



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Honorio Albines, Angélica María (ORCID: 0000-0003-4981-6097)

**ASESORA:**

Dra. Dulanto Vargas, Julissa Amparo (ORCID: 0000-0003-4845-3853)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión en riesgo de la salud

PIURA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a Dios, a mis padres Segundo Honorio Álvarez y Carmen Albines Nizama, porque ellos siempre han estado a mi lado motivándome y brindando su apoyo incondicional; a mi amada hija Camila Luana Ríos Honorio ya que todos los meses de vida en mi vientre acompañó paso a paso mi vida universitaria de posgrado y lo sigue haciendo; a mi querido esposo por sus palabras, tiempo, su paciencia y su confianza para realizarme profesionalmente, a mis hermanos, amigos, compañeros de estudio, compañeros de trabajo y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis metas y objetivos.

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por tener y disfrutar a mi familia en este nuevo logro profesional.

Gracias a mi asesora de tesis por su paciencia, dedicación y ayudarme a cumplir con excelencia el desarrollo de esta tesis.

No ha sido sencillo el camino hasta la actualidad, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos.

Les agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi bonita familia.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS .....	39

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables .....	15
<b>Tabla 2.</b> Ficha técnica del cuestionario nivel de satisfacción del usuario externo	17
<b>Tabla 3.</b> Ficha técnica del cuestionario calidad de asistencia fisioterapéutica.....	17
<b>Tabla 4.</b> Validación de instrumentos por juicio de expertos .....	18
<b>Tabla 5.</b> Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach .....	18
<b>Tabla 6.</b> Relación del nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020 .....	21
<b>Tabla 7.</b> Nivel de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020.....	22
<b>Tabla 8.</b> Calidad de atención fisioterapéutica en sus dimensiones percibida por usuarios externos del Hospital Las Mercedes, Piura.....	23
<b>Tabla 9.</b> Comparación de las valoraciones de las dimensiones de satisfacción y calidad percibida por el usuario externo del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020	24

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Nivel de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones.....	22
<b>Figura 2:</b> Calidad de la atención fisioterapéutica en sus dimensiones .....	23

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020. Esta investigación se fundamentó en un enfoque cuantitativo, de tipo básico y alcance correlacional, con diseño no experimental, retrospectivo, correlacional, con una muestra censal de 60 usuarios externos. Se usó a la entrevista como técnica y como instrumentos se usó al cuestionario, mismo que fue validado por expertos y sometidos a la prueba de confiabilidad. Entre sus resultados se mencionó que existe un nivel de satisfacción bajo en sus tres dimensiones; y solo en un porcentaje mínimo de encuestados (11%) se evidencia que en las dimensiones humana y técnico científico cuenta con percepciones de un nivel alto de satisfacción; asimismo, más del 30% de usuarios externos perciben de mala calidad a la atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, finalmente se halló la relación estadísticamente significativa entre la dimensión del entorno y la dimensión empatía. Se concluyó que existe una correlación positiva significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020.

**Palabras clave:** Calidad de la Atención, Satisfacción del paciente, Servicio de Fisioterapia en Hospital.

## **Abstract**

The research aimed to: Determine the relationship between the level of satisfaction of the external user and the quality of physiotherapeutic care at Hospital Las Mercedes, Piura, 2020. This research was based on a quantitative, basic type and correlational approach, with design non-experimental, retrospective, correlational, with a census sample of 60 external users. The interview was used as a technique and the questionnaire was used as instruments, which was validated by experts and subjected to the reliability test. Among its results, it was mentioned that there is a low level of satisfaction in all three dimensions; and only in a minimum percentage of respondents (11%) is it evident that in the human and technical-scientific dimensions, they have perceptions of a high level of satisfaction; Likewise, more than 30% of external users perceive the physiotherapeutic care of the Las Mercedes Hospital to be of poor quality. Finally, a statistically significant relationship was found between the environment dimension and the empathy dimension. It was concluded that there is a significant positive correlation between the level of satisfaction of the external user and the quality of physiotherapeutic care at Hospital Las Mercedes, Piura, 2020.

**Key words:** Quality of Care, Patient satisfaction, Physiotherapy Service in Hospital.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad a pesar del incremento mostrado en el mundo sobre el acceso a algún tipo de servicio de salud, aún no se observan mejoras en cuanto a la calidad de atención; el cual es definido como todas las actividades a realizar durante el proceso del servicio ofrecido en los locales de salud, cuya finalidad es lograr los objetivos deseados por los proveedores y usuarios, garantizando la seguridad, eficiencia, eficacia y satisfacción de los usuarios (1).

En el continente americano se ha evidenciado que más del 30% de su población no accede a un servicio médico, asimismo, de las personas que acceden al servicio de salud, más del 60% considera que la atención es de mala calidad, ante esta situación durante el año 2014 se registró un rango de defunciones que va desde 47 a 350 por cada 100 mil personas, causada principalmente por una mala calidad de atención de salud (2).

En los países Latinoamericanos y del Caribe se han hecho estudios, los cuales arrojaron que un aproximado de 8 millones de individuos fenecen con enfermedades tratables con facilidad en los centros de salud, de estas personas fallecidas más del 60% son a causa de la mala atención, esta situación no es ajena al de Brasil, donde el 98% de su población considera con urgencia una transformación del sistema de salud (3).

En el Perú, a inicios del año 2004 el factor económico de un 24,7% de personas, fue el motivo principal por el que no se accedía al servicio de salud, sin embargo al finalizar ese año, el factor económico disminuyó a un 8,5%; es decir cambió el motivo más importante para no acceder a este servicio; sin embargo, otros factores tales como las demoras y la falta de confianza crecieron considerablemente de 12% en el año 2004 a un 17% en el año 2014; lo que ocasionó , un cambio en el problema de acceso a la salud , pasando de ser un tema económico a un tema de calidad de atención y ocasionando en gran parte de la población: niveles bajos de satisfacción (4). De lo anterior, la satisfacción de usuarios se define como el nivel de cumplimiento con el que cuenta la entidad de salud, basado en las expectativas que tienen los usuarios en relación al servicio que ofrece la entidad (5).

En el caso de la región Piura, son 442 locales de primer nivel de atención, de los cuales el 85% no cuenta con una adecuada capacidad instalada; de igual manera de los 6 hospitales de segundo y tercer nivel, el 33% tiene déficit de infraestructura (6).

En el Hospital Las Mercedes II-1 situado en el distrito de Piura, lugar donde se realizó la presente investigación, el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación inició su atención en mayo del 2016; se ha podido observar que los ambientes internos presentan un espacio muy reducido y sin ventilación, asimismo se ha observado que existen colas largas de tiempo de espera y peligro de bioseguridad en los trabajadores y pacientes. Esto es debido a que no cuenta con una infraestructura adecuada, horarios de atención que no concuerdan con la necesidad de la comunidad, falta de equipamiento (agentes físicos), limpieza diaria y profunda en general de los ambientes. Si se continúa con esta problemática, seguirán teniendo niveles muy bajos de satisfacción y no se llegará a cumplir las metas de atención, metas físicas, indicadores de gestión y por ende disminución de productividad.

De lo anteriormente dicho se formuló el siguiente problema general, ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020?, asimismo se formularon los siguientes problemas específicos: 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital mencionado antes?; 2. ¿Cómo es la calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital señalado?; y 3. ¿Existirá relación entre las valoraciones de las dimensiones de satisfacción y calidad percibidas por el usuario externo respecto a la atención fisioterapéutica en el Hospital?

La justificación teórica de esta investigación, se evidencia debido a que se logró identificar en mayor grado cómo se comporta la relación existente entre las variables estudiadas, mismas que son respaldados por conceptos y teorías correctamente citadas, por tal motivo, se utilizará como trabajo previo en estudios

posteriores. Respecto a la justificación práctica se evidencia debido a que los resultados de esta investigación estarán disponibles para las autoridades a fin de tener un sustento que permita formular programas o proyectos para mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud. Finalmente, existe una justificación metodológica debido a que se elaboró entrevistas, mismas que fueron validados y con alto nivel de confiabilidad, por ende, serán útiles en futuras investigaciones.

Por consiguiente, se consideró como hipótesis general que existe relación positiva significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes de Piura en junio de 2020. Asimismo, se formularon las hipótesis específicas: 1. El nivel de satisfacción del usuario externo tiene valoraciones más altas en sus dimensiones humanas y técnico científicas de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital mencionado antes; 2. La calidad tiene valoraciones más altas en sus dimensiones tangibles y empatía de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital señalado; y 3. Existe relación estadísticamente significativa entre las valoraciones de la dimensión humana de satisfacción y la dimensión de empatía de la calidad percibidas por el usuario externo respecto a la atención fisioterapéutica en el Hospital.

Finalmente, esta investigación buscó como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020. Para poder alcanzar este objetivo general, se buscó los siguientes objetivos específicos: 1. Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital mencionado antes; 2. Evaluar la calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital señalado; y 3. Comparar las valoraciones de las dimensiones de satisfacción y calidad percibidas por el usuario externo respecto a la atención fisioterapéutica en el Hospital. **(Anexo 1)**

## II. MARCO TEÓRICO

En la revisión bibliográfica se tuvo en cuenta los siguientes estudios internacionales previos como:

Torres (Ecuador, 2018), en su estudio buscó analizar la calidad de los servicios de fisioterapia para la elaboración de estrategias que mejoren la atención en los pacientes de esta área. El estudio se orientó desde un enfoque mixto, de nivel descriptivo-correlacional, un diseño no experimental- transversal. Del área de fisioterapia se tomó una muestra de 384 personas atendidas. El instrumento utilizado fue un cuestionario, además se aplicó una entrevista al personal que trabaja en esta área. Entre sus resultados se halló que el 64% de los encuestados no se encuentra satisfecho respecto a los elementos tangibles (infraestructura), asimismo se halló que existe un déficit de infraestructura y tecnología. Se concluye que, a pesar del déficit de infraestructura, los médicos se esfuerzan, incluso atendiendo en otras áreas distintas a las asignadas, con la finalidad de cumplir con las perspectivas de los usuarios; se concluye también que el déficit de infraestructura se debe a que el gobierno no realiza una adecuada asignación de recursos (7).

Arias (Ecuador, 2016), realizó un estudio cuyo objetivo fue formular normas de calidad para un mejor servicio de rehabilitación del Hospital Rafael Rodríguez Zambrano de Manta. Tienen un enfoque cualitativo, de nivel descriptivo; utilizó como instrumentos a la guía de observación, entrevista y análisis documental. Para la muestra formaron parte 3 directivos, 3 especialistas y 60 usuarios. Entre sus resultados se halló que los usuarios siguen insatisfechos con el servicio de salud prestado, dado que aún existe gran déficit de equipos de nuevas tecnologías, inadecuado mantenimiento de equipos y falta de provisión de insumos, se evidencia también que faltan normas o reforzar las existentes para estandarizar atenciones, finalmente es evidente el déficit de infraestructura y de recursos humanos. Se concluye que es necesario incluir nuevas normas para la atención estandarizada de los médicos especialistas, así como para ordenar la atención de usuarios (8).

Martillo (Ecuador, 2016), en su estudio tuvo por finalidad, precisar la satisfacción de calidad en asistencia médica a las personas hospitalizadas del área de

Traumatología y Ortopedia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. Enfocado cuantitativamente, de tipo básico-descriptivo, el diseño fue no experimental-transversal; con una muestra de 60 pacientes a los cuales se les aplicó un cuestionario SERVQUAL de 22 ítems. Entre sus resultados se determinó que la satisfacción de calidad en asistencia médica brindada es considerada baja, recomendando que se tome en cuenta en manejar el estrés de los médicos. Se concluye que la categoría más importante de satisfacción de los pacientes es el de fiabilidad, dado que valora la confianza que transmite el médico que les atiende (9).

Asimismo, dentro de las investigaciones nacionales se encontró lo siguiente:

Urrutia (Perú, 2018) desarrolló su estudio con el propósito de establecer la relación existente entre calidad de asistencia médica y nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud de Chaclacayo, 2017. Enfocado cuantitativamente, de tipo básica- correlacional. La muestra la conformaron 123 usuarios, y el instrumento utilizado para la obtención de datos en la variable calidad de asistencia médica, un cuestionario Servqual modificado, mientras que para la variable satisfacción de usuarios se utilizó una ficha de observación, los mismos que fueron validados y con altos niveles de confiabilidad. En sus resultados se halló que casi el 50% de los usuarios obtuvieron una atención de calidad y su satisfacción está en un rango por mejorar, asimismo la correlación Spearman entre variables fue de 0,782, concluyendo que si existe una correlación positiva significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de asistencia médica de los usuarios (10).

Zavaleta et al. (Perú, 2018) en su estudio se enfocó determinar la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de fisioterapia del Minsa y EsSalud, Chota. Se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo básico, descriptivo-correlacional, con diseño no experimental-transversal. Se aunaron 99 usuarios de fisioterapia en dos centros de salud para la muestra, se aplicó de instrumento un cuestionario por cada variable. Los efectos del cuestionario fueron que el 78% de encuestados mencionan que han tenido una atención de calidad regular en centros médicos del MINSA, asimismo el 82,5% aseguran que han tenido una atención de calidad regular en EsSalud; no obstante, el nivel de satisfacción del usuario en los centros del MINSA es medio para el 67,8% de encuestados, y respecto a los centros

de EsSalud el 72,5% respondió que la satisfacción de los usuarios es medio. Finalmente, a modo de conclusión se afirma que no hay una relación positiva entre la variable calidad de asistencia médica y satisfacción del usuario dado que el p-valor es mayor que 0,05 (11).

