



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario
adulto mayor del Hospital Municipal Los Olivos, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

AUTOR:

Reyes Ramirez, Wilmer Johan (ORCID: 0000-0002-9002-9653)

ASESORA:

Dra. Diaz Mujica, Juana Yris (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres y mis hermanos que son mi fuente de inspiración para superarme y ser cada día mejor persona, mejor profesional, y ejemplo a seguir, a mi novia Florcita por darme siempre el aliento en el desarrollo de mi tesis.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres, a todos mis docentes que fueron mis maestros y guías en el desarrollo de la maestría, en especial a la Dra. Yris Díaz, por su gran enseñanza en el desarrollo de la Tesis, a la Mg. Paola Becerra, a mi alcalde Dr. Felipe Castillo, por brindarme las facilidades en lo laboral para desarrollar mi tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGIA	13
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, Muestra y Muestreo	14
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	15
3.5. Procedimiento	16
3.6. Método de Análisis de Datos	16
3.7. Aspectos Éticos	16
IV. RESULTADOS	18
4.1. Análisis Descriptivo por Variables y Dimensiones	18
4.2. Análisis de Normalidad e Indicadores de Correlaciones	20
4.3. Análisis Correlativo de Validación por Hipótesis Validación	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	51
ANEXO 1. MATRIZ Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	51
ANEXO 2. INSTRUMENTO: CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	52
ANEXO 3. CONFIABILIDAD	55
ANEXO 4. AUTORIZACIÓN	56

ANEXO 6. MUESTRA DE DATOS DE LA VARIABLE 1	52
ANEXO 7. MUESTRA DE DATOS DE LA VARIABLE 2	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad (control previo)	15
Tabla 2. <i>Estadísticos (calidad de los servicios de la salud)</i>	18
Tabla 3. <i>Análisis de frecuencia de las dimensiones de la variable (calidad de los servicios de la salud)</i>	18
Tabla 4. <i>Estadísticos (satisfacción del usuario)</i>	19
Tabla 5. <i>Análisis de frecuencia de las dimensiones de la variable (satisfacción del usuario)</i>	20
Tabla 6. <i>Pruebas de normalidad (variables e indicadores por hipótesis)</i>	20
Tabla 7. <i>Calidad de atención en los servicios de la salud / satisfacción de los usuarios: hipótesis general</i>	21
Tabla 8. <i>Pruebas de chi-cuadrado - calidad de atención en los servicios de la salud / satisfacción de los usuarios: hipótesis general</i>	22
Tabla 9. <i>Fiabilidad / satisfacción de los usuarios - hipótesis específica 1</i>	22
Tabla 10. <i>Pruebas de chi-cuadrado - fiabilidad / satisfacción de los usuarios - hipótesis específica 1</i>	23
Tabla 11. <i>Capacidad de respuesta / satisfacción de los usuarios - hipótesis específica 2</i>	24
Tabla 12. <i>Pruebas de chi-cuadrado - capacidad de respuesta / satisfacción de los usuarios</i>	24
Tabla 13. <i>Seguridad / satisfacción de los usuarios - hipótesis específica 3</i>	25
Tabla 14. <i>Pruebas de chi-cuadrado - seguridad / satisfacción de los usuarios</i>	26
Tabla 15. <i>Empatía / satisfacción de los usuarios - hipótesis específica 3</i>	26
Tabla 16. <i>Pruebas de chi-cuadrado - empatía / satisfacción de los usuarios</i>	27
Tabla 3.1. <i>Escala de valoración de acuerdo con resultados (calidad de los servicios / satisfacción del usuario)</i>	55
Tabla 3.2. <i>Estadísticas de fiabilidad (control previo)</i>	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación

13

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo académico establecer la influencia de la calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, presentando una metodología de tipo correlativa, de nivel científico básico, de enfoque cuantitativo, con diseño transversal, con una muestra de 156 personas adultas mayores que se atienden en el Hospital, con una encuesta, diseñada a partir de los indicadores y dimensiones que se muestra de las variables Calidad de los servicios y satisfacción del usuario, los mismos que posterior a la evaluación hecha a través de dicho instrumento.

se desarrolló un análisis de frecuencia por cada dimensión y variables del estudio, para posteriormente desarrollar un análisis de normalidad el mismo que fue inferior a los 0.05, para posteriormente aplicar una prueba de correlacional casual la misma que alcanzo un índice de 0.008 en significancia y de correlación alcanzo un $X^2_c = 5,615$, lo cual establece la validez de la hipótesis alterna que supone la influencia de la calidad de atención en los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021.

Palabras clave: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, técnico científico, entorno.

ABSTRACT

The present thesis study has the academic objective of establishing the influence of the quality of health services on the satisfaction of the elderly users of the Municipal Hospital of Los Olivos, presenting a correlative methodology, of applied scientific level, of focus quantitative, with a cross-sectional design, with a sample of 156 Hospital workers, with a survey, designed from the indicators and dimensions shown for the variables Quality of services and user satisfaction, the same as after the evaluation made through this instrument.

It was the same that was less than 0.05 Later, a Pearson R correlation test was applied, the same one that reached an index of 0.008; In significance and correlation, it reached $X^2c = 5.615$, which establishes the validity of the alternative hypothesis that assumes the influence of the quality of care in health services on the satisfaction of the elderly users of the Los Olivos Municipal Hospital. 2021.

Keywords: Reliability, responsiveness, security, empathy, scientific technician, environment.

I. INTRODUCCIÓN

El problema de la calidad de la atención en salud sigue siendo un enigma a nivel mundial, aun cuando los sistemas de otros países presentan un adecuado desarrollo, existe preocupación por sus resultados que no son del todo satisfactorios, esto se acrecienta en países de menores recursos, y se expresan también con mayores problemas en la calidad de la atención e insatisfacción en los usuarios. La baja calidad de la atención corresponde a uno de los grandes obstáculos para poder dar solución a los problemas sanitarios, MINSA (2009).

Actualmente los pacientes conocen sus derechos en términos de servicios de atención médica y la calidad de los servicios de atención médica que se les brindan. Hay varias herramientas o indicadores que se establecen para proporcionar la calidad de los servicios para los pacientes. En la presente investigación tomando en cuenta la literatura se analizará las diversas herramientas dadas por distintos autores y la satisfacción del cliente y los indicadores de calidad dados por las organizaciones de salud para medir la calidad en el sector de la salud. Asimismo, Febres (2020) considera a la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas y/o percepciones del usuario y lo brindado por los servicios de salud.

