellidos y Nombres) ..... email:  
.....

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y Apellidos.....

Fecha y Hora.....

## Anexo 4. Matriz evaluación por juicio de expertos.



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Calidad del trabajo y Mejora continua”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	VICTOR HUGO CASANA VELEZ
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x) Doctorado ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Sector Público / Sector Privado
<b>Institución donde labora:</b>	DGOS/MINSA
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación</b>	Mas de 5 años

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos: Cuestionario N°1

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO CALIDAD DEL TRABAJO.
Autor (a):	Leidy Ysabel Centurión Pérez.
Procedencia:	Lima
Administración:	Salud
Tiempo de aplicación:	15 min aprox
Ámbito de aplicación:	En un Hospital de Lima.
Significación:	Presenta una serie de 20 ítems agrupando 3 Dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert 5 opciones.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
<b>Calidad del trabajo</b> es el entendimiento y gestión de los procesos que se interrelacionan entre sí, describiéndose como un método que contribuye a la eficacia y eficiencia considerando los elementos de enfoque al cliente. Chacón (2017).	<b>Condición de respuesta</b>	Respectivas capacidades relacionadas a la identificación, evaluación y resolución de los obstáculos que se presenten en los sistemas sanitarios. Cervantes et al., (2020).
	<b>Disponibilidad de recursos</b>	Quiere decir que el hospital debe de tener los recursos, insumos e infraestructura idóneas para el desarrollo correcto de las actividades. Hernández et al., (2018).
	<b>Conocimiento</b>	Permite conocer la empresa sus pilares, estructuras, para así comprender las necesidades de los stakeholders, determinar el alcance del SGC. Arteaga et al., (2020).

Variable	Dimensiones	Definición
<b>Mejora continua</b> La mejora continua es una Planificación que se utiliza Considerando el liderazgo del personal y los procesos. Proaño & Gisbert (2017).	<b>Planificar.</b>	Implica el diseño de marco de trabajo planteado con las metas organizacionales, la organización estructural de la empresa y las evaluaciones al equipo de trabajo. Parra et al., (2018).
	<b>Hacer.</b>	Esto implica una agrupación de actividades que se realizan con constancia y orden para alcanzar un producto o un resultado (Herrera y Arzola, 2017).
	<b>Verificar.</b>	Define estratégicamente a la organización considerando elementos como la visión, misión y pilares que determinen el camino del modelo del negocio. Riojas (2020)
	<b>Actuar</b>	Permite motivar a que las personas unan sus esfuerzos para buscar soluciones y a la vez mantener acciones de mejoras dentro de la organización. Uzuriaga (2019)

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> 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	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Calidad de trabajo y Mejora Continúa** elaborado por: Leidy Ysabel Centurión Pérez, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



**Variable 1: Calidad de Trabajo.**

Primera dimensión: Capacidad de respuesta.  
 Objetivos de la Dimensión: Demostrar la influencia de la capacidad de respuesta en la mejora continua del área de medicina física.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ayuda en los procesos	El área de consulta externa cuenta con personal para informar, orientar a los pacientes y acompañantes.			X					X					
	Los carteles, letreros y flechas de consultorios externos están en los lugares correctos para su orientación.			X					X				X	
	La atención en el área de admisión fue rápida y eficiente.			X					X				X	
Disponibilidad en las citas.	La validación de su referencia en caja u oficina del SIS fue rápida.			X					X				X	
	El tiempo de espera para su cita con el médico rehabilitador fue corta.			X					X				X	
Atención en terapia física	Su ficha de prescripción se encontró disponible en el consultorio para su atención.			X					X				X	
	La programación para sus sesiones de terapia física fue rápida.			X					X				X	

Segunda dimensión: Disponibilidad de recursos  
 Objetivos de la Dimensión: Demostrar la influencia de la disponibilidad de recursos en la mejora continua del área de medicina física