Lostaunau (Perú, 2018) su estudio se enfocó en determinar la relación existente entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención médica percibida en el área fisiatría del Hospital Regional de Ica. Tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental- transversal. Los 93 usuarios conformaron la muestra del estudio. Se utilizaron 2 cuestionarios como instrumentos para recabar datos informativos. De la aplicación de instrumentos los efectos adquiridos fueron que el 47,3% de usuarios consideró muy buena la calidad de atención y el 43% lo consideró buena; teniendo la dimensión de empatía el mejor promedio de calificación; respecto a la satisfacción del usuario el 36,6% consideró como muy satisfecho y el 46,2% como satisfecho. En conclusión, existe relación positiva y moderada entre las variables satisfacción del usuario externo y calidad de asistencia médica percibida (12).

Finalmente, dentro de las investigaciones locales se encontró lo siguiente:

Ramírez (Piura, 2019) en su estudio buscó establecer la relación entre la calidad de atención médica y satisfacción del parto en madres un centro de salud de Piura. Con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, y diseño no experimental-transversal. Los 62 usuarios conformaron la muestra del estudio, utilizando un cuestionario como instrumento. Entre sus resultados se halló que el 77,4% de pacientes consideró la calidad de asistencia médica como buena, respecto a la fiabilidad en la calidad de asistencia médica se consideró en el nivel bueno por el 74,2% de encuestadas, asimismo se encontró que el 75,8% de las pacientes considera alta la satisfacción del servicio médico. Se concluye la existencia de una correlación positiva y de nivel significativo entre las variables estudiadas (13).

Mansilla (Piura, 2019) en su investigación buscó identificar la calidad de atención en el servicio de consulta externa de un Hospital de Piura. Tiene enfoque cuantitativo, con tipo descriptivo y diseño no experimental-transversal. Los 243

usuarios asegurados formaron parte de la muestra, cuyo instrumento aplicado fue un cuestionario con 25 preguntas. Entre sus resultados se halló que el 82% de personas opinan que la historia clínica llega oportunamente, la dimensión de infraestructura es considerada buena por el 56.4% de personas, el 46.5 de personas considera que el trato y actitud de los médicos transmiten confianza y seguridad. Se concluye que la calidad de asistencia médica es considerada buena principalmente respecto al factor interpersonal y de infraestructura (14).

Morillas (Piura, 2017) en su estudio tuvo como objetivo identificar la calidad de asistencia médica en el servicio de estomatología brindado en los establecimientos odontológicos particulares de Piura. Utilizó un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue básico -descriptivo, con diseño no experimental-transversal. Fueron 170 consultorios dentales que constituyeron la muestra, y el instrumento aplicado fue un cuestionario. Entre sus resultados se halló que el factor que menos calidad tiene es la seguridad en la atención, tienen equipamiento básico insuficiente, el 27% de consultorios tienen la capacidad para recibir una auditoría, el 42% tiene infraestructura y recursos humanos adecuados y el 31% de consultorios es de muy baja calidad en la atención. En conclusión, solo el 27% de consultorios piuranos muestran una buena calidad en la atención, y menos de la mitad de consultorios tienen deficiencias de infraestructura (15).

Respecto a las teorías, se efectuó un análisis exhaustivo de estudios científicos actuales de las variables: nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención, así como de sus dimensiones.

Seguidamente, se detallan las teorías relacionadas al nivel de satisfacción del usuario externo y las dimensiones que la componen.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (16), la satisfacción y la forma de distinguir calidad de un servicio adquirido por el paciente no solo está condicionado a los resultados obtenidos en salud, sino que además influye la capacidad de la entidad para superar o mejorar la visión de la población relacionado a factores no sanitarios del sistema de salud.

Sarmiento (17), se refiere a la satisfacción como la respuesta a la percepción del consumidor. Es un proceso crítico que define la cualidad de un artículo de consumo o servicio y que genera una sensación de placer al efectuar su uso o adquisición. En otras palabras, Kraska et al. (18) definen como el análisis llevado a cabo por un individuo al adquirir un artículo o servicio, referido al cumplimiento de sus necesidades y perspectivas que haya tenido. A su vez, Alcaide (19) indica que la satisfacción tiene que ver con la situación emocional de un individuo como consecuencia de contrastar el resultado que esperaba con la adquisición de un producto o servicio con las experiencias vividas.

Para Castillo y Cochachi (20) la satisfacción se expresa después de la adquisición del producto o servicio y cuyos niveles de satisfacción son 3: Insatisfacción manifestada en el momento que el uso experimentado con el artículo de consumo o servicio no alcanza ni mucho menos supera la perspectiva del individuo. Geberu et al. (21) mencionan que la satisfacción, se origina mediante la experiencia de usar o adquirir el producto o servicio, cuyo resultado es el mismo de la perspectiva del individuo. Y finalmente, Asif et al. Afirman que (22) la complacencia, se muestra cuando el uso percibido sobrepasa las perspectivas del individuo.

Según Dukta (23), el proceso para conseguir la satisfacción del comprador es uno de los factores más significativos ya que genera un mayor crecimiento en la industria encargada de investigar mercados. Asimismo, Liu (24) afirma que el tener clientes satisfechos ofrece a una empresa con seguridad el aumento de los beneficios y una disminución de costes operativos.

Según Gómez; Zárate, Luna, Negrón y Correa existen Clases de usuarios: inicialmente están los usuarios internos que representan al área o personal encargado de desarrollar los productos que obtendrá el cliente, cuya característica peculiar es la de pertenecer a la empresa (25). A su vez están los Usuarios externos que conforman las personas, las empresas o el mercado en general cuya principal característica es de ser independiente a la empresa, se considera como el destinatario del producto o servicio que producimos (26).



Según el Ministerio de salud (MINSA) (27) existen 3 dimensiones que conforman el nivel de satisfacción de un usuario externo:

**Dimensión Humana.** Involucra la relación humana entre empleados de la salud y los usuarios, teniendo en cuenta el respeto y trato cordial (27). En otras palabras, esta dimensión se basa en la relación interpersonal entre individuos que prestan el servicio de salud y los profesionales que laboran en la prestación de este servicio. Valls et al. (28) dice que este factor humano orientado a la buena asistencia médica comprende la relación entre los servidores de salud y los pacientes inmersos en el marco de la calidad humana, que se determina principalmente por la forma de tratar, amabilidad, empatía, respeto, confianza y optimismo

**Dimensión Técnico-científico.** Hace referencia a la habilidad del profesional en salud para aplicar convenientemente sus modernos saberes y los recursos con los que cuenta a fin de obtener satisfacción en los pacientes (27). Para los profesionales fisioterapeutas esta dimensión debe ser la más utilizada, ya que su dominio por el personal debe ser de alta responsabilidad con sus pacientes, de modo que los resultados no terminen afectando la vida de los usuarios (29).

**Dimensión del Entorno.** Se define como las características secundarias del entorno que comprenden: atención, comodidad, ambientación, limpieza, orden y privacidad (27). Estas características complementarias en la atención de un paciente están determinadas con un entorno propicio para efectuar las tareas de salud como confort, ambiente saludable, higiene, orden, seguridad y privacidad (30). Es necesario recalcar que este adecuado entorno busca asegurar un buen tratamiento en los pacientes (31).

Luego, se detallan las teorías relacionadas sobre la calidad de atención fisioterapéutica y sus dimensiones.

Según De la Torre (32), menciona que la palabra calidad tiene sus orígenes en el término griego kalos, cuyo significado es bueno o apto, además en el término latino qualitatem, cuyo significado es cualidad o propiedad. Por esta razón, calidad es una palabra con significado subjetivo, se define por la valoración que cada individuo

hace al terminar sus experiencias, se considera también como un calificativo de un hecho, materia o individuo (33).

Cortés (34) menciona que la calidad se compone de las cualidades inherentes de un bien o servicio y que alcanzan a cubrir y superar las perspectivas del comprador. No obstante, Feigerbaum (35) considera a la calidad como una necesidad de integrar a todos los departamentos de la entidad para afirmar la existencia de satisfacer la necesidad y sobrepasar las perspectivas de un individuo.

Palomo (36) detalla que la calidad de atención al cliente es una manera de brindar servicios por la empresa integrando el eficiente cumplimiento de las funciones de sus agentes. Chen et al. (37) afirma que la atención al cliente consiste en prestar un servicio ideal para el usuario y ubicándolo a él como el centro de todo.

Según Mohd et al. (38), la escala multidimensional SERVPERF, es considerada un mecanismo para medir la calidad dividida en cinco dimensiones:

Elementos tangibles: están intrínsecamente ligados con el aspecto físico tales como instalaciones, equipamiento, colaboradores y accesorios de comunicación (39). Son las características apreciables con los sentidos que el usuario juzga de la entidad. Otros aspectos como higiene e innovación son analizados en los elementos personas, infraestructura y objetos (40).

Fiabilidad: es la capacidad que tiene la entidad para cumplir provechosamente la prestación del servicio al usuario (38).

Capacidad de respuesta: son las condiciones que tiene la organización para ofrecer a los usuarios, por ejemplo, proveer un servicio inmediato ante una población que exige resultados de calidad y en un plazo razonable (38).

Seguridad: esta dimensión analiza la credulidad que ocasiona la forma de operar del personal encargado de efectuar el servicio evidenciando amplio conocimiento, privacidad, amabilidad, capacidad comunicativa y familiaridad (38).

Empatía: esta dimensión asume la cualidad de un individuo para ponerse en el lugar del otro con el propósito de entender y ayudar apropiadamente las necesidades del otro (38).

Modelo Sanitario, según Donabedian.

Para Donabedian (41), en 1966 señala que la calidad es la muestra de valores, metas actuales en la estructura asistencial y metas propias de la sociedad. No existe una definición única de calidad, sin embargo, si existe un acuerdo general sobre su carácter multidimensional (42). Se determinaron tres enfoques para analizar la calidad: la estructura, el proceso - resultado y sus indicadores (43). En aquel entonces el ligamen existente entre las tácticas proceso - resultado, y la clasificación de valoraciones, generaba significativos aportes para darle mayor significancia a la calidad de un servicio basado en responsabilidad (44).

La calidad está directamente ligada con el nivel participativo de algunos valores sociales (responsabilidad personal, conciencia social, libertad e igualdad) en una postura liberal o igualitaria (45). La postura liberal individual se refiere a la trascendencia del éxito personal y de la libertad individual frente al dominio de las fuerzas políticas; en cuanto a la posición igualitaria del mismo indica el valor que tiene la igualdad de oportunidades y a un Estado que garantiza estas condiciones (46).

La calidad también es definida como el resultado beneficioso para el usuario por medio del uso de conocimientos y moderna tecnología considerando las exigencias del usuario, así como las habilidades y limitaciones de recursos de la entidad conforme la regenta de valores sociales (41).

Según el enfoque de Donabedian la calidad se evalúa en un análisis de 3 partes:

*Estructura.* Esta parte del análisis abarca las cualidades del contexto en que se realiza la prestación del servicio, comprendida por los recursos tangibles (instalaciones, equipamiento y dinero), recursos humanos (capacidad de los colaboradores) y sistema de la institución (forma de operar de los colaboradores, sistema evaluador de colegas y formas de devolución) (41). En esta parte del

enfoque se evalúan las condiciones físicas e institucionales adecuadas que incrementen mejoras en la calidad (47).

*Proceso.* Esta parte incluye lo que verdaderamente se efectúa para prestar y recibir servicios, esta parte del enfoque comprende las acciones del paciente cuando requiere una atención médica, además de la actuación inmediata del profesional para realizar un diagnóstico e indicar el tratamiento que necesita el paciente (41).

*Resultado.* Se define como el efecto de la atención según las condiciones de salud en el que se encuentran los pacientes. En otras palabras, es lo que se logra con el paciente (41).

Modelos de la calidad de servicios en base a escalas de satisfacción al cliente.

Modelo de la Escuela Nórdica. Para López (48), el modelo más representativo de esta escuela es el planteado por Grönroos, basado en la presencia de dos componentes integradores de la calidad de un servicio: La calidad técnica o resultado de la presentación del servicio y la calidad funcional o elementos vinculados al desarrollo del servicio (49).

Modelo de la Escuela Americana. El modelo de esta escuela fue propuesto por Parasurman, Zeithaml y Berry denominado SERVQUAL (48). Este es considerado un instrumento que permite acercarse más a la medición por medio de la valoración de expectativas individualmente, para que posteriormente se mida la satisfacción a partir de su diferencia (50).

Modelo de la SERVPERF. Los impulsores de este modelo Cronin y Taylor determinaron una escala que llamaron SERVPERF, la misma que busca sobrepasar las limitaciones del modelo basado en las expectativas de la satisfacción del cliente para la medición (51). Con este modelo no es necesario identificar el tipo y nivel de expectativas a desarrollar en el servicio (52).

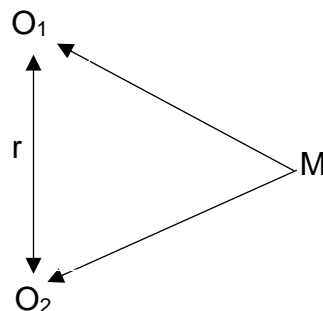
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación se fundamentó en el enfoque cuantitativo, con finalidad básica y alcance correlacional; puesto que solo se buscó tener un mayor conocimiento sobre el comportamiento de la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Paita-Piura, 2020.

El diseño de investigación fue no experimental, retrospectivo, correlacional; debido a que no se manipuló las variables de forma intencional, solo se realizó una descripción y recopilación de hechos pasados que ha experimentado la muestra seleccionada, respecto a las variables estudiadas, para posteriormente determinar su correlación.

Por tal motivo, el diseño de investigación se resume en la siguiente figura:



Donde:

M= tamaño de la muestra (usuarios externos atendidos desde enero hasta abril en el servicio de fisioterapia del Hospital Las Mercedes, Piura)

O<sub>1</sub> = Medición de la variable, nivel de satisfacción del usuario externo

O<sub>2</sub> = Medición de la variable, calidad de atención

r = relación que existe entre variables

**Figura 1:** Representación de la investigación de nivel descriptivo-correlacional

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Nivel de satisfacción del usuario externo**

- Definición conceptual: Según Sarmiento (17), lo define como el análisis llevado a cabo por un individuo al adquirir un artículo o servicio, referido al cumplimiento de sus necesidades y perspectivas que haya tenido.
- Definición operacional: Según el Ministerio de salud (MINSA) (27), menciona que es un procedimiento que incluye la dimensión humana, técnico-científico y del entorno.