En este sentido, la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad.

En América Latina, es necesario ampliar la cobertura incrementando las instituciones y/o fundaciones que garanticen la protección integral, la inclusión social y el bienestar de dichos usuarios, por lo cual se hace importante garantizar a los mismos personal idóneo, con calidad y transparencia que trabajen orientados por el desarrollo y la protección de los mismos; es por ello de acuerdo a Salas (2018) la importancia que radica en los colaboradores y en su compromiso, motivantes y sentido de pertenencia, valor que se atribuye el contar con un equipo de trabajo estable y comprometido con la labor desempeñada.

El Hospital Municipal Los Olivos (en adelante HMLO) es un organismo público descentralizado creado por Ordenanza Municipal N°053-2001/CDLO que se auto sostiene generando sus propios recursos. El HMLO, brinda sus servicios a través de una moderna infraestructura, con equipos médicos de última generación, profesionales altamente calificados, tarifas accesibles y servicios múltiples con el objetivo de brindar una atención oportuna y eficiente. En ese contexto, actualmente el índice de insatisfacción de los usuarios se está incrementando, dado que la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente, Febres (2020).

Asimismo, se suma a ello el incremento del registro del libro de reclamaciones que diariamente suscriben los usuarios señalando su inconformidad o insatisfacción durante la pandemia debido a las carencias que se presentaban para cubrir necesidades de los pacientes, enfocada a la escasez de recurso humano; la falta de información en la atención al usuario, etc.

El problema general: ¿Cómo influye la calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021? y los problemas específicos: (a) ¿Cómo influye la fiabilidad en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021? (b) ¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021? (c) ¿Cómo influye la seguridad en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021? (d) ¿Cómo influye la empatía en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021?

El presente estudio es pertinente, ya que permitirá demostrar la calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal Los Olivos en el año, 2021 en el HMLO con el objeto de buscar todos los mecanismos necesarios para lograr la efectividad en la gestión y mejorar el desempeño de todo el servicio del nosocomio y brindar un servicio de calidad a los pacientes.

Por ello, el presente estudio se justifica a través de los aportes teóricos referentes a la calidad y satisfacción de los usuarios, basándose en los constructos teóricos establecidos por la escuela americana de Parasuraman (1988) los cuales

establece 5 dimensiones establecidos en su instrumento de SERVQUAL que son sujeto de estudio, a su vez permitirán ampliar el conocimiento a partir de los resultados encontrados. En el ámbito social es importante para conocer las causas que estimulan la acción humana, permitiendo el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los gestores operan estos elementos a fin de sus miembros se sientan más satisfechos de acuerdo a lo descrito por López (2015). En tal sentido, el aspecto práctico de la investigación favorecerá a los usuarios y autoridades del HMLO, al realizar planes de mejora en su gestión a partir de los resultados expuestos.

Desde la perspectiva metodológica ayudarán a futuras investigaciones que refieran hechos similares de investigación, se empleó una guía de entrevista que pueden ser utilizados como referencia para otros estudios cuantitativos, así como las bases conceptuales de calidad y satisfacción. Por tal motivo, la importancia del presente estudio es que el HMLO identifique los factores que permitan incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios y los utilice en beneficio de ambas partes (HMLO- usuarios) con la finalidad de alcanzar sus objetivos y satisfacer las necesidades.

El estudio tuvo viabilidad, puesto que tuvo como objetivo: demostrar cómo influye la calidad de los servicios de la salud en la satisfacción de los usuarios en pandemia, en el Hospital Municipal de Los Olivos. Para ello se emplearon recursos y medios utilizados para el desarrollo de la investigación que fueron solventados por el investigador.

Por otro lado, mencionamos como objetivo general del estudio es: establecer la influencia de la calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021. y los objetivos específicos son: (a) Determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021. (b) Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021. (c) Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021. (d) Determinar la influencia de la empatía en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021.

Ante ello se Plantea como Hipótesis General: Existe influencia de la calidad de atención en los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021 de la misma manera se plantean como Hipótesis específicas; Existe influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021. Existe influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021. Existe influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la revisión de trabajos previos a nivel nacional mencionamos a Aguirre (2018) quien establece la asociación entre las variables antes mencionadas en un puesto de salud en Ayacucho, informa que el 70.86% de los encuestados afirma que la calidad de atención recibida es regular, en relación con la variable satisfacción del usuario el 56.57% se siente indiferente, concluye que existe una relación directa.

Infantes (2016) quien expone en su estudio titulado: “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos” menciona como método de estudio transversal. Evaluaron a 305 pacientes en la consulta externa del Centro de Medicina Complementaria (CAMEC) durante el año 2016, mediante el uso del SERVQUAL modificado. Además, se evaluaron posibles factores asociados como la edad, sexo, grado de instrucción, tipo de paciente (nuevo o continuador) o la condición del encuestado (paciente o acompañante). Presentando como resultados La satisfacción global fue de 72,9%. La satisfacción por dimensiones fue de un 68,6% de Fiabilidad; 72,3% de Capacidad de Respuesta; 77,1% de Seguridad; 73,7% de Empatía, y 73,6% para Aspectos Tangibles. El sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas ($p < 0,05$) y con la satisfacción global en el caso de las personas mayores de 58 años. Por último, concluyeron en que La satisfacción global percibida fue alta, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose relación con el sexo y la edad.

En ese sentido, para García y Gálvez (2016) consideran en su estudio: “Satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSA – EsSalud en el distrito de Chongoyape de Lambayeque en Perú, 2016” obteniendo como resultado de la asistencia sanitaria se mide hoy en día en términos de efectividad, eficiencia, percepción del usuario de su dolor, de su bienestar físico y mental y por su satisfacción con el resultado alcanzado en relación con lo esperado. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos la encuesta SERVQUAL modificada, con una confiabilidad de 95%. Población y muestra: las poblaciones fueron de EsSalud fue de 7499 y la de MINSA 11,788 siendo la muestra de cada

uno de ellos de 114 personas que incluyó usuarios externos y acompañantes, haciendo un total de 228. Los resultados fueron: EsSalud tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%.