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Instalaciones limpias y cómodas	El área de medicina física cuenta con baños para los pacientes con discapacidad.				X				X				X	
	El área de medicina física cuenta con un libro de reclamaciones para atender quejas/reclamos de los pacientes.				X				X				X	
	La sala de espera cuenta con sillas o bancas para comodidad de los pacientes.				X				X				X	
Materiales necesarios	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.				X				X				X	
	Durante su atención en consultorio se respetó su privacidad.				X				X				X	
Equipos en un estado.	Los equipos para su atención están funcionando correctamente.				X				X				X	
	La cantidad de equipos cubre las necesidades de los pacientes.				X				X				X	

Tercera dimensión: Los conocimientos  
 Objetivos de la Dimensión: Analizar la influencia de los conocimientos en la mejora continua del área de medicina física

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Horario de atención	Usted fue atendido sin diferencia alguna con otra persona.				X				X				X	
	Usted fue atendido de acuerdo a su horario programado.				X				X				X	
Información al paciente	Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindo sobre su problema de salud.				X				X				X	
	Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindo sobre el tratamiento que recibirá.				X				X				X	
Atención de calidad.	El fisioterapeuta que lo atendió lo trato con amabilidad, respeto y paciencia				X				X				X	
	El tiempo de espera para sus sesiones de terapia es adecuado				X				X				X	

**Variable 2: Mejora Continua.**

Primera dimensión: Planificar														
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificar los horarios de atención.	Los horarios para su atención están programados oportunamente.			X					X				X	
	Las citas de terapias están disponibles para los pacientes post operados.			X					X				X	
	El personal de informes le explico de forma claro y correcta sobre los materiales y horarios disponibles para su atención en el área de hidroterapia			X					X				X	
	El fisioterapeuta lo atiende en el horario programado			X					X				X	
	La atención de los pacientes se realiza respetando la programación y hora de llegada.			X					X				X	

Segunda Dimensión: Hacer														
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención a los pacientes .	El personal de salud llena adecuadamente sus datos en la ficha de evaluación			X					X				X	
	Las citas para sus terapias se encuentran disponibles y lo obtiene con facilidad.			X					X				X	
	El fisioterapeuta se encuentra uniformado correctamente y en su área de trabajo.			X					X				X	
	El fisioterapeuta le realizó una evaluación la primera sesión de terapia.			X					X				X	
	El fisioterapeuta le brinda confianza y seguridad a usted durante su atención.			X					X				X	

Tercera dimensión: Verificar														
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Verificar que los pacientes asistan a sus sesiones terapias puntualmente.	Considera usted que el espacio para su atención en terapia es adecuado.			X					X				X	
	La infraestructura del área de medicina Física es segura.			X					X				X	
	Los establecimientos de medicina física cuentan con alarma contra incendios.			X					X				X	
	El área de medicina física cuenta con altavoces/perifoneo.			X					X				X	

Cuarta dimensión: Actuar														
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Manejo de habilidades blandas.	Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindo sobre los cuidados que debe tener en el hogar.			X					X				X	
	El fisioterapeuta le brindo el tiempo necesario para responder sus dudas y contestar sus preguntas.			X					X				X	
	Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre tratamiento que va recibir.			X					X				X	
	El personal de salud muestre interés en solucionar su problema de salud.			X					X				X	
	El fisioterapeuta le realizo su terapia utilizando el tiempo adecuado.			X					X				X	

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

 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [X]

 Aplicable después de corregir [ ]

 No aplicable [ ]



 Firma del evaluador  
 DNI 07555555

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Calidad del trabajo y Mejora continua**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Raquel Céspedes Román
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )      Doctorado (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( x )      Social (   ) Educativa (   )      Organizacional (   )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Asistencial
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Nacional Hipólito Unanue.
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( x ) Más de 5 años (   )
<b>Experiencia en Investigación</b>	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos: Cuestionario N°1