#### **Variable 2: Calidad de atención**

- Definición conceptual: Según Palomo (36), la calidad de atención al cliente es una manera de brindar servicios por la empresa integrando el eficiente cumplimiento de las funciones de sus agentes.
- Definición operacional: Según Mohd et al. (38), es el conjunto de procedimientos comprendidos por 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La matriz de operacionalización completa se halla en el **anexo 2**.

**Tabla 1.** Operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Categoría</b>	<b>Rango y nivel</b>
<b>Nivel de Satisfacción del Usuario</b>	Humana	Privacidad en la asistencia médica	Nº 1 a Nº 5	Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4) Excelente (5)	Satisfacción baja 13-29 (muy mala y mala)
		Tiempo de espera			
		Horario de atención			
	Técnico científico	Descripción del tratamiento de rehabilitación	Nº 6 a Nº 8		
		Descripción sobre su problema de salud			
		Explicación de cuidados post operatorios de lesión			
	Del entorno	Utilidad de letreros	Nº 9 a Nº 13		
		Limpieza en los servicios higiénicos			
		Comodidad de los ambientes			
		Limpieza de los ambientes			
		Mobiliario de servicio			Satisfacción alta 47 a 65 (buena y excelente)
<b>Calidad de Atención</b>	Elementos tangibles	Señalización	Nº 1 a Nº 4	Nunca (1) Rara vez (2) Algunas veces (3) Frecuentemente (4) Siempre (5)	Muy mala (nunca) 22 a 39
		Comodidad y limpieza			
		Equipamiento			
	Fiabilidad	Atención según el horario y orden de llegada.	Nº 5 a Nº 9		
		Atención a cargo de un personal medico			
		Efectividad en reclamos o quejas presentadas			
	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera en otorgamiento de citas	Nº 10 a Nº 13		
		Tiempo de espera en el área de admisión			
		Tiempo de espera en ser atendido en el consultorio médico.			
	Seguridad	Privacidad y confort durante la consulta medica	Nº 14 a Nº 17		
Explicación del diagnóstico de la salud del paciente					
Empatía	Atención recibida al paciente	Nº 18 a Nº 22			
	Interés por solucionar sus problemas				
	Explicación adecuada y oportuna				
		Comunicación comprensible			Excelente (siempre) 94 a 110

Fuente: Elaboración propia

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

En esta investigación la población estuvo integrada por 60 usuarios; 30 usuarios adultos y 30 usuarios acompañantes de niños, atendidos desde enero hasta abril de 2020 en el servicio de fisioterapia del Hospital Las Mercedes, Piura.

La muestra de la investigación fue censal y/o compuesta por la población total, es decir 60 usuarios externos.

Los criterios de inclusión fueron: a) Usuarios externos entre 18 a 65 años de ambos sexos atendidos en el servicio de fisioterapia, b) Usuarios acompañantes de niños atendidos de ambos sexos, c) Usuarios externos que desearon participar de forma voluntaria. Y los criterios de exclusión fueron: Usuarios externos con alguna habilidad diferente que les impidió expresar su opinión.

La unidad de análisis estuvo conformada por los usuarios externos adultos y usuarios acompañantes de niños atendidos en el servicio de fisioterapia del Hospital Las Mercedes, Piura.

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

Se empleó como técnica a la entrevista para recopilar la información midiendo las dos variables en estudio, debido a que la información requerida es parte de las experiencias de los entrevistados y dicha información no es mediable con la observación, por consiguiente, es necesario que se planten preguntas.

Asimismo, se hizo necesario utilizar como instrumentos para recoger información a dos cuestionarios, con tipo de respuesta de escala Likert, dado que facilita el llenado y resuelve su interpretación.

El primer cuestionario midió la variable nivel de satisfacción del usuario externo, mismo que fue adaptado del cuestionario elaborado por Zavaleta y García (53). Con rangos de porcentaje de satisfacción baja 13-29 (muy mala y mala), satisfacción media 30-46 (regular) y satisfacción alta 47 a 65 (buena y excelente). **(Anexo 3)**



**Tabla 2.** Ficha técnica del cuestionario de nivel de satisfacción del usuario externo

Nombre del cuestionario	Cuestionario sobre nivel satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Las Mercedes, Piura.
Autora	Br. Angélica María Honorio Albines
Adaptado	Si, aplica. Del cuestionario de Zavaleta y García (53).
Lugar	Servicio de fisioterapia del Hospital Las Mercedes, Piura.
Fecha de aplicación	Primera mitad de junio de 2020
Objetivo	Determinar la satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Las Mercedes, Piura.
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo estimado	10 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 13 preguntas cerradas, con 3 dimensiones y medidas según la escala de Likert con 5 criterios de evaluación: 1=Muy mala, 2=Mala, 3=Regular, 4=Buena, 5=Excelente.

Fuente: Elaboración propia

El segundo cuestionario midió la variable calidad de atención, mismo que fue adaptado de la herramienta original SERVQUAL. Con rangos de porcentaje de Muy mala 13 a 22 (nunca); Mala 23 a 32 (rara vez); Regular 33 a 41 (algunas veces); Buena 42 a 51 (frecuentemente); Excelente 52 a 65 (siempre). **(Anexo 3)**

**Tabla 3.** Ficha técnica del cuestionario calidad de asistencia fisioterapéutica

Nombre del cuestionario	Cuestionario de calidad de atención fisioterapéutica en el Hospital Las Mercedes, Piura
Autora	Br. Angélica María Honorio Albines
Adaptado	En base al modelo Servqual.
Lugar	Servicio de fisioterapia del Hospital Las Mercedes, Piura.
Fecha de aplicación	Primera mitad de junio de 2020
Objetivo	Determinar la calidad de atención en el Hospital Las Mercedes.
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo estimado	15 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Conformado por 22 preguntas cerradas, conformada por 5 dimensiones y medidas según la escala de Likert con 5 criterios de evaluación: 1= Nunca, 2= Rara vez, 3= Algunas veces, 4= Frecuentemente, 5= Siempre.

Fuente: Elaboración propia

La validez de los instrumentos se determinó teniendo en cuenta la opinión de 3 expertos. Experto 1: Magister en Dirección y Gestión de Servicios de Salud con 10 años de experiencia. Experto 2: Doctora en Ciencias Odontológicas y MBA en

Gestión del Sector de la Salud. Experto 3: Magister en Salud Pública, con 8 años de experiencia. Los 3 expertos aprobaron la aplicación de instrumentos. **(Anexo 4)**

**Tabla 4.** Validación de instrumentos por juicio de expertos

Nº	Grado	Apellidos y Nombres	Dictamen
1	Mg.	Sánchez Vargas Pedro Pablo	Aplicable
2	Mg.	Adanaque Zapata Arturo	Aplicable
3	Dra.	Dulanto Vargas Julissa Amparo	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

La confiabilidad de los instrumentos en este estudio se determinó teniendo en cuenta Coeficiente de Alfa de Cronbach. Esta información se obtuvo en primer lugar realizando una prueba piloto a 20 integrantes de la muestra a quienes se les aplicó los dos instrumentos, con esta información se elaboró la fórmula del coeficiente obteniendo así el nivel de confiabilidad de los cuestionarios. **(Anexo 5)**

**Tabla 5.** Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos	Niveles
Nivel de satisfacción del usuario externo	0,855	13	Bueno
Calidad de atención	0,912	22	Excelente

Fuente: Elaboración propia teniendo en cuenta la aplicación de prueba piloto

### 3.5. Procedimientos

El proceso de recopilación de datos se fundamentó en la problemática planteada y en las diversas teorías citadas, de igual manera se identificó las variables para posteriormente realizar su operacionalización, luego se adaptaron los instrumentos para recoger la información de la muestra, dichos instrumentos fueron estrictamente validados

Luego, se solicitó permisos y autorización a la Dirección General del Hospital Las Mercedes, Piura; para lo cual se emitió la carta de autorización **(Anexo 6)**. Asimismo, se hizo lectura de un consentimiento informado dirigido a los usuarios externos antes de las entrevistas, los cuales aceptaron participar después de escuchar la lectura del consentimiento informado **(Anexo 7)**. Asimismo, se realizó

una prueba piloto informando previamente que la información recopilada es anónima, además será tratada con confidencialidad y solo para fines académicos.

Posteriormente, se planificó la aplicación de las entrevistas en diversos horarios de la semana a fin de que la información sea más confiable. Se estableció 5 entrevistas por día, realizadas vía telefónica, durante 4 días; después de este proceso se agradeció a los participantes, guardando los cuestionarios para su posterior procesamiento.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El tratamiento de la información se realizó utilizando el software estadístico SPSS versión 25 en español, hallando en primer lugar la confiabilidad de ambos cuestionarios, a través del alfa de Cronbach, obteniendo las puntuaciones de los coeficientes en forma global y por ítems de cada cuestionario.

Asimismo, en el software estadístico SPSS se realizó la organización, procesamiento y estructuración de la información obtenida, con la finalidad de dar respuesta a los diferentes objetivos planteados, luego se realizó un análisis descriptivo de ambas variables teniendo en cuenta la base de datos (**Anexo 8**), usando tablas de frecuencia, así como figuras explicativas.

Luego, se realizó un análisis inferencial para determinar la correlación de variables, usando también el software SPSS, para lo cual fue necesario en primer lugar determinar la normalidad de la muestra utilizando la prueba de Kolmogórov-Smirnov (muestra mayor a 30 integrantes), por ende, se analizó con el coeficiente de correlación de Spearman.

A partir de esta información organizada se procedió a interpretar cada tabla y figura, comprobando hipótesis a fin de llegar a determinadas conclusiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

La calidad ética se garantizó en el estudio teniendo en cuenta en primer lugar el principio de beneficencia; el cual según El Informe Belmont (54), este aspecto garantiza informando a los integrantes de la muestra que no sufrirán daños de

ningún tipo en el estudio. Por tal motivo, en esta investigación se ha garantizado la seguridad de los participantes informando sobre los beneficios, la finalidad de su información, así como la libertad de preguntar o retirarse durante la aplicación de cuestionarios.

De igual manera, se puso énfasis en el respeto de la autonomía de los entrevistados según manifiesta en el Informe Belmont (54), por tal motivo en este estudio solo se consideró las respuestas de aquellos que participaban de forma voluntaria, valorando cada respuesta sin presionar para evitar sesgos en las respuestas.

También se tuvo en cuenta el principio de justicia según El Informe Belmont (54), en este sentido todos los integrantes de la muestra fueron tratados amablemente y con respeto, mismos que fueron seleccionados impracialmente.

Finalmente, respecto a la autenticidad del estudio (55), en esta investigación se hizo un estricto cumplimiento a la normativa Vancouver a fin de respetar el derecho de autor de otros investigadores (**Anexo 9-11**).

#### IV. RESULTADOS

Los siguientes resultados están en base de los datos recopilados con las entrevistas, mismos que están organizados respondiendo a cada objetivo propuesto.

Respecto al cumplimiento del **objetivo general**; Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020.

**Tabla 6.** Relación del nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020

		Nivel de satisfacción del usuario externo	Calidad de atención fisioterapéutica
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción del usuario externo	Correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,926**
		N	60
Rho de Spearman	Calidad de atención fisioterapéutica	Correlación	,926**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

\*\* . Nivel de significativa a 0,01

Fuente: Elaboración propia en base a la información recogida en la entrevista

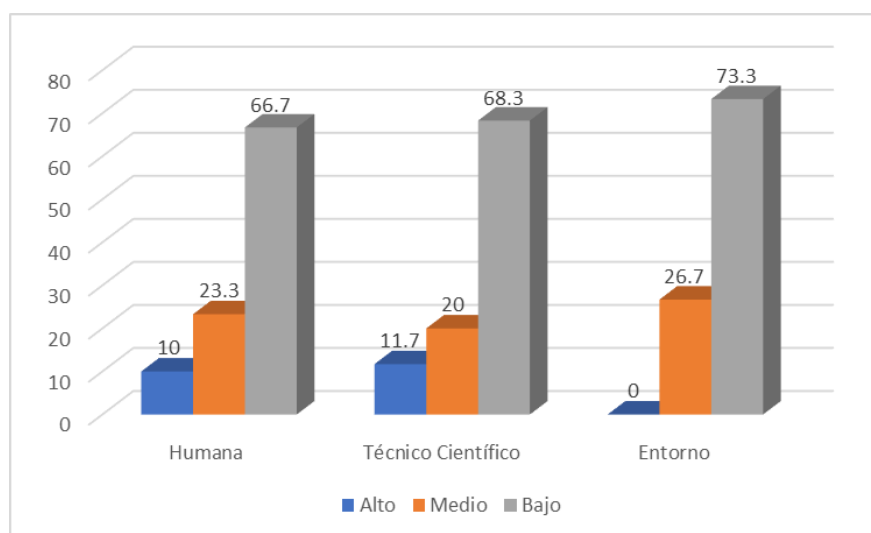
Según la tabla 6 se evidencia que el P valor es de cero y al ser comparado con el nivel de significancia ( $1\% = 0,01$ ) resultó menor a 0,01; además al tener una rho de 0,926; se afirma que existe una correlación positiva significativa entre las variables de estudio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general que existe relación positiva significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes de Piura en junio de 2020. Es decir, que una mejora en la calidad de atención también incrementa en gran medida el nivel de satisfacción del usuario externo, por tal motivo es necesario que el Hospital cuente con los equipos y materiales adecuados, se mejore la infraestructura y siempre se mantenga limpios los ambientes de atención, de espera y los servicios higiénicos.