Igualmente, en el trabajo de Flores (2018) realizado en un centro de salud en Ica, afirma que un a un nivel bueno de atención se relaciona con un nivel bueno de satisfacción, esto es respaldado por el coeficiente Rho Spearman de 0.452 que nos indica una relación positiva. Así mismo Walde (2019), en su estudio de calidad de atención y satisfacción del usuario en un centro de salud de Arequipa, determinó asociación de dependencia entre sus variables estudiadas, donde el 55% considera que la calidad de atención es buena y hay una alta satisfacción del 69%.

En ese sentido, Quesada (2021) en un estudio sobre satisfacción del usuario y calidad del servicio de odontología en un policlínico de Rímac; en relación con la satisfacción predomina el nivel satisfecho con un 53% y en cuanto a la variable calidad el predominio es del nivel bueno con un 56%, confirmando una relación significativa entre ambas variables.

En ese sentido, presentamos a Tuesta-Nole (2018) quien refiere en su estudio titulado: “La gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Hospital II Tarapoto-EsSalud, Perú” con un método de estudio no experimental, descriptivo y correlacional en el consultorio externo de medicina en el Hospital II Tarapoto-EsSalud en el período enero a junio del 2017. La información fue manejada y utilizada según las dimensiones de las variables en estudio. Dentro de sus resultados la muestra del estudio estuvo conformada por la población total: 274 pacientes, mostrando un 82% de los pacientes adultos mayores indicaron que el nivel de la gestión sanitaria es deficiente, 14% como bueno y 4% como aceptable. Asimismo, un 74% de los pacientes indicaron que el grado de satisfacción es insatisfechos, 26% se sentía poco satisfecho, y no hubo pacientes satisfechos. Finalmente, se determina que existe un coeficiente de correlación de Spearman = 0,564** el mismo indica una correlación moderada entre las variables. Asimismo, un coeficiente de determinación de 0,3176 lo que indica que la satisfacción del paciente adulto mayor depende del 31,7% de la gestión sanitaria del nosocomio.

Por ello concluye que los resultados se deben a que la gestión sanitaria actualmente no está enfocada a satisfacer las necesidades del paciente adulto mayor, motivo por el cual percibe que no hay una adecuada calidad de la atención.

Así mismo, se revisó estudios en el plano internacional , entre ellas destacamos a Méndez y Díaz (2017) sobre satisfacción en la atención en una clínica integral ; en sus resultados encontraron un 97% de aprobación por parte de los usuarios sobre las dimensiones de conocimientos-habilidades , información y trato recibido por parte del operador , en la dimensión de tiempo de espera 47% de los participantes expresaron que es bueno, el 64% señaló como bueno el orden y limpieza del consultorio , los pacientes expresan insatisfacción con una o más dimensiones evaluadas en un 56.67% durante la atención . Concluye, que existen falencias en la limpieza y tiempo de espera; así como el orden del consultorio que afectan el nivel de satisfacción durante la atención.

Por otro lado, tenemos a Colunga et al (2007) quienes en su estudio titulado: “Calidad de la atención y satisfacción del usuario con cita previa en unidades de medicina familiar” utilizaron el diseño transversal analítico en una muestra probabilística de 983 usuarios así mismo emplearon dos cuestionarios validados para explorar calidad del servicio y satisfacción del usuario, se registraron variables sociodemográficas y cita previa. Se aplicaron las pruebas estadísticas F de Fisher, y chi cuadrado. Dentro de sus resultados La calidad de la atención calificó alta en seis de siete dimensiones, el tiempo de espera en dos de las tres unidades alcanzó el 36 % de calidad. La satisfacción del usuario en dimensión médico familiar ³ 79 % (no significativo), unidad de medicina familiar mostró calificación ³59 (p= 0,00), otros servicios calificaron 53 %. Cita previa se asoció con satisfacción en todas las dimensiones (p= 0,00). Concluyendo que la calidad de atención fue alta, excepto en tiempo de espera. La satisfacción del usuario se asoció con la cita previa.

En tal sentido, Maggi (2018) reporta la existencia de insatisfacción de los pacientes en relación con la seguridad, fiabilidad, empatía y tangibilidad; a

diferencia la capacidad de respuesta se valoró una satisfacción parcial. En otro estudio realizado por Castañeda (2017) encontraron que 2 criterios no fueron adecuados, consideran que la clínica cuenta con condiciones suficientes para brindar atención (86.6%), cerca del estándar establecido.

En la investigación de Salas (2017) se observa resultados favorables en relación con la capacidad de respuesta donde los pacientes afirman estar satisfechos con un 56.3%, y el 55.3 está satisfecho con la dimensión empatía. También está el estudio realizado por Ramírez (2018) que evalúa la satisfacción del paciente en la calidad de la salud dental pública, en su resultado informa que en la dimensión de estructura física presentó nivel alto de satisfacción, en tanto a las dimensiones de la atención y de salud oral menor satisfacción.

También Anang et al. (2019) en su investigación en un centro de salud pública en Tasikmalaya, reporta en sus resultados que las dimensiones empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles y seguridad fueron calificadas como muy buenas, en satisfacción los resultados fueron buenos porque los pacientes refieren sentirse satisfechos con esas 5 dimensiones.

Por otro lado, tenemos a Febres y Mercado – Rey (2020) en su estudio titulado: “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú” en la cual explica la satisfacción del usuario como un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. El método utilizado es observacional, descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 292 pacientes. La calidad del servicio del sistema de salud en función de la satisfacción del usuario fue medida a través del cuestionario estandarizado SERVQUAL. Dentro de sus resultados obtuvieron una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción. Finalmente concluyeron que el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

En relación con las bases teóricas consideradas en esta investigación, se toma la definición de Juran (1990), quien considera que la calidad, está referido a los aspectos característicos de los productos teniendo en cuenta las exigencias del usuario, brindando satisfacción en el producto; Donabedian (2001) plantea que en la calidad de atención se involucra la relación de tres factores: el elemento que

aporta al objeto de interés, las cualidades del elemento del que se formulará criterios y juicios, normas que posiciona a cada cualidad en un grado que lo ubique de mayor a menor.