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO CALIDAD DEL TRABAJO.
Autor (a):	Leidy Ysabel Centurión Pérez.
Procedencia:	Lima
Administración:	Salud
Tiempo de aplicación:	15 min aprox
Ámbito de aplicación:	En un Hospital de Lima.
Significación:	Presenta una serie de 20 ítems agrupando 3 Dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert 5 opciones.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
<b>Calidad del trabajo</b> es el entendimiento y gestión de los procesos que se interrelacionan entre sí, describiéndose como un método que contribuye a la eficacia y eficiencia considerando los elementos de enfoque al cliente. Chacón (2017).	<b>Condición de respuesta</b>	Respectivas capacidades relacionadas a la identificación, evaluación y resolución de los obstáculos que se presenten en los sistemas sanitarios. Cervantes et al., (2020).
	<b>Disponibilidad de recursos</b>	Quiere decir que el hospital debe de tener los recursos, insumos e infraestructura idóneas para el desarrollo correcto de las actividades. Hernández et al., (2018).
	<b>Conocimiento</b>	Permite conocer la empresa sus pilares, estructuras, para así comprender las necesidades de los stakeholders, determinar el alcance del SGC. Arteaga et al., (2020).

Variable	Dimensiones	Definición
<b>Mejora continua</b> La mejora continua es una Planificación que se utiliza Considerando el liderazgo del personal y los procesos. Proaño & Gisbert (2017).	<b>Planificar.</b>	Implica el diseño de marco de trabajo planteado con las metas organizacionales, la organización estructural de la empresa y las evaluaciones al equipo de trabajo. Parra et al., (2018).
	<b>Hacer.</b>	Esto implica una agrupación de actividades que se realizan con constancia y orden para alcanzar un producto o un resultado (Herrera y Arzola, 2017).
	<b>Verificar.</b>	Define estratégicamente a la organización considerando elementos como la visión, misión y pilares que determinen el camino del modelo del negocio. Riojas (2020)
	<b>Actuar</b>	Permite motivar a que las personas unan sus esfuerzos para buscar soluciones y a la vez mantener acciones de mejoras dentro de la organización. Uzuriaga (2019)

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> 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	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Calidad de trabajo y Mejora Continúa** elaborado por: Leidy Ysabel Centurión Pérez, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

**Variable 1: Calidad de Trabajo.**

Primera dimensión: Capacidad de respuesta.  
 Objetivos de la Dimensión: Demostrar la influencia de la capacidad de respuesta en la mejora continua del área de medicina física.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ayuda en los procesos	El área de consulta externa cuenta con personal para informar, orientar a los pacientes y acompañantes.				X				X					
	Los carteles, letreros y flechas de consultorios externos están en los lugares correctos para su orientación.				X				X				X	
	La atención en el área de admisión fue rápida y eficiente.				X				X				X	
Disponibilidad en las citas.	La validación de su referencia en caja u oficina del SIS fue rápida.				X				X				X	
	El tiempo de espera para su cita con el médico rehabilitador fue corta.				X				X				X	
Atención en terapia física	Su ficha de prescripción se encontró disponible en el consultorio para su atención.				X				X				X	
	La programación para sus sesiones de terapia física fue rápida.				X				X				X	

Segunda dimensión: Disponibilidad de recursos  
 Objetivos de la Dimensión: Demostrar la influencia de la disponibilidad de recursos en la mejora continua del área de medicina física

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Instalaciones limpias y cómodas	El área de medicina física cuenta con baños para los pacientes con discapacidad.				X				X				X	
	El área de medicina física cuenta con un libro de reclamaciones para atender quejas/reclamos de los pacientes.				X				X				X	
	La sala de espera cuenta con sillas o bancas para comodidad de los pacientes.				X				X				X	
Materiales necesarios	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.				X				X				X	
	Durante su atención en consultorio se respetó su privacidad.				X				X				X	
Equipos en un estado.	Los equipos para su atención están funcionando correctamente.				X				X				X	
	La cantidad de equipos cubre las necesidades de los pacientes.				X				X				X	

Tercera dimensión: Los conocimientos  
 Objetivos de la Dimensión: Analizar la influencia de los conocimientos en la mejora continua del área de medicina física