Respecto al cumplimiento del **objetivo específico 1**; se cumplió realizando un análisis descriptivo de la información recopilada con las entrevistas, resultados detallados a continuación:

**Tabla 7.** Nivel de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020

Rango	Humana		Técnico Científico		Entorno	
	F	%	F	%	F	%
Alto	6	10	7	11,7	0	0
Medio	14	23,3	12	20	16	26.7
Bajo	40	66,7	41	68,3	44	73.3
Total	60	100	60	100	60	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información recogida en la entrevista



**Figura 1:** Nivel de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones

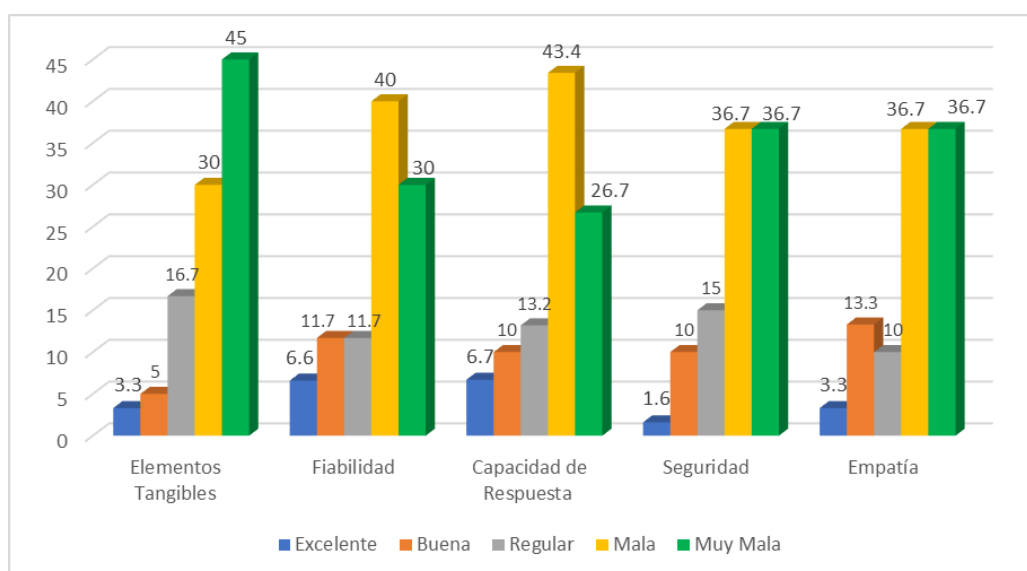
En la tabla 7 y figura 1 se apreció que más del 65% de usuarios externos de la atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, ha opinado que su nivel de satisfacción es bajo en sus tres dimensiones; evidenciándose en un porcentaje menor al 11% que solo en las dimensiones humana y técnico científico cuenta con percepciones de un nivel alto de satisfacción. Por tanto, se acepta la hipótesis: El nivel de satisfacción del usuario externo tiene valoraciones más altas en sus dimensiones humanas y técnico científicas de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital mencionado antes. Debido a que son pocos médicos que tienen paciencia y tratan con respeto a los usuarios, sin embargo, existen deficiencias en el tiempo de espera y atención.

Respecto al cumplimiento del **objetivo específico 2**; se cumplió realizando un análisis descriptivo, resultados detallados a continuación:

**Tabla 8.** Calidad de atención fisioterapéutica en sus dimensiones percibida por usuarios externos del Hospital Las Mercedes, Piura

Rango	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente	2	3,3	4	6,6	4	6,7	1	1,6	2	3,3
Buena	3	5	7	11,7	6	10	6	10	8	13,3
Regular	10	16,7	7	11,7	8	13,2	9	15	6	10
Mala	18	30	24	40	26	43,4	22	36,7	22	36,7
Muy Mala	27	45	18	30	16	26,7	22	36,7	22	36,7
Total	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información recogida en la entrevista



**Figura 2:** Calidad de la atención fisioterapéutica en sus dimensiones

En la tabla 8 y figura 2 se evidenció que más del 30% de usuarios perciben de mala calidad a la atención fisioterapéutica en sus 5 dimensiones; asimismo más del 25% considera que la calidad de atención es muy mala; siendo las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta las que tienen mejor percepción respecto a la calidad de atención, aunque en un porcentaje muy bajo menor al 6,7%. Por tanto, se rechaza la hipótesis: La calidad tiene valoraciones más altas en sus dimensiones tangibles y empatía de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital señalado. Se rechaza esta hipótesis debido a que los usuarios no consideran adecuados las instalaciones donde realizan la espera y donde se atienden.

Respecto al cumplimiento del **objetivo específico 3**; se calculó el coeficiente de correlación de Spearman entre las dimensiones de las variables, de los cuales se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 9.** Comparación de las valoraciones de las dimensiones de satisfacción y calidad percibida por el usuario externo del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020

Dimensiones del Nivel de Satisfacción	Dimensiones de la Calidad de atención	Correlación Spearman	P-Valor	Nivel de relación estadística
Humana	Elementos tangibles	0,848	0.000	Muy alta
	Fiabilidad	0,822	0.000	Muy alta
	Capacidad de respuesta	0,830	0.000	Muy alta
	Seguridad	0,787	0.000	Alta
	<b>Empatía</b>	<b>0,903</b>	<b>0.000</b>	<b>Muy alta/significativa</b>
Técnico científico	Elementos tangibles	0,750	0.000	Alta
	<b>Fiabilidad</b>	<b>0,931</b>	<b>0.000</b>	<b>Muy alta/significativa</b>
	Capacidad de respuesta	0,875	0.000	Muy alta
	Seguridad	0,805	0.000	Muy alta
	Empatía	0,835	0.000	Muy alta
Del entorno	Elementos tangibles	0,787	0.000	Alta
	Fiabilidad	0,844	0.000	Muy alta
	Capacidad de respuesta	0,862	0.000	Muy alta
	Seguridad	0,845	0.000	Muy alta
	<b>Empatía</b>	<b>0,911</b>	<b>0.000</b>	<b>Muy alta/significativa</b>

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de la entrevista

En la tabla 9 se evidenció que las dimensiones de la variable independiente y las dimensiones de la variable dependiente tienen un alto nivel de correlación, especialmente la dimensión humana con la dimensión empatía se relacionan con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,903, lo cual al tener un nivel de significancia igual a cero se puede afirmar que existe una relación estadísticamente significativa. Por tal motivo, se acepta la hipótesis específica 3: Existe relación estadísticamente significativa entre las valoraciones de la dimensión humana de satisfacción y la dimensión de empatía de la calidad percibidas por el usuario externo respecto a la atención fisioterapéutica en el Hospital.



Asimismo, se evidenció la relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científico y la dimensión fiabilidad, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,931 y un nivel de significancia igual a cero.

Finalmente, se pudo apreciar la relación estadísticamente significativa entre la dimensión del entorno y la dimensión empatía, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,911 y un nivel de significancia igual a cero.

Estos niveles altos de correlación se deben principalmente a que los usuarios externos valoran en gran medida la calidad de atención, desde la consulta hasta el tratamiento que llevan.

## V. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general, se apreció en la tabla 6 que el p-valor es cero, asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,926, afirmando con ello que existe una correlación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020. Aceptándose la hipótesis general: Existe relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes de Piura en junio de 2020.

Esta relación significativa demuestra que el nivel de satisfacción del usuario externo está determinado por la calidad de infraestructura en el que es atendido, donde la sala de espera y el mismo consultorio se encuentren muy limpios, que el Hospital cuente con los equipos y materiales necesarios, asimismo el nivel de satisfacción también depende de que esta institución cumpla con sus responsabilidades, atendiendo según el horario publicado y de forma ordenada según la llegada de los usuarios evitando tener cualquier tipo de preferencias, además de que se resuelva de forma rápida y eficiente las dificultades que presentan los usuarios, donde el personal de salud garantice confianza a usuario, atendiendo con amabilidad, respeto y paciencia.

Estos resultados coinciden con lo hallado por Urrutia (Perú, 2018) quien encontró que casi el 50% de los usuarios obtuvieron una atención de calidad y su satisfacción está en un rango por mejorar, asimismo la correlación Spearman entre variables fue de 0,782, concluyendo que si existe una correlación positiva significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de asistencia médica de los usuarios (10).

Las limitaciones metodológicas de esta investigación se evidencian en la utilización de una ficha de observación como instrumento de recolección de datos, debido a que es muy limitada la información que se pueda recopilar, dado que lo adecuado hubiera sido un cuestionario. Sin embargo, tiene la fortaleza de que fueron validados por expertos y lograron tener altos niveles de confiabilidad.

De lo mencionado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (16), ha teorizado que el nivel de satisfacción del usuario no solo está condicionado a los resultados

obtenidos en salud, sino que además influye la capacidad de la entidad para superar o mejorar la visión de la población relacionado a factores no sanitarios del sistema de salud. Asimismo, Feigerbaum (35), menciona que una perspectiva más integral de la calidad de atención, es la necesidad de integrar a todos los departamentos de la entidad para afirmar la existencia de satisfacer la necesidad y sobrepasar las perspectivas de un individuo.

Los resultados de esta investigación respecto al mayor conocimiento del comportamiento de la relación que existe ente nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica, estará disponible para los directivos del Hospital con el fin de que puedan tomar decisiones sobre el mejoramiento de la calidad de atención en sus diferentes aspectos, principalmente en su infraestructura y equipamiento, asimismo estos resultados estarán disponibles para otros investigadores que necesiten tener información sobre la importancia que tiene mejorar la calidad de atención en sus diferentes aspectos con el fin de que los usuarios se sientan más satisfechos.

Con relación al objetivo específico 1, se apreció en la tabla 7 que más de la mitad de usuarios externos tienen un nivel bajo de satisfacción, donde solo la dimensión humana y técnico científico tienen percepciones de alto nivel de satisfacción por un grupo reducido de usuarios. De esta manera se logra aceptar la hipótesis específica 1: El nivel de satisfacción del usuario externo tiene valoraciones más altas en sus dimensiones humanas y técnico científicas de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital mencionado antes.

Es decir que los usuarios aún no se sienten satisfechos con la atención brindada, solo son pocos usuarios que están satisfechos con la atención que brinda el personal de salud, con el tiempo que demora antes y durante la consulta, así como por la explicación que brindan los médicos para la prevención y tratamiento de su problema de salud.

Estos resultados coinciden con lo hallado por Torres (Ecuador, 2018), quien encontró que el 64% de los encuestados no se encuentra satisfecho respecto a la infraestructura del establecimiento de salud, debido a un déficit de infraestructura y

tecnología, por tal motivo los médicos atienden en otras áreas distintas a las asignadas, con la finalidad de cumplir con las expectativas de los usuarios (7). Asimismo, coincide con lo hallado por Arias (Ecuador, 2016), quien encontró que los usuarios siguen insatisfechos con el servicio de salud prestado, dado que aún existe gran déficit de equipos de nuevas tecnologías, inadecuado mantenimiento de equipos y falta de provisión de insumos, se evidencia también que faltan normas o reforzar las existentes para estandarizar atenciones, finalmente es evidente el déficit de infraestructura y de recursos humanos (8).

Las limitaciones metodológicas en estas investigaciones están en los instrumentos de recolección de datos, dado que utilizan a la guía de observación, lo cual es muy limitante para recopilar información. Las fortalezas metodológicas se evidencian debido a que se formularon normas de calidad para mejorar el servicio, mismas que sirven como apoyo para la realización de propuestas y para que los hospitales tengan en cuenta la necesidad de contar con nuevas normas que estandaricen la atención de los médicos especialistas, incrementando su eficiencia.

De lo mencionado Alcaide (19) ha teorizado que la satisfacción tiene que ver con la situación emocional de un individuo como consecuencia de contrastar el resultado que esperaba en el servicio requerido con las experiencias vividas.

Asimismo, el MINSA (27) menciona que la dimensión técnico-científico, hace referencia a la habilidad del experto en salud para aplicar convenientemente sus modernos saberes y los recursos con los que cuenta con el fin de obtener satisfacción en los pacientes.

Finalmente, Sarmiento (17), ha teorizado que la satisfacción es la respuesta a la percepción del consumidor. Es un proceso crítico que define la calidad de un servicio y que genera una sensación de placer al efectuar su uso. En otras palabras, se define como el análisis llevado a cabo por un individuo al adquirir un servicio, referido al cumplimiento de sus necesidades y perspectivas que haya tenido

Los resultados de esta investigación respecto al diagnóstico del nivel de satisfacción del usuario externo, estará disponible para el personal que trabaja en el Hospital Las Mercedes, Piura, para que tengan en cuenta la importancia de lograr

satisfacer a los usuarios brindando una atención de calidad, asimismo estará disponible para otros investigadores que deseen conocer sobre las dimensiones que menos satisfacción ofrecen a los usuarios externos.

Con relación al objetivo específico 2, se apreció en la tabla 8 que existe una gran mayoría de personas que considera de mala calidad a la atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, sin embargo, en un porcentaje muy bajo (6%) se evidencia que las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta son las que tienen mejor percepción respecto a la calidad de atención; en este sentido se rechaza la hipótesis específica 2, dado que menciona que la calidad tiene valoraciones más altas en sus dimensiones tangibles y empatía de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital señalado. Esta hipótesis es rechazada dado que en el Hospital analizado se ha identificado que existe gran déficit de infraestructura y materiales, además de que son pocos los médicos que tratan con amabilidad, respeto y paciencia o explican de forma clara los diagnósticos que realizan.

Estos resultados coinciden con lo hallado por Martillo (Ecuador, 2016), quien encontró que la satisfacción de calidad en asistencia médica brindada es considerada baja, recomendando que se tome en cuenta en manejar el estrés de los médicos, asimismo, este autor concluyó que la categoría más importante de satisfacción de los pacientes es el de fiabilidad, dado que valora la confianza que transmite el médico que les atiende (9).