En relación con calidad de servicio, Malagón et al. (2006) considera que, es la agrupación de aspectos técnicos, científicos, materiales y humanitarias, que debe tener la prestación de atención a los usuarios, para alcanzar los efectos considerados; por otra parte el MINSA (2012), considera la calidad de atención , como las acciones efectuadas por los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo que realizan durante la atención , teniendo en cuenta el aspecto humano y técnico , para lograr los resultados esperados, desde el que ofrece el servicio como los que lo reciben, teniendo las consideraciones de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

De igual modo Donabedian, considera la calidad de la atención medica como una trilogía que implica estructura, proceso y resultado; de otra parte, Zeithaml (1990) plantea que los usuarios del servicio que no puedan juzgar la calidad técnica del resultado basarán su valoración sobre la calidad en la estructura y las dimensiones del proceso, como el entorno físico, la capacidad resolutive de problemas, empatía, cortesía y demás factores.

Así mismo Europea Estándar Norm (2015) plantea que una organización enfocada en la calidad promueve una cultura basada en el comportamiento, actitudes, actividades y procesos que dan valor a la atención de las necesidades y expectativas de los clientes. En adición Rust y Oliver (1994) postulan que el ambiente del servicio está dividido en una perspectiva interna que enfoca la organización, y la externa se orienta al ambiente físico del servicio.

De otra parte, Donabedian (2001) considera que en calidad de atención se debe considerar dos aspectos importantes, la aplicación del conocimiento médico y de la tecnología, para obtener el más alto beneficio con un mínimo de riesgo, considerando las preferencias de cada usuario; el elemento manejo de la relación personal con el usuario, que debe basarse en los principios éticos, en las convenciones sociales y a las expectativas y necesidades propias del paciente.

Teniendo en cuenta estas definiciones mencionadas se puede decir que la calidad de atención debe adaptarse a las necesidades del usuario, ya que este

califica la calidad como mala, regular o buena en base a sus expectativas y al grado de cumplimiento de estas.

Existen planteamientos de modelos que tratan sobre la calidad de servicios, el modelo nórdico o modelo de la imagen, relaciona la calidad con la imagen institucional, considerando que esta puede definir la expectativa sobre el servicio brindado por una institución. También este modelo menciona que la calidad total que perciben los usuarios considera lo que se da en el servicio es decir la calidad técnica y como se dan estos servicios, que se relaciona con la calidad funcional y la imagen de la institución (Duque, 2005).

De otra parte, está el modelo de la escuela americana de Parasuraman al (1985), denominado SERVQUAL, tuvieron como base el paradigma de la des confirmación; realizaron evaluaciones e investigaciones, considerando el concepto de calidad de servicio percibida, crearon el instrumento llamado SERVQUAL que les permitió la evaluación de las percepciones y expectativas del usuario por separado, en el trabajo inicial establecieron diez dimensiones para determinar la calidad de servicio, sobre el cual recibieron críticas por lo que realizaron nuevos estudios estadísticos que permitieron reducir el número de dimensiones a cinco, empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles (Parasuraman, 1988).

Las dimensiones para medir calidad que se considera en la escala SERVQUAL, son confianza o empatía, que está relacionado al interés que se muestra y a la atención personalizada que brindan las instituciones a los que requieren el servicio; la fiabilidad, referido a la capacidad para desarrollar la atención de manera confiable y minuciosa; responsabilidad, en la que se considera la seguridad, el conocimiento y atención del personal y su habilidad para infundir confianza; la capacidad de respuesta, es decir la disponibilidad para brindar ayuda a los usuarios, brindarle un servicio en tiempo real y la tangibilidad, que considera el aspecto de la infraestructura físicas, equipos, personal y materiales de información (Duque,2005).

Existe varios planteamientos para medir calidad, el Ministerio de Salud (2011) considera los aspectos tangibles como los elementos físicos de la institución que es percibido por los usuarios, están relacionados con los equipos, limpieza,

personal, apariencia y condiciones de la infraestructura; la fiabilidad es definida como la capacidad para realizar de manera exitosa el servicio brindado; capacidad de respuesta es la actitud de brindar apoyo a los usuarios y darles un servicio eficiente ante una necesidad con una solución de calidad en el menor tiempo posible; seguridad valora la confianza causada por el comportamiento del personal que ofrece el servicio de salud donde demuestra su sapiencia, tiene en cuenta la privacidad, la cortesía y habilidad para comunicarse; empatía está determinada como la capacidad de percibir los pensamientos, sensaciones y emociones de una realidad ajena para poder entender y atender las necesidades de forma adecuada. El paciente es el consumidor final de la atención primaria de salud, por tanto, puedan identificar áreas de mejora y abordar las necesidades de los usuarios (Aldosari et al., 2017).

La satisfacción del usuario es un parámetro imprescindible para tener en cuenta en la calidad del servicio que se entrega; según MINSA (2011) precisa que la satisfacción del usuario es el nivel de desempeño de la institución, referente a las percepciones y expectativas del usuario relacionado a los servicios que esta le ofrece. La satisfacción contrasta las percepciones de los clientes con lo que ellos esperan normalmente, y la calidad percibida del servicio contrasta las percepciones del consumidor con lo que espera de una entidad que brinda servicios (Colmenares y Saavedra, 2007). De otra parte, Naidu (2009) considera la satisfacción del paciente como un constructo asistencial multidimensional, la misma que se afecta por muchas variables.

Kotler y Armstrong (2012) mencionaron que la diferencia entre el valor esperado y el valor percibido genera satisfacción, esta diferencia puede resultar positiva o negativa lo cual indica la satisfacción e insatisfacción. Por otro lado, Prakash (2010) expresa que la satisfacción es un indicador indirecto pero muy eficaz para medir el éxito de los profesionales de salud y las instituciones que brindan servicios médicos.

Manríquez y Pereira (2018) concluyen que la relación positiva entre el paciente y el profesional de la salud, dirige a un mayor compromiso e interés con el tratamiento, generando adherencia, buenos resultados y mayor satisfacción.

Por otra parte el Ministerio de salud (2007) en su documento técnico, presenta las dimensiones para la variable de satisfacción del usuario planteadas por Donabedian que son altamente aceptadas, la dimensión técnico-científica que considera los elementos de la atención, cuya característica se relaciona con la efectividad , eficacia , eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad; la dimensión humana se refiere a los aspecto interpersonal de la atención , cuyas características están relacionadas al respeto de los derechos ,dar información completa, el manifestar interés en la persona, amabilidad y ética; la dimensión entorno considera la disposición institucional para la prestación de servicios de calidad , creando valor agregado a costos asequibles y sostenibles.