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Horario de atención	Usted fue atendido sin diferencia alguna con otra persona.				X				X				X	
	Usted fue atendido de acuerdo a su horario programado.				X				X				X	
Información al paciente	Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindo sobre su problema de salud.				X				X				X	
	Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindo sobre el tratamiento que recibirá.				X				X				X	
Atención de calidad.	El fisioterapeuta que lo atendió lo trato con amabilidad, respeto y paciencia				X				X				X	
	El tiempo de espera para sus sesiones de terapia es adecuado				X				X				X	

**Variable 2: Mejora Continua.**

Primera dimensión: Planificar														
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificar los horarios de atención.	Los horarios para su atención están programados oportunamente.			X					X				X	
	Las citas de terapias están disponibles para los pacientes post operados.			X					X				X	
	El personal de informes le explico de forma claro y correcta sobre los materiales y horarios disponibles para su atención en el área de hidroterapia.			X					X				X	
	El fisioterapeuta lo atiende en el horario programado.			X					X				X	
	La atención de los pacientes se realiza respetando la programación y hora de llegada.			X					X				X	

Segunda Dimensión: Hacer														
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención a los pacientes .	El personal de salud llena adecuadamente sus datos en la ficha de evaluación			X					X				X	
	Las citas para sus terapias se encuentran disponibles y lo obtiene con facilidad.			X					X				X	
	El fisioterapeuta se encuentra uniformado correctamente y en su área de trabajo.			X					X				X	
	El fisioterapeuta le realizó una evaluación la primera sesión de terapia.			X					X				X	
	El fisioterapeuta le brinda confianza y seguridad a usted durante su atención.			X					X				X	

Tercera dimensión: Verificar														
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Verificar que los pacientes asistan a sus sesiones terapias puntualmente.	Considera usted que el espacio para su atención en terapia es adecuado.			X					X				X	
	La infraestructura del área de medicina Física es segura.			X					X				X	
	Los establecimientos de medicina física cuentan con alarma contra incendios.			X					X				X	
	El área de medicina física cuenta con altavoces/perifoneo.			X					X				X	

Cuarta dimensión: Actuar														
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Constatar que los agentes físicos correspondan a la patología y ficha del paciente.	Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindo sobre los cuidados que debe tener en el hogar.				X				X				X	
	El fisioterapeuta le brindo el tiempo necesario para responder sus dudas y contestar sus preguntas.				X				X				X	
	Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre tratamiento que va recibir.				X				X				X	
	El personal de salud muestre interés en solucionar su problema de salud.				X				X				X	
	El fisioterapeuta le realizo su terapia utilizando el tiempo adecuado.				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si presenta suficiencia.

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

  
 Mg. Cesarides Román Paucot  
 Tecnólogo Médico  
 Terapia Física y Rehabilitación  
 C.I.A.P. 11787 e N.º 16396  
 Firma del evaluador  
 DNI: 41000350

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Calidad del trabajo y Mejora continua”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	María Victoria Uribe Alvarado
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )      Doctorado (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (   )      Social (   ) Educativa ( x )      Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educativa
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Privada Norbert Wiener
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años (   x )
<b>Experiencia en Investigación</b>	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos: Cuestionario N°1

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO CALIDAD DEL TRABAJO.
Autor (a):	Leidy Ysabel Centurión Pérez.
Procedencia:	Lima
Administración:	Salud
Tiempo de aplicación:	15 min aprox
Ámbito de aplicación:	En un Hospital de Lima.
Significación:	Presenta una serie de 20 ítems agrupando 3 Dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert 5 opciones.



#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
<b>Calidad del trabajo</b> es el entendimiento y gestión de los procesos que se interrelacionan entre sí, describiéndose como un método que contribuye a la eficacia y eficiencia considerando los elementos de enfoque al cliente. Chacón (2017).	<b>Condición de respuesta</b>	Respectivas capacidades relacionadas a la identificación, evaluación y resolución de los obstáculos que se presenten en los sistemas sanitarios. Cervantes et al., (2020).
	<b>Disponibilidad de recursos</b>	Quiere decir que el hospital debe de tener los recursos, insumos e infraestructura idóneas para el desarrollo correcto de las actividades. Hernández et al., (2018).
	<b>Conocimiento</b>	Permite conocer la empresa sus pilares, estructuras, para así comprender las necesidades de los stakeholders, determinar el alcance del SGC. Arteaga et al., (2020).