Las debilidades que se evidencian en este trabajo previo, se dan debido a que solo fue una tesis descriptiva más no se enfocó en determinar una correlación con la variable satisfacción, sin embargo, resultó de gran importancia sus resultados descriptivos. Como fortaleza metodológica se encuentra el instrumento de recolección de datos, llamado cuestionario SERVQUAL, mismo que ha sido adaptado con altos niveles de validez y confiabilidad, además que es un instrumento muy reconocido históricamente.

De lo mencionado Palomo (36) ha teorizado que la calidad de atención al cliente es una manera de brindar servicios por la entidad integrando el eficiente

cumplimiento de las funciones de sus agentes. La atención al cliente consiste en prestar un servicio ideal para el usuario y ubicándolo a él como el centro de todo. Asimismo, Mohd et al. (38) ha teorizado que la fiabilidad es la capacidad que tiene la entidad para cumplir provechosamente la prestación del servicio al usuario; mientras que la capacidad de respuesta se refiere a las condiciones que tiene la organización para ofrecer a los usuarios por ejemplo, proveer un servicio inmediato ante una población que exige resultados de calidad y en un plazo razonable.

Los resultados de esta investigación respecto al diagnóstico de la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, pueden ser utilizados por los directivos y trabajadores de esta entidad, para que tengan en cuenta cómo impacta en los usuarios de forma positiva la atención de calidad, además los resultados estarán accesibles para otros investigadores que traten la misma problemática.

Con relación al objetivo específico 3, se apreció en la tabla 9 que existe un alto nivel de correlación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención, teniendo mayor relevancia la correlación entre la dimensión humana y la dimensión empatía, dado que tienen un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,903, evidenciando su correlación positiva significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis específica 3: Existe relación estadísticamente significativa entre las valoraciones de la dimensión humana de satisfacción y la dimensión de empatía de la calidad percibidas por el usuario externo respecto a la atención fisioterapéutica en el Hospital.

Esta relación significativa se debe principalmente porque la satisfacción de los usuarios respecto a la atención brindada antes y durante la consulta depende en gran medida de la atención con amabilidad, respeto y paciencia que reciben los usuarios de parte del personal de admisión y del médico que les atiende.

Estos resultados coinciden con lo hallado por Mansilla (Piura, 2019), quien halló que los usuarios se sienten muy satisfechos debido que la historia clínica llega de forma oportuna, además se halló que los usuarios consideran que el trato y actitud de los médicos transmiten confianza y seguridad. Se concluyó que la calidad de asistencia médica es considerada buena principalmente respecto al factor (14).

De lo anterior se Mohd et al. (38) ha teorizado que la empatía hace referencia a la cualidad de un individuo para ponerse en el lugar del otro con el propósito de entender y ayudar apropiadamente las necesidades del otro. Asimismo, el MINSA (27), menciona que la dimensión humana involucra la relación humana entre empleados de la salud y los usuarios, teniendo en cuenta el respeto y trato cordial. En otras palabras, esta dimensión se basa en la relación interpersonal entre individuos que prestan el servicio de salud y los expertos que laboran en la prestación de este servicio.

Este factor humano orientado a la buena asistencia médica comprende la relación entre los servidores de salud y los pacientes inmersos en el marco de la calidad humana, que se determina principalmente por la forma de tratar, amabilidad, empatía, respeto, confianza y optimismo.

Los resultados respecto a la comparación de las valoraciones de las dimensiones de satisfacción y calidad percibidas por el usuario externo respecto a la atención fisioterapéutica en el Hospital; estarán al alcance de los trabajadores de dicho Hospital para que tengan en cuenta la importancia que tiene en la satisfacción del usuario externo la calidad de infraestructura o equipos, el cumplimiento de responsabilidades con los usuarios, tales como una atención en el horario publicado, que se atiendan sin tener preferencias con ciertas personas; además es importante que se tenga presente que las atenciones deben ser rápidas y eficientes, y que los médicos demuestren confianza a los usuarios, atendiendo con amabilidad, paciencia y respeto.

De igual manera esta información estará al alcance de otros investigadores interesados en determinar la correlación que existe entre las dimensiones de satisfacción y calidad de atención, no solo para ampliar el conocimiento sino también para realizar propuestas de mejora.

## VI. CONCLUSIONES

El estudio muestra que existió una correlación positiva significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020, con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,926 y un nivel de significancia igual a cero, evidenciando la importancia que tiene la mejora de la calidad de atención para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital.

1.- Existió un nivel bajo de satisfacción del usuario externo, aunque un mínimo porcentaje de usuarios externos del Hospital tiene valoraciones altas respecto a las dimensiones humanas y técnico científicas de la atención fisioterapéutica, evidenciándose la necesidad de mejorar el entorno en donde se atienden dichos usuarios.

2.- Existió una mala calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, sin embargo, en un porcentaje mínimo (6%) existen valoraciones más altas en sus dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta, evidenciando la necesidad de mejorar los aspectos tangibles y empatía de la calidad de atención.

3.- Existió un alto nivel de correlación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario externo y las dimensiones de calidad de atención ( $\rho = 0,75 - 0,903$ ), especialmente se evidencia la correlación positiva significativa entre las valoraciones de la dimensión humana de satisfacción y la dimensión de empatía de la calidad percibidas por el usuario externo ( $\rho = 0,903$ ) respecto a la atención fisioterapéutica en el Hospital.



## **VII. RECOMENDACIONES**

A la dirección del Hospital para que gestionen en el corto y mediano plazo una mejora de la calidad de atención en el servicio de fisioterapia, a fin de lograr altos niveles de satisfacción por parte de los usuarios externos.

1.- Se sugiere a la dirección del Hospital para que formulen proyectos a fin de que se implemente más mobiliario para la atención en los servicios de fisioterapia, además de que se debe mejorar el aseo de los servicios higiénicos y ambientes de los servicios fisioterapéuticos

2.- Es recomendable que la Dirección del Hospital gestione ante el Ministerio de Salud y Gobierno Regional para que se mejoren las instalaciones donde se brinda el servicio de fisioterapia, además para que se capacite a los médicos sobre la paciencia, el trato amable y respetuoso que deben brindar a los usuarios

3.- Se sugiere capacitar al personal médico para que den explicaciones más precisas y entendibles, evitando utilizar palabras muy técnicas, asimismo se sugiere que se acelere el proceso de atención a fin de evitar malestar en los usuarios por los largos tiempos de espera para su atención.

## REFERENCIAS

1. Ministerio de Salud. Programa Multianual de Inversiones Sector Salud. [En línea].; 2020 [citado: 2020 mayo 08]. Disponible en: <https://tinyurl.com/yc8nuvl3>.
2. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas. [En línea].; 2019 [citado: 17 abril 2020]. Disponible en: <https://tinyurl.com/yddaoe7c>.
3. Proaño A. La mala calidad de la atención de salud mata. [En línea].; 2018. Disponible en: <https://tinyurl.com/y7hk27v9> [citado: 20 abril 2020].
4. Arroyo J, Velásquez A, Céspedes S, Malo M, Pedroza J, Saco A, et al. La Salud Hoy: Problemas y Soluciones Lima: Centrum Católica; 2015 Disponible en: <https://tinyurl.com/y978vr65>.
5. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. R.M. Nº 527- 2011/MINSA. Lima, Perú: Ministerio de Salud; 2012. Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
6. Ministerio de Salud. Diagnóstico de Brechas de Infraestructura o acceso a servicios en el Sector Salud. [En línea].; 2020 [citado: 20 abril 2020]. Disponible en: <https://tinyurl.com/y8yeuuzo>.
7. Torres J. Evaluación de calidad del servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de maestría] [Guayaquil]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en <https://tinyurl.com/yax5kmqa>.
8. Arias L. Normas de calidad en la atención en rehabilitación, propuesta de gestión [Tesis de maestría] [Guayaquil]: Universidad de Guayaquil; 2016. Disponible en: <https://tinyurl.com/ybgsqgyr>.
9. Martillo L. Percepción de satisfacción de los pacientes del Area de Hospitalización de Traumatología y Ortopedia [Tesis de maestría] [Guayaquil]: Universidad de Guayaquil; 2016. Disponible en: <https://tinyurl.com/y86rbn99>.
10. Urrutia M. Nivel de satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo, 2017 [Tesis de maestría] [Lima]; 2018. Disponible en: <https://tinyurl.com/ycxvlj9y>.
11. Correa E, García L. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de Establecimientos de Salud del MINSA y Essalud Chota 2018 [Tesis de maestría] [Chota]: Univerisidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://tinyurl.com/y7luzovq>.
12. Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018 [Tesis de maestría] [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <https://tinyurl.com/y79explh>.
13. Ramírez V. Calidad de atención y satisfacción del parto humanizado en púerperas del Centro de Salud Sechura, Piura 2019 [Tesis de maestría] [Piura]: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://tinyurl.com/y95etqxa>.
14. Mansilla M, Cruz J. Calidad de atención médica en el servicio de consulta externa, del Hospital I Miguel Cruzado Vera ESSALUD - Paita, marzo 2017

- [Tesis de maestría] [Piura]: Universidad Nacional de Piura; 2019. Disponible en: <https://tinyurl.com/y9k8wexa>.
15. Armaldo M. Calidad de servicio estomatológico particular que se brinda en la ciudad de Piura, año 2016 [Tesis de maestría] [Piura]: Universidad Nacional de Trujillo; 2017. Disponible en: <https://tinyurl.com/y9mngx6h>.
  16. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 2019. Disponible en: <https://tinyurl.com/y9ml22kk>; 36(4): p. 620-628.
  17. Sarmiento J. Marketing de relaciones. Aproximación a las relaciones virtuales Madrid: Dykinson S.L; 2015. Disponible en: <https://tinyurl.com/yay6n3j2>.
  18. Kraska , Weigand , Geraedts M. Associations between hospital characteristics and patient satisfaction in Germany. *Health Expect*. [Internet]. 2016 [Citado: 2020 mayo 15]; 20(4): p. 593–600. Disponible en: <https://tinyurl.com/y3w5wao6>.
  19. Alcaide J. Fidelización de clientes. 2nd ed. Madrid: Esic Editorial; 2015. Disponible en: <https://tinyurl.com/yacv4ke5>.
  20. Castellón C, Cochachi J. La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la marisquería punta sal del distrito de El Tambo – Huancayo, periodo 2013 [Tesis de maestría] [Huancayo]: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2014. Disponible en: <https://tinyurl.com/y78gvjye>.
  21. Geberu D, Biks G, Gebremedhin , Mekonnen. Factors of patient satisfaction in adult outpatient departments of private wing and regular services in public hospitals of Addis Ababa, Ethiopia: a comparative cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*. [en línea]. 2019 [2020 mayo 15]; 19: p. 869. Disponible en: <https://tinyurl.com/yyac5uxm>.
  22. Asif , Jameel , Sahito , Hwang , Hussain , Manzoor. Can Leadership Enhance Patient Satisfaction? Assessing the Role of Administrative and Medical Quality. *Int J Environ Res Public Health* [en línea]. 2019 [Citado: 2020 mayo 15]; 16(17): p. 540-623. Disponible en: <https://tinyurl.com/y5l8usus>.
  23. Ferrell O, Hartline M. Estrategias de marketing. 5th ed. México: Cengage Learning; 2012, Disponible en: <https://tinyurl.com/yc7ofhrq>.
  24. Liu , Mao. Patient Satisfaction with Rural Medical Services: A Cross-Sectional Survey in 11 Western Provinces in China. *Int J Environ Res Public Health* [en línea]. 2019 [2020, mayo 14]; 16(20): p. 39-68. Disponible en: <https://tinyurl.com/y4bw3zmm>.
  25. Gomez J. Relationship between Internal Customer Satisfaction and the External Customer Orientation in an IT Organisation [Tesis de maestría] [Irlanda]: National College of Irland ; 2017. Disponible en: <https://tinyurl.com/yd3f385h>.
  26. Zárate M, Luna C, Negrón J, Correa L. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en un Hospital Nacional de Policías. *Revista Facultad Medicina Humana*. 2018; 18(2): p. 43-50. Disponible en: <https://tinyurl.com/y895kxac>.