De acuerdo con lo mencionado la satisfacción del usuario está relacionado principalmente con las expectativas y percepciones del usuario sobre el servicio, a su vez estas se encuentran influenciadas por factores internos o externos en el proceso de la prestación del servicio; podemos resaltar que la percepción de calidad y satisfacción no solo depende de los resultados en salud obtenidos. En este contexto es elemental evaluar la calidad desde la satisfacción para observar mejoría de estos dos en sus diferentes aspectos.

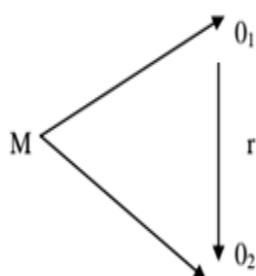
III. METODOLOGÍA

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo – deductivo, porque se planteó un problema general y problemas específicos, a su vez una hipótesis general e hipótesis específicas las cuales pretenden contrastar los resultados; a través de la recolección de datos se logró medir las variables y posteriormente se analizó mediante los métodos estadísticos para pretender analizar los resultados encontrados. Para Hernández (2014) la investigación de tipo cuantitativa tiene cinco elementos que deben conducir en dirección a una investigación concreta y con la posibilidad de poder someterla a una prueba empírica.

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de estudio de esta investigación fue básico ya que se busca incrementar el conocimiento e información de las variables, sin ningún fin práctico inmediato (López, 2010), el nivel desarrollado fue correlacional-causal porque tuvo por finalidad saber la relación o nivel de asociación existente entre una variable independiente y una variable dependiente; donde primero se medirá, cuantificará y analizará de forma individual cada variable para luego poder establecer vinculaciones (Kumar, 2014), el diseño fue no experimental ya que no se alteraba de ningún modo las variables estudiadas; también fue de corte transversal porque se describieron las variables para analizar su influencia y relación en un momento determinado (Kothari, 2004).

Figura 1. Esquema de investigación



Dónde:

M = muestra

O_1 = Variable calidad de atención

O_2 = Variable satisfacción

r = relación existente entre las variables

El enfoque del estudio fue cuantitativo, el cual se basa en la recolección de datos con el propósito de contrastar hipótesis, el método fue hipotético deductivo, debido a que se establecen hipótesis y luego probarlas para extraer conclusiones generales (Palella y Martins, 2015).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Calidad de los servicios de la salud

Según Juran (1990), considera que la calidad, está referido a los aspectos característicos de los productos teniendo en cuenta las exigencias del usuario, brindando satisfacción en el producto y Donabedian (2001) plantea que en la calidad de atención se involucra la relación de tres factores: el elemento que aporta al objeto de interés, las cualidades del elemento del que se formulará criterios y juicios, normas que posiciona a cada cualidad en un grado que lo ubique de mayor a menor.

Operacionalmente está definido con el cuestionario adaptado por el investigador compuesto de 22 ítems con una escala de Likert de cinco opciones de respuesta, así mismo el nivel y rango (Ver anexo 1).

Variable 2: Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario consiste en un parámetro imprescindible para tener en cuenta en la calidad del servicio que se entrega; según MINSA (2011) precisa que la satisfacción del usuario es el nivel de desempeño de la institución, referente a las percepciones y expectativas del usuario relacionado a los servicios que esta le ofrece. La satisfacción contrasta las percepciones de los clientes con lo que ellos esperan normalmente, y la calidad percibida del servicio contrasta las percepciones del consumidor con lo que espera de una entidad que brinda servicios (Colmenares y Saavedra, 2007).

Se operacionalizó de acuerdo al cuestionario adaptado por el investigador compuesto de 15 ítems con una escala de Likert de cinco opciones de respuesta, así mismo el nivel y rango (Ver anexo 1).

3.3. Población, Muestra y Muestreo

La población estaba constituida por los pacientes adulto mayor que hicieron uso del Hospital Municipal de Los Olivos en los meses de julio y agosto del año 2021 correspondiendo a un total 264 pacientes adulto mayor. La población también es llamado universo, puede estar constituido de diferentes componentes, que al término de la investigación se le generalizarán los hallazgos (Pineda y de Alvarado,2008).

Criterios de inclusión: adulto mayor de 60 años sin comorbilidad atendidos en el Hospital Municipal de Los Olivos, que acepten participar en la investigación.

Criterios de exclusión: pacientes menores de 60 años, los que no desean participar de la muestra y pacientes que presenten comorbilidad.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Z = nivel de confianza 1.96

p = probabilidad de éxito 0.5

q = probabilidad de fracaso 0.5

e = margen de error 0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 264}{0.05^2(264 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 156$$

Muestra: se utilizó la fórmula para población finita, obteniendo como resultado la cantidad de 156 participantes, los cuales son sujeto de estudio. Es un subgrupo de sujetos u objetos que proceden de la población que cumplen con especificaciones determinadas (Monje,2011).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Se aplicó la técnica de las encuestas y los cuestionarios; estos cuestionarios son un conjunto de preguntas que guardan relación con la problemática investigada (Hernández y Mendoza, 2018).

El primero constó de 22 preguntas y el segundo de 15 preguntas con escalas de Likert ordinal, “muy insatisfecho” (1); “insatisfecho” (2); “satisfecho” (3) y “muy satisfecho” (4). A su vez fueron adaptados por el investigador, como se muestra a continuación:

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad (control previo)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,814	,827	22
,842	,862	15

Tal como se muestra en el cálculo de la tabla anterior, el índice del Alfa de Cronbach, es de 0.814 pts. Para Calidad de los servicios y de 0.842 pts. Para satisfacción del usuario, logrando un índice promedio de 0.828 pts., para la aplicación de ambos instrumentos, lo cual significaría que los instrumentos tienen una Alta Confiabilidad en relación a ambos instrumentos.

3.5. Procedimiento

Se realizó al petitorio de autorización a las autoridades del HMLO a quienes se les explicara la intencionalidad del estudio de investigación y sobre el anonimato de los adultos mayores a quienes se les sensibilizó a través de sus consultas para que nos brinden la información requerida para los fines investigativos, luego se recopilaron los datos que se procesaron en el programa de Office Excel 97 y se trataron estadísticamente; para los análisis descriptivos e inferenciales.