Variable	Dimensiones	Definición
<b>Mejora continua</b> La mejora continua es una Planificación que se utiliza Considerando el liderazgo del personal y los procesos. Proaño & Gisbert (2017).	<b>Planificar.</b>	Implica el diseño de marco de trabajo planteado con las metas organizacionales, la organización estructural de la empresa y las evaluaciones al equipo de trabajo. Parra et al., (2018).
	<b>Hacer.</b>	Esto implica una agrupación de actividades que se realizan con constancia y orden para alcanzar un producto o un resultado (Herrera y Arzola, 2017).
	<b>Verificar.</b>	Define estratégicamente a la organización considerando elementos como la visión, misión y pilares que determinen el camino del modelo del negocio. Riojas (2020)
	<b>Actuar</b>	Permite motivar a que las personas unan sus esfuerzos para buscar soluciones y a la vez mantener acciones de mejoras dentro de la organización. Uzuriaga (2019)

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> 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	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Calidad de trabajo y Mejora Continua** elaborado por: Leidy Ysabel Centurión Pérez, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

**Variable 1: Calidad de Trabajo.**

Primera dimensión: Capacidad de respuesta.  
 Objetivos de la Dimensión: Demostrar la influencia de la capacidad de respuesta en la mejora continua del área de medicina física.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Puntualidad en las citas	La atención en caja o en la oficina del SIS es rápida.				x					x				x	
	El tiempo de espera para su cita con el médico rehabilitador fue corta.														
Atención en terapia física sea rápida	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.				x					x					x
	La programación para sus sesiones de terapia física fue rápida.														
Ayuda en los procesos	El área de consulta externa cuenta con personal para informar, orientar a los pacientes y acompañantes.				x					x					x
	Los carteles, letreros y flechas de consultorios externos están en los lugares correctos para su orientación.														
	La atención en el área de admisión fue rápida y eficiente.														

Segunda dimensión: Disponibilidad de recursos  
 Objetivos de la Dimensión: Demostrar la influencia de la disponibilidad de recursos en la mejora continua del área de medicina física

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Materiales necesarios	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.				x					x					x
	El área donde realiza sus terapias se encuentra limpia e iluminada.														
Instalaciones limpias y cómodas	Durante su atención en el Consultorio se respetó su privacidad.				x					x					x
	El área de medicina física cuenta con baños limpios para el uso de los pacientes.														
Equipos en un estado.	Los equipos para su atención están funcionando correctamente.				x					x					x
	La sala de espera cuenta con sillas o bancas para la comodidad de los pacientes.														
	El área de medicina física cuenta con mecanismos para atender quejas/reclamos de los pacientes.														

Tercera dimensión: Los conocimientos  
 Objetivos de la Dimensión: Analizar la influencia de los conocimientos en la mejora continua del área de medicina física

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Horario de atención	El fisioterapeuta que lo atiende está capacitado para su atención y manejo de agentes físicos.				x							x			x
	El fisioterapeuta le explica a usted o familiar los procedimientos que se le va realizar.														
Información al paciente	Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindo sobre su problema de salud.				x					x					x
	Usted comprendió la explicación que el personal de Medicina Física le brindo sobre el tratamiento que recibirá.														
Atención de calidad.	El fisioterapeuta que lo atendió lo trato con amabilidad, respeto y paciencia				x					x					x
	Usted fue atendido sin diferencia alguna con otra persona.														