27. Ministerio de Salud. Normas técnicas de estándares de calidad parahospitales e institutos especializados Lima, Perú; 2013. Disponible en: <https://tinyurl.com/yarl9ag3>.
28. Valls , Ramírez. Patient Satisfaction in the Spanish National Health Service: Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Int. J. Environ. Res. Public Health* [en línea]. 2019 [citado: 2020 mayo 14]; 16(24): p. 48-86. Diponible en: <https://tinyurl.com/y5zv4um2>.
29. Will K, Johnson. Team-Based Care and Patient Satisfaction in the Hospital Setting: A Systematic Review. *J Patient Cent Res Rev.* [en línea]. 2019 [citado: 2020 mayo 17]; 6(2): p. 158–171. Disponible en: <https://tinyurl.com/yy56gk4s>.
30. Gebremedhn E, Lemma G. Patient satisfaction with the perioperative surgical services and associated factors at a University Referral and Teaching Hospital, 2014: a cross-sectional study. *Pan Afr Med J.* [en línea]. 2017 [citado: 2020 mayo 18]; 27: p. 176-230. Disponible en: <https://tinyurl.com/y3yehzde>.
31. Hussain , Sial M, Usman S, Hwang , Jiang Y, Shafiq A. What Factors Affect Patient Satisfaction in Public Sector Hospitals: Evidence from an Emerging Economy. *Int J Environ Res Public Health* [en línea]. 2019 [citado: 2020 mayo 15]; 16(6): p. 994-1016. Disponible en: <https://tinyurl.com/yyzj5b2o>.
32. De la Torre B. Sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas. Aplicación de la normas ISO 9001:2008 en el Centro Universitario de la Costa Sur México : Editorial Universitaria; 2013. Disponible en: <https://tinyurl.com/yc97dxup>.
33. Rita , Oliveira , Farisa. The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in en línea shopping. *Heliyon* [en línea]. 2019 [citado: 2020 mayo 15]; 5(10): p. 26-90. Disponible en: <https://tinyurl.com/y3ssuz5w>.
34. Cortés J. Sistemas de Gestión de calidad (ISO 9001:2015). 1st ed. : Editores ICB; 2017. Disponible en <https://tinyurl.com/yafhlbmx>.
35. Organización Mundial de la Salud. Sistema de Gestión de la Calidad En El Laboratorio: Manual : World Health Organization; 2016. Disponible en: <https://tinyurl.com/y7p7e6t8>.
36. Palomo M. Atención al cliente. 1st ed. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A; 2014. Disponible en: <https://tinyurl.com/y9ktvzbq>.
37. Chen M, Hsu C, Lee L. Service Quality and Customer Satisfaction in Pharmaceutical Logistics: An Analysis Based on Kano Model and Importance-Satisfaction Model. *Int J Environ Res Public Health* [en línea]. 2019 [Citado: 2020 mayo 14]; 16(21): p. 40-91. Disponible en: <https://tinyurl.com/y5nxqtp4>.
38. Mohd A, Mohammad O, Musallam A. SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services. *Global Journal of Management and Business ResearchMarketing.* 2013; 13(6): p. 65-76. Disponible en: <https://tinyurl.com/ybo6a3y9>.
39. Zun A, Ibrahim M, Hamid A. Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Med J.* [en línea]. 2018 [Citado: 2020 mayo 13]; 33(5): p. 416–422. Disponible en: <https://tinyurl.com/y3nzz8xa>.
40. Wang C, Tseng S, Huang C. Design of an Interactive Nostalgic Amusement Device with User-Friendly Tangible Interfaces for Improving the Health of Older

- Adults. Healthcare (Basel) [en línea]. 2020 [citado: 2020 mayo 13]; 8(2): p. 179-200. Disponible en: <https://tinyurl.com/y6efj5ab>.
41. Ayuso D, Andrés B. Gestión de la calidad de cuidados de enfermería, Seguridad del paciente: Diaz Santos; 2018. Disponible en: <https://tinyurl.com/y79ku4dd>.
  42. Hong , Yu , Wang T. How to Improve Value Creation by Service Interaction: The Role of Customer–Environment Fit and Efficacy. *Front Psychol* [en línea]. 2020 [citado: 2020 mayo 12]; 11: p. 12-31. Disponible en: <https://tinyurl.com/y2t35tyb>.
  43. Zhong , Moon H. What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender. *Foods* [en línea]. 2020 [citado 2020 mayo 16]; 9(4): p. 460. Disponible en: <https://tinyurl.com/yxp2mmx9>.
  44. Zhang , Wu Y, Meyers K. The Work-Family Spillover Effects of Customer Mistreatment for Service Employees: The Moderating Roles of Psychological Detachment and Leader–Member Exchange. *Front Psychol* [en línea]. 2019 [citado: 2020 mayo 15]; 10: p. 210-230. Disponible en: <https://tinyurl.com/y69zz8ky>.
  45. Kim S, Kim D. The influence of corporate social responsibility, ability, reputation, and transparency on hotel customer loyalty in the U.S.: a gender-based approach. *Springerplus* [en línea]. 2016 [citado: 2020 mayo 14]; 5(1): p. 15-37. Disponible en: <https://tinyurl.com/y4t44rnl>.
  46. De Val I, Carnicero J. Servicios públicos de salud: Presente y futuro. Dias de Santos ed. México ; 2020. Disponible en: <https://tinyurl.com/yazghugl>.
  47. Stepurko , Pavlova M, Groot. Overall satisfaction of health care users with the quality of and access to health care services: a cross-sectional study in six Central and Eastern European countries. *BMC Health Serv Res.* [en línea]. 2016 [citado: 2020 mayo 16]; 16: p. 342. Disponible en: <https://tinyurl.com/y4syl52j>.
  48. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium.* 2015. Disponible en: <https://tinyurl.com/ya5nrlax>; 18(35): p. 57-76.
  49. Howard I, Cameron P, Wallis , Castrén , Lindström V. Understanding quality systems in the South African prehospital emergency medical services: a multiple exploratory case study. *BMJ Open Qual* [en línea]. 2020 [citado: 2020 junio 10]; 9(2): p. 946-1020. Disponible en: <https://tinyurl.com/y63s6d4k>.
  50. Jakupovic V, Solakovic S, Celebic N, Kulovic D. Reliability and Validity of Modified Service Quality Instrument (SERVQUAL) in Patients' Motivation to Adhere to Insulin Therapy. *Mater Sociomed.* [en línea]. 2018 [Citado: 2020 mayo 12]; 30(1): p. 53–57. Disponible en: <https://tinyurl.com/yxtvj6xr>.
  51. Duque E. Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015 [Tesis de maestría] [Cajamarca]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2016. Disponible en: <https://tinyurl.com/y9s64asb>.

52. Ko C, Chou C. Apply the SERVQUAL Instrument to Measure Service Quality for the Adaptation of ICT Technologies: A Case Study of Nursing Homes in Taiwan. Healthcare (Basel) [en línea]. 2020 [Citado: 2020 mayo 13]; 8(2): p. 108. Disponible en: <https://tinyurl.com/y4ruauya>.
53. Zavaleta E, García L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018 [Tesis de Maestría]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: <https://tinyurl.com/y82pxf59>.
54. El Informe Belmont. [Publicación periódica en línea] 1979. Abril [citada: 2020 mayo 08]. ; [aproximadamente 11 pp.]. Disponible en <https://tinyurl.com/y9qc72pf>.
55. Código de Ética de la APA [Publicación periódica en línea] 2010. Junio [citada: 2020 mayo 08]. ; [aproximadamente 16 pp.]. Disponible en <https://tinyurl.com/ybpr225o>.
56. Americatv. El sector salud en el Perú: cifras que reflejan la realidad actual. [En línea].; 2019. Disponible en <https://tinyurl.com/y9u8nxym> [citado: 20 abril 2020].
57. Andina. Ministra Hinojosa en Piura: No puede haber desarrollo social sin salud. [En línea].; 2020 [citado: 17 abril 2020]. Disponible en: <https://tinyurl.com/yant3rfz>.
58. Ministerio de Salud. Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [En línea]. Lima, Perú; 2009. Disponible en: <https://tinyurl.com/y9b88s5o>.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEM	MÉTODO	
<b>Problema General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Nivel de Satisfacción del usuario</b>	Humana	Privacidad en la asistencia médica	<b>Tipo de Investigación:</b> Se fundamentó en el enfoque cuantitativo, con finalidad básica y alcance correlacional.  <b>Diseño de Investigación:</b> No experimental, retrospectivo, correlacional.  <b>Población:</b> 60 usuarios externos; 30 usuarios externos adultos y 30 usuarios acompañantes de niños atendidos desde enero hasta abril de 2020 en el servicio de fisioterapia del Hospital Las Mercedes, Piura.  <b>Muestra:</b> La muestra fue censal y/o compuesta por el total de la población, es decir 60 usuarios externos.  <b>Muestreo:</b> Censal <b>Técnicas:</b> Entrevistas  <b>Instrumentos:</b> Cuestionarios	
¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020?	Existe relación positiva significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes de Piura en junio de 2020.	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020.			Técnico científico		Tiempo de espera
							Horario de atención
				Descripción del tratamiento de rehabilitación			
<b>Problemas Específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>		Del entorno	Descripción sobre su problema de salud		
					Explicación de cuidados post operatorios de lesión		
					Utilidad de letreros		
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital mencionado antes?	1. El nivel de satisfacción del usuario externo tiene valoraciones más altas en sus dimensiones humanas y técnico científicas de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital.	1. Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones (humana, técnico-científico y del entorno) de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital mencionado antes.		Elementos tangibles	Limpieza en los servicios higiénicos		
					Comodidad de los ambientes		
					Limpieza de los ambientes		
2. ¿Cómo es la calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital señalado?	2. La calidad tiene valoraciones más altas en sus dimensiones tangibles y empatía de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital señalado.	2. Evaluar la calidad en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la atención fisioterapéutica percibida por usuarios externos del Hospital señalado.		Fiabilidad	Mobiliario de servicio		
					Señalización		
			Comodidad y limpieza				
3. ¿Existirá relación entre las valoraciones de las dimensiones de satisfacción y calidad percibidas por el usuario externo respecto a la atención fisioterapéutica en el Hospital?	3. Existe relación estadísticamente significativa entre las valoraciones de la dimensión humana de satisfacción y la dimensión de empatía de la calidad percibidas por el usuario externo respecto a la atención fisioterapéutica en el Hospital.	3. Comparar las valoraciones de las dimensiones de satisfacción y calidad percibidas por el usuario externo respecto a la atención fisioterapéutica en el Hospital.	Capacidad de respuesta	Equipamiento			
				Atención según el horario y orden de llegada.			
				Atención a cargo de un personal medico			
			Seguridad	Efectividad en reclamos o quejas presentadas			
				Tiempo de espera en otorgamiento de citas			
				Tiempo de espera en el área de admisión			
			Empatía	Tiempo de espera en ser atendido en el consultorio médico.			
				Privacidad y confort durante la consulta medica			
				Explicación del diagnóstico de la salud del paciente			
				Atención recibida al paciente			
				Interés por solucionar sus problemas			
				Explicación adecuada y oportuna			
				Comunicación comprensible			

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Rango y nivel	Escala de Medición				
<b>Nivel de Satisfacción del usuario</b>	Sarmiento (17), define como la evaluación del usuario de un producto o servicio en función de si ese producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del usuario.	Según el Ministerio de salud (MINSA), (27), afirma que es el proceso que incluye la dimensión humana, técnico científico y del entorno.	Humana	Privacidad en la atención	Nº 1 a Nº 5	Muy mala (1) Mala (2) Regular (3) Buena (4) Excelente (5)	Satisfacción baja 13-29 (muy mala y mala)	Cualitativa, Ordinal:				
				Tiempo de espera oportuna								
				Horario de atención								
			Técnico científico	Explicación sobre el tratamiento de rehabilitación	Nº 6 a Nº 8		Satisfacción media 30-46 (regular)					
				Explicación sobre su problema de salud								
				Explicación sobre cuidados post operatorios de lesión								
			Del entorno	Utilidad de letreros	Nº 9 a Nº 13		Satisfacción alta 47 a 65 (buena y excelente)					
				Limpieza en los servicios higiénicos								
				Comodidad de los ambientes								
				Limpieza de los ambientes								
							Mobiliario de servicio					
			<b>Calidad de atención</b>	Según Palomo (36), es la forma en que una entidad brinda un servicio y la manera en la que sus agentes cumplen con sus tareas, ofreciendo a los usuarios un servicio teniendo a él como centro.	Según Mohd et al. (38), es el conjunto de procedimientos comprendidos por: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.		Elementos tangibles		Señalización	Nº 1 a Nº 4	Nunca (1) Rara vez (2) Algunas veces (3) Frecuentemente (4) Siempre (5)	Muy mala (nunca) 22 a 39
Comodidad y limpieza												
Equipamiento												
Fiabilidad	Atención según el horario y orden de llegada.	Nº 5 a Nº 9				Mala (rara vez) 40 a 57						
	Atención a cargo de un personal medico											
	Efectividad en reclamos o quejas presentadas											
Capacidad de respuesta	Tiempo de espera en otorgamiento de citas	Nº 10 a Nº 13				Regular (algunas veces) 58 a 75						
	Tiempo de espera en el área de admisión											
	Tiempo de espera en ser atendido en el consultorio médico.											
Seguridad	Privacidad y confort durante la consulta medica	Nº 14 a Nº 17				Buena (buena) 76 a 93						
	Explicación del diagnóstico de la salud del paciente											
Empatía	Atención recibida al paciente	Nº 18 a Nº 22				Excelente (siempre) 94 a 110						
	Interés por solucionar sus problemas											
	Explicación adecuada y oportuna											
	Comunicación comprensible											
	Tiempo de espera											
	Horario de atención											

Fuente: Elaboración propia



## Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

### RECOLECCIÓN DE DATOS

#### ENTREVISTA



### INFORMACIÓN GENERAL

Hola, soy Angélica María Honorio Albines, Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Las Mercedes, Piura del departamento de Piura en Perú, y pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy estudiando: nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención fisioterapéutica, es por ello que te agradezco los 25 minutos que te va a llevar completar la siguiente encuesta que tiene tres partes: La primera es recabar datos sociodemográficos sobre usted. La segunda trata sobre preguntas sobre nivel de satisfacción del usuario externo. Y la tercera es indagar sobre la calidad de atención fisioterapéutica.

A continuación, encontrará enunciados en relación a lo explicado. Le pedimos su colaboración respondiendo como sienta, es decir, la que más crea que se ajusta a su respuesta. No existen preguntas buenas ni malas. Lo que interesa es su opinión sobre los temas mencionados. Es importante que brinde respuesta a todas las preguntas y no deje casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas y se garantiza la protección de tus datos como el anonimato en el estudio.

#### I. Datos sociodemográficos

- Sexo  Hombre  Mujer
- ¿Qué edad tiene? \_\_\_\_\_
- Trabaja:  Si  No
- Nivel educacional:  
 Primaria  Secundaria  Superior técnica  Superior universitaria
- Condición de la atención:  Paciente nuevo  Paciente continuador  
 Acompañante
- Estado civil:  Soltero  Casado
- Hijos:  No  Si: ¿Cuántos?: \_\_\_\_\_

#### II. Nivel de satisfacción del usuario externo

Este cuestionario incluye 13 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas.