3.6. Método de Análisis de Datos

Consistirá en la organización de la información recabada y analizada metódicamente (Palella y Martins, 2015). Los resultados de los cuestionarios fueron tabulados en hojas electrónicas (Excel), luego se realizará el ingreso de información en el programa; para generar tablas y figuras estadísticas tanto para el análisis descriptivo e inferencial debido a que el enfoque empleado fue el cuantitativo.

3.7. Aspectos Éticos

El presente estudio fue realizado por el investigador, quien redacta estas líneas, lo cual está respaldado bajo un documento de Declaración de Autenticidad y revisado por el aplicativo de Turnitin con la finalidad de identificar similitud en su contenido alcanzando un porcentaje menor a 24%.

Para realizar la parte estadística se realizará la aplicación de un instrumento (encuesta) a 156 participantes adultos mayores que se atienden en la consulta externa del HMLO, para lo cual dicho hospital expidió una carta de autorización. Esta investigación será en un clima de confianza, respeto y gratitud hacia todos los integrantes de la comunidad hospitalaria con el conocimiento de las autoridades gerenciales. Igualmente se respetarán los conocimientos de los autores que consulté y/o las fuentes de información de acuerdo con las reglas y las pautas emanadas.

Cuando utilicen el cuestionario, que fue revisado, aprobado y validado por juicio de expertos respetamos las reservas del encuestado y se tuvo presente los protocolos de salud en esta situación de la pandemia por la Covid 19, en función a la distancia y protección, el respeto y la confidencialidad de los encuestados al momento de verter sus respuestas a través de las redes sociales.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo por Variables y Dimensiones

Tabla 2

Estadísticos (calidad de los servicios de la salud)

		Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad de los Servicios de la Salud
N	Válidos	156	156	156	156
	Perdidos	0	0	0	0
Media		2,64	2,62	2,64	2,39
Mediana		3,00	3,00	3,00	2,00
Moda		3	3	3	2
Desv. Desviación		,532	,525	,520	,503
Varianza		,283	,275	,270	,253
Mínimo		1	2	2	2
Máximo		4	4	4	4

Se aprecia que la tendencia tanto en moda como en la mediana, se centra en la categoría 3 (Satisfecho), siendo la única dimensión la que tiene una frecuencia acumulada en la categoría 2 (Insatisfecho), lo cual se puede apreciar de manera detallada más adelante.

Tabla 3

Análisis de frecuencia de las dimensiones de la variable (calidad de los servicios de la salud)

		Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad de los Servicios de la Salud
Muy insatisfecho	Índice	1	0	0	0	0
	Frecuencia	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Insatisfecho	Índice	57	62	59	96	57
	Frecuencia	36.5%	39.7%	37.8%	61.5%	36.5%
Satisfecho	Índice	95	91	94	59	96
	Frecuencia	60.9%	58.3%	60.3%	37.8%	61.5%
Muy satisfecho	Índice	3	3	3	1	3
	Frecuencia	1.9%	1.9%	1.9%	0.6%	1.9%
Total	Índice	156	156	156	156	156
	Frecuencia	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En lo relacionado a la calidad de los servicios de salud, se puede observar que el 61.54% de la muestra analizada se encuentra satisfecho, asimismo, el 36.54% está insatisfecho y solo el 1.92% está muy satisfecho.

En lo relacionado a la fiabilidad, se muestra que el 60.9% de la muestra encuestada están satisfecho con la fiabilidad, el 36.5% se muestran insatisfechos, asimismo, el 1.9% de ellos están muy satisfechos y el 0.6% se muestran muy insatisfechos.

Sobre los resultados en cuanto a la capacidad de respuesta, evaluada en la tabla y figura anterior, se observa que el 58.3% de la muestra encuestada, se encuentra satisfecha con dicha capacidad, en tanto que el 39.74% de tendencia en la muestra está insatisfecho y solo el 1.92% está muy insatisfecho.

Sobre la evaluación de la seguridad, se puede observar que el 60.29% de la muestra encuestada están satisfechos de acuerdo a esta seguridad, el 37.82% se muestran insatisfechos y solo el 1.92% de la muestra analizada se encuentran muy insatisfechos.

Sobre la evaluación de la empatía de los encuestados en relación a la muestra, se observa que el 61.5% de estos se encuentran insatisfechos, el 37.8% de estos se encuentran satisfechos y solo el 0.6% restante están muy satisfechos.

Tabla 4

Estadísticos (satisfacción del usuario)

		Humana	Técnico-Científico	Entorno	Satisfacción del usuario
N	Válido	156	156	156	156
	Perdidos	0	0	0	0
Media		2,66	2,66	2,69	2,70
Mediana		3,00	3,00	3,00	3,00
Moda		3	3	3	3
Desv. Desviación		,585	,514	,506	,460
Varianza		,342	,264	,256	,212
Mínimo		2	2	2	2
Máximo		4	4	4	3

Se puede observar en cuanto a los resultados estadísticos de tendencia de la variable de satisfacción del usuario, se aprecia que el valor de moda y media centran sus resultados de tendencia en la frecuencia a la categoría 3 (Satisfecho), lo cual describe a continuación en el desarrollo del estudio de frecuencia de la segunda variable Satisfacción del usuario.

Tabla 5

Análisis de frecuencia de las dimensiones de la variable (satisfacción del usuario)

		Humana	Técnico-Científico	Entorno	Satisfacción del usuario
Muy insatisfecho	Indice	0	0	0	0
	Frecuencia	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Insatisfecho	Indice	62	56	52	47
	Frecuencia	39.7%	35.9%	33.3%	30.1%
Satisfecho	Indice	85	97	101	109
	Frecuencia	54.5%	62.2%	64.7%	69.9%
Muy satisfecho	Indice	9	3	3	0
	Frecuencia	5.8%	1.9%	1.9%	0.0%
Total	Indice	156	156	156	156
	Frecuencia	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En lo relacionado a la evaluación de la satisfacción del usuario, existe un 69.9% de la muestra de los que se encuentran satisfechos en cuanto a dicha satisfacción, asimismo, el 30.1% restante se muestran insatisfechos, según los resultados observados.

Sobre la evaluación de la dimensión humana, se observa que el 54.5% de la muestra encuestada se considera satisfecha en cuanto a este indicador, el 39.7% se encuentra insatisfecho y solo el 5.8% restante se muestra muy satisfecho.

En cuanto al análisis del indicador técnico científico, se muestra que el 62.2% de la muestra analizada se encuentra satisfecho, el 35.9% está insatisfecho y solo el 1.9% restante se muestra muy satisfecho, tal como se aprecia en los resultados anteriores.