**Variable 2: Mejora Continua.**

Primera dimensión: Planificar														
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificar los horarios de atención.	Los horarios para su atención están programados oportunamente.				x				x				x	
	Las citas de terapias están disponibles para los pacientes post operados.				x				x				x	
	El personal de informes le explico de forma claro y correcta sobre los materiales y horarios disponibles para su atención en el área de hidroterapia.				x				x				x	
	El fisioterapeuta lo atiende en el horario programado.				x				x				x	
	La atención de los pacientes se realiza respetando la programación y hora de llegada.				x				x				x	

Segunda Dimensión: Hacer														
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Realizar la programación de los pacientes.	El personal de salud llena adecuadamente sus datos en la ficha de evaluación.				x				x				x	
	Las citas para sus terapias se encuentran disponibles y lo obtiene con facilidad.				x				x				x	
	El fisioterapeuta se encuentra uniformado correctamente y en su área de trabajo.				x				x				x	
	El fisioterapeuta le realizó una evaluación la primera sesión de terapia.				x				x				x	

	El fisioterapeuta le brinda confianza y seguridad a usted durante su atención.				x				x				x	
--	--	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Tercera dimensión: Verificar														
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Verificar que los pacientes asistan a sus sesiones terapias puntuales.	Las instalaciones del área de terapia física se encontraron limpios y ordenados.				x				x				x	
	El área de medicina física cuenta con señalización.				x				x				x	
	Usted asiste a sus terapias puntualmente.				x				x				x	
	Las fichas para su atención se encontraron disponibles al momento de ser atendido.				x				x				x	
	Los agentes físicos que se le aplicó, corresponden con la indicación médica.				x				x				x	

Cuarta dimensión: Actuar														
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Constatar que los agentes físicos correspondan a la patología y ficha del paciente.	Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindo sobre los cuidados que debe tener en el hogar.				x				x				x	
	El fisioterapeuta le brindo el tiempo necesario para responder sus dudas y contestar sus preguntas.				x				x				x	
	Usted comprendió la explicación que el fisioterapeuta le brindó sobre tratamiento que va recibir.				x				x				x	
	El personal de salud muestre interés en solucionar su problema de salud.				x				x				x	
	El fisioterapeuta le realizo su terapia utilizando el tiempo adecuado.				x				x				x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si presenta suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]



Firma del evaluador  
 DNI: 07617831

# Anexo 5: Resultado de similitud

Feedback Studio - Google Chrome  
evturnitin.com/app/carta/es/?u=1085032488&mo=103&lang=es&os=2141354383&su=1

feedback studio Leidy Ysabel Centurión Pérez Calidad del trabajo en la mejora continua del área de medicina física de un Hospital de Lima,2023. -- /null < 6 de 113 >

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.  
Calidad del trabajo en la mejora continua del área de medicina física de un Hospital de Lima,2023.  
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO:  
Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

**AUTORA:**  
Centurión Pérez Leidy Ysabel ([orcid.org/0000-0003-2794-098X](https://orcid.org/0000-0003-2794-098X))

**ASESORES:**  
Dra. Mercado Mamú Celia Emperatriz ([orcid.org/0000-0002-4187-108X](https://orcid.org/0000-0002-4187-108X))  
Dr. Solaguren Goyoaqa Agustín ([orcid.org/0000-0002-1560-155X](https://orcid.org/0000-0002-1560-155X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**  
Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

**LIMA- PERÚ**  
2023

**Resumen de coincidencias**

**19 %**

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	repositorio.uco.edu.pe Fuente de Internet	8 % >
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 % >
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 % >
4	repositorio.usanpedro... Fuente de Internet	1 % >
5	Manuela Álvarez, Conc... Publicación	<1 % >
6	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 % >
7	dispace.unirru.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
8	apirepositorio.unh.edu... Fuente de Internet	<1 % >
9	repositorio.una.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
10	pa.biddigital.uccor.edu... Fuente de Internet	<1 % >
11	digital.library.edu... Fuente de Internet	<1 % >

Activar Windows  
Vo a Co... digital.library.edu...  
Activar Windows

Página: 1 de 29 Número de palabras: 7710 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 19°C Nublado 02:13 p.m. 04/08/2023