Nº	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>						
1	¿Cómo considera la calidad atención que se le brindó en el consultorio de fisioterapia con respeto a su privacidad?					
2	¿Cómo considera el tiempo que esperó antes de su consulta de fisioterapia?					
3	¿Cómo considera el tiempo que dura la consulta del servicio de					

	fisioterapia?					
4	¿Cuál es su apreciación sobre el horario de atención de fisioterapia?					
5	¿Considera conveniente el horario que se programó su cita de fisioterapia?					
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO</b>						
6	¿Cómo considera la explicación que recibió del personal de terapia física sobre el tratamiento de la rehabilitación física?					
7	¿Cómo considera la explicación que le dio el profesional que le atendió sobre su problema de salud en los servicios fisioterapéuticos?					
8	¿Cómo considera la explicación que recibió sobre los cuidados post operatorios de fisioterapia de una lesión?					
<b>DIMENSIÓN DEL ENTORNO</b>						
9	¿Cómo califica la utilidad de los letreros durante el acceso a la atención en los servicios fisioterapéuticos?					
10	¿Cómo califica la limpieza de los servicios higiénicos cuando fue a la consulta?					
11	¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad de los ambientes de los servicios fisioterapéuticos?					
12	¿Cómo califica las condiciones de limpieza de los ambientes del servicio fisioterapéutico?					
13	¿Qué opina sobre el mobiliario para la atención en los servicios fisioterapéuticos?					

### III. Calidad de atención fisioterapéutica

Este cuestionario incluye 22 preguntas. Para responder elijá una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas.

N°	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
<b>DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios?					
2	¿El consultorio del servicio de fisioterapia y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
3	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
4	¿El consultorio del servicio de fisioterapia donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					
<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>						
5	¿Su atención de fisioterapia se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
6	¿Su atención de fisioterapia se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
7	¿Su atención en el consultorio del servicio de fisioterapia estuvo a cargo de un personal médico?					
8	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					

9	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?					
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10	¿La cita de su atención del servicio de fisioterapia fue pronta?					
11	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
12	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio de fisioterapia fue corto?					
13	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>						
14	¿Durante su atención en el consultorio de fisioterapia se respetó su privacidad?					
15	¿El doctor (a) que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?					
16	¿El doctor (a) que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
17	¿El doctor (a) que le atendió le inspiro confianza?					
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>						
18	¿El doctor (a) que le atendió del servicio de fisioterapia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
19	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
20	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el doctor (a) sobre su salud o resultado de su atención de fisioterapia?					
21	¿Usted comprendió la explicación que el doctor (a) le brindo sobre los procedimientos de fisioterapia que le realizaron?					
22	¿Usted comprendió la explicación que el doctor (a) le brindo sobre el tratamiento de fisioterapia que recibirá y los cuidados para su salud?					

---

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

---

#### Anexo 4. Validez del instrumento de recolección de datos

### REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 1



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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


#### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SANCHEZ VARGAS, PEDRO PABLO DNI 02819111	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  Fecha de Diploma:10/09/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
SANCHEZ VARGAS, PEDRO PABLO DNI 02819111	TITULO PROPIO DE MÁSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 06/03/2017 <i>TIPO:</i>  <b>RECONOCIMIENTO</b>  Fecha de Resolución de Reconocimiento:27/02/2018	UNIVERSIDAD DE ALCALÁ
SANCHEZ VARGAS, PEDRO PABLO DNI 02819111	MAGISTER EN GESTION PUBLICA  Fecha de Diploma:30/11/15	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
SANCHEZ VARGAS, PEDRO PABLO DNI 02819111	LICENCIADO EN ADMINISTRACION  Fecha de Diploma:09/06/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

TÍTULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN FISIOTERAPÉUTICA DEL HOSPITAL LAS MERCEDES, PIURA, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<p><b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b></p> <p>Sarmiento (17), define como la evaluación del usuario de un producto o servicio en función de si ese producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del usuario.</p>	<b>Humana</b>	Privacidad en la atención	¿Cómo considera la atención en el consultorio con respeto a su privacidad?						X		X		X		X		
		Tiempo de espera oportuna	¿Cómo considera el tiempo de espera antes de su consulta?								X		X		X		
			¿Cómo considera el tiempo de espera para la atención y el tiempo que dura la consulta?								X		X		X		
		Disponibilidad del horario de atención	¿Cuál es su apreciación sobre el horario de atención?								X		X		X		
	¿Considera conveniente el horario que se ha programado su cita?							X		X		X					
	<b>Técnico científico</b>	Explicación idónea sobre el tratamiento de rehabilitación	¿Cómo considera la explicación del personal de terapia física sobre el tratamiento de la rehabilitación física?						X		X		X		X		
		Explicación idónea sobre el problema de salud	¿Cómo considera la explicación que le dio el profesional que le atendió sobre su problema de salud en los servicios fisioterapéutico?								X		X		X		
		Explicación idónea sobre cuidados post operatorios de lesión	¿Cómo considera la explicación sobre los cuidados post operatorios de una lesión?								X		X		X		
	<b>Del entorno</b>	Utilidad de letreros	¿Cómo califica la utilidad de los letreros para acceder a la atención en los servicios fisioterapéutico?						X		X		X		X		
		Limpieza adecuada de los servicios higiénicos	¿Cómo califica la limpieza de los servicios higiénicos?								X		X		X		
		Comodidad de los ambientes	¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad de los ambientes de los servicios fisioterapéutico?								X		X		X		
		Limpieza adecuada de los ambientes	¿Cómo califica las condiciones de limpieza de los ambientes del servicio fisioterapéutico?								X		X		X		
		Mobiliario operativo para el servicio	¿Cómo califica el mobiliario para la atención en los servicios fisioterapéutico?								X		X		X		

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**  
 Mg. Pedro Pablo Sánchez Vargas  
 CIAD 11604

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

«Satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Las Mercedes, Piura»

**OBJETIVO:** Medir el nivel de satisfacción del usuario externo de la atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020.

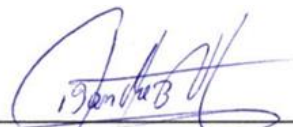
**DIRIGIDO A:** Usuarios externos adultos y usuarios acompañantes de niños atendidos en el servicio de fisioterapia del Hospital Las Mercedes, Piura.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Sánchez Vargas Pedro Pablo

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** MBA en Gestión Pública

### VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
Mg. Pedro Pablo Sánchez Vargas  
CIAĐ 11604

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1

TÍTULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN FISIOTERAPÉUTICA DEL HOSPITAL LAS MERCEDES, PIURA, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPEUSTA					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
CALIDAD DE LA ATENCIÓN FISIOTERAPÉUTICA Palomo (27), es la forma en que una entidad brinda un servicio y la manera en la que sus agentes cumplen con sus tareas, ofreciendo a los usuarios un servicio teniendo	Elementos tangibles	Señalización adecuada	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios?									X		X		X				
		Comodidad y limpieza	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?										X		X		X			
			¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?										X		X		X			
	Equipamiento operativo	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?											X		X		X			
		Atención según el horario y orden de llegada.	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?											X		X		X		
			¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?											X		X		X		
	Atención a cargo de un personal medico	¿Su atención en el consultorio fue a cargo de un personal médico?											X		X		X			
		¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?											X		X		X			
	Efectividad en reclamos o quejas presentadas	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?											X		X		X			
		Capacidad de respuesta	¿La cita de su atención fue pronta?											X		X		X		
	¿La atención en el área de admisión fue rápida?												X		X		X			
	Tiempo de espera oportuna para la atención del consultorio médico.	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?											X		X		X			
		¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?											X		X		X			
	Seguridad	Privacidad y confort durante la consulta medica	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?											X		X		X		
			¿El doctor o terapeuta que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?											X		X		X		
		Explicación idónea del diagnóstico de la salud del paciente	¿El doctor o terapeuta que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?											X		X		X		
			¿El doctor o terapeuta que le atendió le inspiro confianza?											X		X		X		
	Empatía	Atención idónea brindada al paciente	¿El doctor o terapeuta que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?											X		X		X		
			¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?											X		X		X		
		Interés por solucionar sus problemas	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el doctor o terapeuta sobre su salud o resultado de su atención?											X		X		X		
			¿Usted comprendió la explicación que el doctor o terapeuta le brindo sobre los procedimientos que le realizaron?											X		X		X		
	Explicación adecuada y oportuna	Comunicación comprensible	¿Usted comprendió la explicación que el doctor o terapeuta le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?											X		X		X		

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

«Calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura»

**OBJETIVO:** Medir la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020.

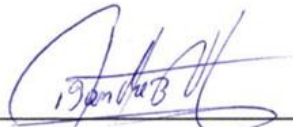
**DIRIGIDO A:** Usuarios externos adultos y usuarios acompañantes de niños atendidos en el servicio de fisioterapia del Hospital Las Mercedes, Piura.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Sánchez Vargas Pedro Pablo

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** MBA en Gestión Pública

### VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
.....  
Mg. Pedro Pablo Sánchez Vargas  
CIA 11604



## REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 2



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ADANAQUE ZAPATA, ARTURO DNI 02773516	MAGISTER EN SALUD PUBLICA EN GERENCIA EN SALUD  Fecha de Diploma:19/10/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
ADANAQUE ZAPATA, ARTURO DNI 02773516	BACHILLER EN MEDICINA  Fecha de Diploma:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

TÍTULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN FISIOTERAPÉUTICA DEL HOSPITAL LAS MERCEDES, PIURA, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Sarmiento (17), define como la evaluación del usuario de un producto o servicio en función de si ese producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del usuario.	Humana Es el aspecto humano de la atención de la salud que implica la relación entre el personal de salud y las pacientes dentro de los marcos de la calidad humana caracterizada por el trato humano, amable, empático, respetuoso, diligente, confiable, optimista, positiva y personalizado.	Privacidad en la atención	¿Cómo considera la atención en el consultorio con respeto a su privacidad?						X		X		X		X		
		Tiempo de espera oportuna	¿Cómo considera el tiempo de espera antes de su consulta?								X		X		X		
			¿Cómo considera el tiempo de espera para la atención y el tiempo que dura la consulta?								X		X		X		
		Disponibilidad del horario de atención	¿Cuál es su apreciación sobre el horario de atención?								X		X		X		
	¿Considera conveniente el horario que se ha programado su cita?							X		X		X					
	Técnico científico Esta dimensión en los profesionales fisioterapéutica debe ser la más idónea, debido a que su posesión y uso por el personal de salud que atiende a las pacientes es de alta responsabilidad por afectar directamente la vida de los usuarios.	Explicación idónea sobre el tratamiento de rehabilitación	¿Cómo considera la explicación del personal de terapia física sobre el tratamiento de la rehabilitación física?						X		X		X		X		
		Explicación idónea sobre el problema de salud	¿Cómo considera la explicación que le dio el profesional que le atendió sobre su problema de salud en los servicios fisioterapéutico?								X		X		X		
		Explicación idónea sobre cuidados post operatorios de lesión	¿Cómo considera la explicación sobre los cuidados post operatorios de una lesión?								X		X		X		
	Del entorno Las características accesorias y complementarias en la atención están signadas por un entorno propicia para dicha tarea de salud como la comodidad, el ambiente saludable, la limpieza o higiene, el orden, la seguridad y la privacidad.	Utilidad de letreros	¿Cómo califica la utilidad de los letreros para acceder a la atención en los servicios fisioterapéutico?						x		X		X		X		
		Limpieza adecuada de los servicios higiénicos	¿Cómo califica la limpieza de los servicios higiénicos?								X		X		X		
		Comodidad de los ambientes	¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad de los ambientes de los servicios fisioterapéutico?								X		X		X		
		Limpieza adecuada de los ambientes	¿Cómo califica las condiciones de limpieza de los ambientes del servicio fisioterapéutico?								X		X		X		
		Mobiliario operativo para el servicio	¿Cómo califica el mobiliario para la atención en los servicios fisioterapéutico?								x		x		x		

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

«Satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Las Mercedes, Piura»

**OBJETIVO:** Medir el nivel de satisfacción del usuario externo de la atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020.

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos adultos y usuarios acompañantes de niños atendidos en el servicio de fisioterapia del Hospital Las Mercedes, Piura.


**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Adanaque Zapata, Arturo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Salud Pública

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Gerencia en Salud

### VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

  
-----  
Arturo Adanaque Zapata  
CMP. 21285  
Mg. 00340

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2**  
**TÍTULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN FISIOTERAPÉUTICA DEL HOSPITAL LAS MERCEDES, PAITA, 2020**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
				Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPEUSTA							
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
CALIDAD DE LA ATENCIÓN FISIOTERAPÉUTICA Palomo (27), es la forma en que una entidad brinda un servicio y la manera en la que sus agentes cumplen con sus tareas, ofreciendo a los usuarios un servicio teniendo	<b>Elementos tangibles</b>  Están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización.	Señalización adecuada	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios?									X		X		X						
		Comodidad y limpieza	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?											X		X		X				
			¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?											X		X		X				
	Equipamiento operativo	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?											X		X		X					
	<b>Fiabilidad</b>  Es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.	Atención según el horario y orden de llegada.	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?												X		X		X			
			¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?													X		X		X		
		Atención a cargo de un personal medico	¿Su atención en el consultorio fue a cargo de un personal médico?													X		X		X		
			¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?													X		X		X		
	Efectividad en reclamos o quejas presentadas	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?												X		X		X				
	<b>Capacidad de respuesta</b>  Es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y	Tiempo de espera oportuna en otorgamiento de citas	¿La cita de su atención fue pronta?												X		X		X			
		Tiempo de espera oportuna en el área de admisión	¿La atención en el área de admisión fue rápida?												X		X		X			
		Tiempo de espera oportuna para la atención del consultorio médico.	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?												X		X		X			
			¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?												X		X		X			
	<b>Seguridad</b>  El ingeniero González Hugo, precisa que, la seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente.	Privacidad y confort durante la consulta medica	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?												X		X		X			
			¿El doctor o terapeuta que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?													X		X		X		
		Explicación idónea del diagnóstico de la salud del paciente	¿El doctor o terapeuta que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?													X		X		X		
			¿El doctor o terapeuta que le atendió le inspiro confianza?													X		X		X		
	<b>Empatía</b>  La habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva	Atención idónea brindada al paciente	¿El doctor o terapeuta que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?												X		X		X			
			¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?													X		X		X		
		Interés por solucionar sus problemas	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el doctor o terapeuta sobre su salud o resultado de su atención?												X		X		X			
		Explicación adecuada y oportuna	¿Usted comprendió la explicación que el doctor o terapeuta le brindo sobre los procedimientos que le realizaron?												X		X		X			
	Comunicación comprensible	¿Usted comprendió la explicación que el doctor o terapeuta le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?												X		X		X				

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

«Calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Paita»

**OBJETIVO:** Medir la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Paita, 2020.

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos adultos y usuarios acompañantes de niños atendidos en el servicio de fisioterapia del Hospital Las Mercedes, Paita.