En cuanto a la evaluación del entorno, se aprecia que el 64.7% del total de la muestra se presenta satisfecho en cuanto al entorno, asimismo, el 33.3% de la muestra seguidamente se encuentra insatisfecho en cuanto a dicho entorno, asimismo, el 1.9% restante se encuentra muy satisfecho.

4.2. Análisis de Normalidad e Indicadores de Correlaciones

Tabla 6

Pruebas de normalidad (variables e indicadores por hipótesis)

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Satisfacción del usuario		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	Insatisfecho	,442	47	,000	,575	47	,000
	Satisfecho	,437	109	,000	,641	109	,000
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	,474	47	,000	,525	47	,000
	Satisfecho	,434	109	,000	,630	109	,000

Seguridad	Insatisfecho	,453	47	,000	,560	47	,000
	Satisfecho	,438	109	,000	,623	109	,000
Empatía	Insatisfecho	,432	47	,000	,588	47	,000
	Satisfecho	,381	109	,000	,655	109	,000
Calidad de los Servicios de la Salud	Insatisfecho	,442	47	,000	,575	47	,000
	Satisfecho	,442	109	,000	,615	109	,000

Se aprecia según los resultados de normalidad, que se requieren para el análisis de nuestros indicadores se asocian a la prueba de KR-20 (Kolmogorov-Smirnov), la misma que se aplica a muestras superiores a los 50 individuos, los mismos que se muestran en la tabla de arriba, para lo que se encontró un margen de significancia inferior al 0.05 pto., en todos los indicadores de nuestra prueba, por lo que le correspondería un análisis de correlación de R de Pearson, para analizar las hipótesis que a continuación desarrollaremos.

4.3. Análisis Correlativo de Validación por Hipótesis Validación

Tabla 7

Calidad de atención en los servicios de la salud / satisfacción de los usuarios: hipótesis general

			Satisfacción del usuario		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
			o	o	
Calidad de los Servicios de la Salud	Insatisfecho	Recuento	33	24	57
		% del total	21,2%	15,4%	36,5%
	Satisfecho	Recuento	14	82	96
		% del total	9,0%	52,6%	61,5%
	Muy satisfecho	Recuento	0	3	3
		% del total	0,0%	1,9%	1,9%
Total		Recuento	47	109	156
		% del total	30,1%	69,9%	100,0%

De la Tabla 7

Calidad de atención en los servicios de la salud / satisfacción de los usuarios: hipótesis general, se desprende que totalidad de la variable que se relaciona que del 61.5% de los que se encuentran satisfechos en la calidad de los Servicios de la Salud, de los cuales el 52.6% se encuentran satisfechos en cuanto a la opinión de los usuarios, en tanto que el 9.0% restante se encuentran insatisfechos, mientras que de los 36.5% de los que se encuentran insatisfecho en cuanto a dicha calidad, el 21.2% de los usuarios están insatisfechos y solo el 15.4% están satisfechos; en

tanto que del 1.9% de los que se encuentran muy satisfechos en cuanto a la calidad de los servicios, el 1.9% de estos usuarios están satisfechos.

Hipótesis general

H^a) Existe influencia de la calidad de atención en los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021.

H^{0a}) No existe influencia de la calidad de atención en los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2c es mayor que el X^2t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2t fuese mayor que X^2c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (H₀), Hipótesis alterna (H_a)

Nivel de Significancia: 0.05 ptos. del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

Tabla 8

Pruebas de chi-cuadrado - calidad de atención en los servicios de la salud / satisfacción de los usuarios: hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,615 ^a	9	,008
Razón de verosimilitud	6,923	9	,006
Asociación lineal por lineal	1,837	1	,018
N de casos válidos	156		

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2c= 5,615^a$, y el valor de razón de verosimilitud es $X^2t = 6,923$, con el 95%, de nivel de confianza y entonces cumple la relación de orden de Significación asintótica (bilateral) 0.008 ptos. es < Significación 0.05 ptos. requeridas: el criterio de tomar decisión de P- valor, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

Tabla 9

Fiabilidad / satisfacción de los usuarios - hipótesis específica 1

	Recuento	Satisfacción del usuario		Total
		Insatisfecho	Satisfecho	
Fiabilidad		0	1	1

	Muy insatisfecho	% del total	0,0%	0,6%	0,6%
	Insatisfecho	Recuento	33	24	57
		% del total	21,2%	15,4%	36,5%
	Satisfecho	Recuento	14	81	95
		% del total	9,0%	51,9%	60,9%
	Muy satisfecho	Recuento	0	3	3
		% del total	0,0%	1,9%	1,9%
Total		Recuento	47	109	156
		% del total	30,1%	69,9%	100,0%

De la Tabla 9

Fiabilidad / satisfacción de los usuarios - hipótesis específica 1, se identifica que del 30.1% de los usuarios que se encuentran insatisfechos, el 21.2% de ellos están insatisfechos en cuanto a fiabilidad, el 9.0% restante se encuentran satisfechos en cuanto a dicha fiabilidad; por otro lado, de los 69.9% de quienes se encuentran satisfechos, se puede observar que el 51.9% de estos se encuentran satisfechos en cuanto a la fiabilidad, asimismo, el 15.4% están insatisfechos en cuanto a este indicador.

Hipótesis específica 1

H^{e1}) Existe influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021.

H^{e01}) No existe influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021.

Tabla 10

Pruebas de chi-cuadrado - fiabilidad / satisfacción de los usuarios - hipótesis específica 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,644 ^a	12	,033
Razón de verosimilitud	6,692	12	,039
Asociación lineal por lineal	1,566	1	,021
N de casos válidos	156		

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 5,644^a$, y el valor de razón de verosimilitud es $X^2_t = 6,692$, con el 95%, de nivel de confianza y entonces cumple la relación de orden de Significación asintótica (bilateral) 0.033 ptos. es <

Significación 0.05 pto. requeridas: el criterio de tomar decisión de P- valor, en base a estos concluimos los indicadores de estudio son estadísticamente significativas.