**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Adanaque Zapata, Arturo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Salud Pública

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Gerencia en Salud

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				



Arturo Adanaque Zapata  
CMP. 21285  
Mg. 00340

## REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 3



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
DULANTO VARGAS JULISSA AMPARO DNI 42800983	TÍTULO UNIVERSITARIO OFICIAL DE DOCTORA DENTRO DEL PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS, "DOCTORADO INTERNACIONAL" Fecha de diploma: 17/12/2018 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> <li>• RECONOCIMIENTO</li> </ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento:13/05/2019	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
DULANTO VARGAS, JULISSA AMPARO DNI 42800983	BACHILLER EN ODONTOLOGIA  Fecha de Diploma:27/02/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
DULANTO VARGAS, JULISSA AMPARO DNI 42800983	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS Fecha de diploma: 11/05/2016 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> <li>• RECONOCIMIENTO</li> </ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento:13/05/2019	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
DULANTO VARGAS, JULISSA AMPARO DNI 42800983	CIRUJANA DENTISTA  Fecha de Diploma:25/03/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
DULANTO VARGAS, JULISSA AMPARO DNI 42800983	MAGISTER EN ESTOMATOLOGIA  Fecha de Diploma:27/06/2012	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

TÍTULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN FISIOTERAPÉUTICA DEL HOSPITAL LAS MERCEDES, PIURA, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  Sarmiento (17), define como la evaluación del usuario de un producto o servicio en función de si ese producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del usuario.	<b>Humana</b>  Es el aspecto humano de la atención de la salud que implica la relación entre el personal de salud y las pacientes dentro de los marcos de la calidad humana caracterizada por el trato humano, amable, empático, respetuoso, diligente, confiable, optimista, positiva y personalizado.	Privacidad en la atención	¿Cómo considera la atención en el consultorio con respeto a su privacidad?						X		X		X		X		
		Tiempo de espera oportuna	¿Cómo considera el tiempo de espera antes de su consulta?								X		X		X		
			¿Cómo considera el tiempo de espera para la atención y el tiempo que dura la consulta?								X		X		X		
		Disponibilidad del horario de atención	¿Cuál es su apreciación sobre el horario de atención?								X		X		X		
	¿Considera conveniente el horario que se ha programado su cita?							X		X		X					
	<b>Técnico científico</b>  Esta dimensión en los profesionales fisioterapéutica debe ser la más idónea, debido a que su posesión y uso por el personal de salud que atiende a las pacientes es de alta responsabilidad por afectar directamente la vida de los usuarios.	Explicación idónea sobre el tratamiento de rehabilitación	¿Cómo considera la explicación del personal de terapia física sobre el tratamiento de la rehabilitación física?						X		X		X		X		
		Explicación idónea sobre el problema de salud	¿Cómo considera la explicación que le dio el profesional que le atendió sobre su problema de salud en los servicios fisioterapéutico?								X		X		X		
		Explicación idónea sobre cuidados post operatorios de lesión	¿Cómo considera la explicación sobre los cuidados post operatorios de una lesión?								X		X		X		
	<b>Del entorno</b>  Las características accesorias y complementarias en la atención están signadas por un entorno propicia para dicha tarea de salud como la comodidad, el ambiente saludable, la limpieza o higiene, el orden, la seguridad y la privacidad.	Utilidad de letreros	¿Cómo califica la utilidad de los letreros para acceder a la atención en los servicios fisioterapéutico?						X		X		X		X		
		Limpieza adecuada de los servicios higiénicos	¿Cómo califica la limpieza de los servicios higiénicos?								X		X		X		
		Comodidad de los ambientes	¿Cuál es su apreciación sobre la comodidad de los ambientes de los servicios fisioterapéutico?								X		X		X		
		Limpieza adecuada de los ambientes	¿Cómo califica las condiciones de limpieza de los ambientes del servicio fisioterapéutico?								X		X		X		
		Mobiliario operativo para el servicio	¿Cómo califica el mobiliario para la atención en los servicios fisioterapéutico?								X		X		X		

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

«Satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Las Mercedes, Piura»

**OBJETIVO:** Medir el nivel de satisfacción del usuario externo de la atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020.

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos adultos y usuarios acompañantes de niños atendidos en el servicio de fisioterapia del Hospital Las Mercedes, Piura.

**APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA:** Dulanto Vargas, Julissa Amparo

**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA:** Doctora Internacional en Ciencias Odontológicas

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** MBA en Gestión del Sector de la Salud, especialidad en Estadística en Investigación y posgrado en Dirección de la Gestión de la Calidad, con cuatro años de experiencia docente y siete años de experiencia en investigación.

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

*Julissa Dulanto Vargas*

Firma del experto evaluador  
DNI 42800983



**MATRIZ DE VALIDACIÓN**  
**TÍTULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN FISIOTERAPÉUTICA DEL HOSPITAL LAS MERCEDES, PAITA, 2020**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPEUSTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE LA ATENCIÓN FISIOTERAPÉUTICA Palomo (27), es la forma en que una entidad brinda un servicio y la manera en la que sus agentes cumplen con sus tareas, ofreciendo a los usuarios un servicio teniendo	Elementos tangibles	Señalización adecuada	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios?									X		X		X			
		Comodidad y limpieza	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?											X		X		X	
			¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?											X		X		X	
	Equipamiento operativo	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?													X		X		
		Atención según el horario y orden de llegada.	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?												X		X		
			¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?													X		X	
	Atención a cargo de un personal medico	¿Su atención en el consultorio fue a cargo de un personal médico?													X		X		
		¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?													X		X		
	Efectividad en reclamos o quejas presentadas	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismo para atenderlo?													X		X		
		Capacidad de respuesta	Tiempo de espera oportuna en otorgamiento de citas	¿La cita de su atención fue pronta?												X		X	
	Tiempo de espera oportuna en el área de admisión		¿La atención en el área de admisión fue rápida?													X		X	
	Tiempo de espera oportuna para la atención del consultorio médico.	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?													X		X		
		¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?													X		X		
	Seguridad	Privacidad y confort durante la consulta medica	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?													X		X	
			¿El doctor o terapeuta que le atendió le realizo un examen completo y minucioso?													X		X	
		Explicación idónea del diagnóstico de la salud del paciente	¿El doctor o terapeuta que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?													X		X	
			¿El doctor o terapeuta que le atendió le inspiro confianza?													X		X	
	Empatía	Atención idónea brindada al paciente	¿El doctor o terapeuta que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?													X		X	
			¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?													X		X	
		Interés por solucionar sus problemas	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el doctor o terapeuta sobre su salud o resultado de su atención?													X		X	
		Explicación adecuada y oportuna	¿Usted comprendió la explicación que el doctor o terapeuta le brindo sobre los procedimientos que le realizaron?													X		X	
	Comunicación comprensible	¿Usted comprendió la explicación que el doctor o terapeuta le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?													X		X		

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

«Calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Paita»

**OBJETIVO:** Medir la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Paita, 2020.

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos adultos y usuarios acompañantes de niños atendidos en el servicio de fisioterapia del Hospital Las Mercedes, Paita.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dulanto Vargas, Julissa Amparo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctora Internacional en Ciencias Odontológicas

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** MBA en Gestión del Sector de la Salud, especialidad en Estadística en Investigación y posgrado en Dirección de la Gestión de la Calidad, con cuatro años de experiencia docente y siete años de experiencia en investigación.

### VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

*Julissa Dulanto Vargas*

Firma del experto evaluador  
DNI 42800983

## Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad del cuestionario sobre nivel de satisfacción del usuario externo

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	13

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	40,60	30,884	,219	,865
ITEM 2	40,95	31,313	,192	,865
ITEM 3	40,60	29,726	,539	,844
ITEM 4	40,95	28,997	,636	,839
ITEM 5	40,80	27,326	,594	,839
ITEM 6	40,55	28,892	,613	,840
ITEM 7	40,75	27,145	,687	,833
ITEM 8	41,10	26,621	,680	,833
ITEM 9	41,20	28,168	,513	,845
ITEM 10	41,70	28,326	,614	,839
ITEM 11	41,50	27,000	,849	,824
ITEM 12	41,35	31,397	,239	,860
ITEM 13	41,35	30,029	,439	,849

## Confiabilidad del cuestionario sobre calidad de atención fisioterapéutica

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	22

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	70,70	146,432	,419	,912
ITEM 2	70,75	143,355	,779	,903
ITEM 3	70,80	155,853	,212	,914
ITEM 4	70,65	148,134	,515	,908
ITEM 5	70,70	146,747	,594	,907
ITEM 6	70,00	151,474	,457	,909
ITEM 7	70,40	146,884	,609	,906
ITEM 8	69,70	142,642	,791	,902
ITEM 9	70,50	144,158	,494	,910
ITEM 10	70,10	141,568	,609	,906
ITEM 11	70,30	147,484	,576	,907
ITEM 12	70,40	140,253	,601	,907
ITEM 13	70,45	143,418	,734	,904
ITEM 14	70,05	142,471	,453	,912
ITEM 15	70,80	151,326	,560	,908
ITEM 16	70,85	149,503	,639	,907
ITEM 17	70,90	146,726	,556	,907
ITEM 18	70,35	142,134	,697	,904
ITEM 19	70,35	143,818	,706	,904
ITEM 20	70,25	151,882	,400	,910
ITEM 21	70,40	154,674	,381	,911
ITEM 22	70,40	153,832	,379	,911

## Anexo 6. Autorización de la aplicación del instrumento



**GOBIERNO REGIONAL  
PIURA**

"Año de la universalización de la salud".

Paita, 28 agosto de 2020

**INFORME N°0079-2020-HNSLMP-43002014268**

Mec. Marco Roa Bonilla  
Jefe de la UPSS Medicina Física y Rehabilitación

**Asunto: Presentación Proyecto de investigación**

**Ref. : Solicitud de fecha 20 julio 2020**

Por el presente me dirijo a usted para expresar el cordial saludo y en esta oportunidad presentar a la alumna de la Universidad Cesar Vallejo, Lic. Angelica María Honorio albines, identificado con DNI N° 47007430, trabajadora en el Área de Medicina Física y Rehabilitación, quien realizara la encuesta denominada "Nivel de Satisfacción de usuarios respecto a la calidad de atención fisioterapéutica recibida en el Hospital Las Mercedes – Paita 2020", investigación en provecho de nuestra institución.

Agradezco las facilidades y la atención que le brinde a la presente, en beneficio de elevar el desarrollo científico de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital las Mercedes Paita.

La ocasión es propicia para reiterar a usted mi estima y consideración personal.

Atentamente,

**GOBIERNO REGIONAL DE PIURA**  
HOSPITAL N° 118287A. S.A. DE LAS MERCEDES DE PAITA  
.....  
**Med. VÍCTOR E. MONTES PESANTES**  
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN  
C.M.P. 63137

C.C. UADI/GUCE



Av. República de Chile N° 324  
Of. 201-202  
Jesús María – Lima 11  
Teléfono (01) 240069

Zona Industrial II  
Mz. "H" Lote – 01 Paita  
Teléfono (073) 283860  
www.hospitallasmercedespaita.gob.pe

## Anexo 7. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

VERBAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Título: Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020**  
**Investigadora principal: Br. Angélica María Honorio Albines**

#### Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación y determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura, 2020. Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención fisioterapéutica y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una entrevista anónima sobre datos generales e información específica. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico [upg.piura@ucv.edu.pe](mailto:upg.piura@ucv.edu.pe).

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 25 minutos, realizados vía telefónica. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplir de la forma más completa posible responder las preguntas. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que completan la entrevista, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

#### Declaración del Investigadora:

Yo, Br. Angélica María Honorio Albines, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

Br. Honorio Albines Angélica María

Piura, 04 de junio de 2020

Lugar y Fecha



Variable 2: Calidad de atención fisioterapéutica



N/Q	ELEMENTOS TANGIBLE:					FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTAS				SEGURIDAD			EMPATÍA					SUMA	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21		Q22
1	3	3	4	3	3	4	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	69
2	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	75
3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4	3	90
4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	79
5	4	3	3	2	4	3	5	6	4	7	3	8	4	9	3	3	3	3	4	3	3	3	90
6	1	4	2	5	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	78
7	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	78
8	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	75
9	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	79
10	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	74
11	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	4	78
12	2	2	3	3	2	3	2	4	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	53
13	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	70
14	2	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	4	3	3	46
15	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	93
16	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	71
17	1	2	3	1	1	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	51	
18	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	68
19	1	4	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	89
20	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	70
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
27	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
28	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
29	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
30	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
31	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
32	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
33	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
34	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
35	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
36	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
37	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
38	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	40
39	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	38
40	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	38
41	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	39
42	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	38
43	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	38
44	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	38
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	41
46	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	39
47	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	39
48	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	39
49	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	40
50	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	41
51	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	41
52	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	42
53	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	42
54	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	23
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	23