Tabla 11

Capacidad de respuesta / satisfacción de los usuarios - hipótesis específica 2

			Satisfacción del usuario		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
			o	o	
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	Recuento	36	26	62
		% del total	23,1%	16,7%	39,7%
	Satisfecho	Recuento	11	80	91
		% del total	7,1%	51,3%	58,3%
	Muy satisfecho	Recuento	0	3	3
		% del total	0,0%	1,9%	1,9%
Total	Recuento	47	109	156	
	% del total	30,1%	69,9%	100,0%	

De la

Tabla 11 Capacidad de respuesta / Satisfacción de los usuarios - Hipótesis específica 2, se identifica que del 69.9% de los que se encuentran satisfechos el 51.3% se encuentran satisfechos de la capacidad de respuesta, el 16.7% se encuentra insatisfechos y solo el 1.9% están muy insatisfechos; mientras que de los 30.1% de los que se encuentran insatisfechos, el 23.1% están insatisfechos en cuanto a la capacidad de respuesta, asimismo, el 7.1% están satisfechos en cuanto a la capacidad de respuesta.

Hipótesis específica 2

H^{e2}) Existe influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021.

H^{e02}) No existe influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Tabla 12

Pruebas de chi-cuadrado - capacidad de respuesta / satisfacción de los usuarios

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,554 ^a	12	,008

Razón de verosimilitud	9,299	12	,007
Asociación lineal por lineal	,151	1	,007
N de casos válidos	156		

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 7,554^a$, y el valor de razón de verosimilitud es $X^2_t = 9,299$, con el 95%, de nivel de confianza y entonces cumple la relación de orden de Significación asintótica (bilateral) 0.008 ptos. es < Significación 0.05 ptos. requeridas: el criterio de tomar decisión de P-valor, en base a estos concluimos los indicadores de estudio son estadísticamente significativas.

Tabla 13

Seguridad / satisfacción de los usuarios - hipótesis específica 3

			Satisfacción del usuario		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Seguridad	Insatisfecho	Recuento	34	25	59
		% del total	21,8%	16,0%	37,8%
	Satisfecho	Recuento	13	81	94
		% del total	8,3%	51,9%	60,3%
	Muy satisfecho	Recuento	0	3	3
		% del total	0,0%	1,9%	1,9%
Total	Recuento	47	109	156	
	% del total	30,1%	69,9%	100,0%	

De la Tabla 13

Seguridad / Satisfacción de los usuarios - Hipótesis específica 3, se identifica que del 69.9% de los usuarios que se encuentran satisfechos, el 51.9% de estos están satisfechos en cuanto a la seguridad, el 16.0% de estos están insatisfechos y el 1.9% están muy satisfechos en cuanto a la seguridad; en tanto que de los 30.1% de estos usuarios que están insatisfechos, de estos, el 21.8% están insatisfechos en cuanto a la seguridad, en tanto que el 8.3% están satisfechos en cuanto a la seguridad.

Hipótesis específica 3

H^{e3}) Existe influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021.

H^{e03}) No existe influencia de la seguridad en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021.

Tabla 14

Pruebas de chi-cuadrado - seguridad / satisfacción de los usuarios

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,211 ^a	12	,038
Razón de verosimilitud	8,378	12	,038
Asociación lineal por lineal	,154	1	,037
N de casos válidos	156		

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 9,211^a$, y el valor de razón de verosimilitud es $X^2_t = 8,378$, con el 95%, de nivel de confianza y entonces cumple la relación de orden de Significación asintótica (bilateral) 0.038 ptos. es < Significación 0.05 ptos. requeridas: el criterio de tomar decisión de P- valor, en base a estos concluimos los indicadores de estudio son estadísticamente significativas.

Tabla 15

Empatía / satisfacción de los usuarios - hipótesis específica 3

			Satisfacción del usuario		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Empatía	Insatisfecho	Recuento	32	64	96
		% del total	20,5%	41,0%	61,5%
	Satisfecho	Recuento	15	44	59
		% del total	9,6%	28,2%	37,8%
	Muy satisfecho	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	0,6%	0,6%
Total		Recuento	47	109	156
		% del total	30,1%	69,9%	100,0%

De la Tabla 13

Empatía / Satisfacción de los usuarios - Hipótesis específica 3, se identifica que de los 69.9% de los que se encuentran satisfechos, el 41.0% de ellos están insatisfechos en cuanto a la empatía, asimismo, el 28.2% están satisfechos en cuanto a ella y solo el 0.6% restante están muy satisfechos; en tanto de los que 30.1% de los que están insatisfechos, el 20.5% de estos están insatisfechos en cuanto a la empatía, el 9.6% restantes están satisfechos sobre dicha empatía.

Hipótesis específica 4

H^{e3}) Existe influencia de la empatía en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021.

H^{e03}) No existe influencia de la empatía en la satisfacción del usuario adulto mayor

Tabla 16

Pruebas de chi-cuadrado - empatía / satisfacción de los usuarios

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,411 ^a	12	,011
Razón de verosimilitud	5,378	12	,012
Asociación lineal por lineal	,154	1	,012
N de casos válidos	156		

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 5,411^a$, y el valor de razón de verosimilitud es $X^2_t = 5,378$, con el 95%, de nivel de confianza y entonces cumple la relación de orden de Significación asintótica (bilateral) 0.011 ptos. es < Significación 0.05 ptos. requeridas: el criterio de tomar decisión de P- valor, en base a estos concluimos los indicadores de estudio son estadísticamente significativas.

V. DISCUSIÓN

Los resultados en cuanto a nuestros hallazgos, nos permiten discutir en los siguientes puntos:

En cuanto a la hipótesis general, la cual analiza la influencia de la Calidad de atención en los servicios de la salud y la Satisfacción de los usuarios, se encontró un valor del Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 5,615a$, y el valor de Significación asintótica (bilateral) 0.008 pto., lo cual establece la validez de la hipótesis que supone: *existe influencia de la calidad de atención en los servicios de la salud en la satisfacción de los usuarios adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021*, asimismo según, Méndez y Díaz (2017), en su tesis los autores que existen falencias en la limpieza y tiempo de espera; así como el orden del consultorio que afectan el nivel de satisfacción durante la atención, asimismo se encontraron deficiencias con respecto a lo evaluado tanto en infraestructura, procesos y resultados.

Según los resultados hallados, la infraestructura se encuentra dentro del rubro por mejorar (50% de cumplimiento). Una buena infraestructura y un buen equipamiento son indispensables para un trabajo idóneo del personal y que se relaciona directamente con la satisfacción del usuario interno. Con respecto a los procesos, así como un 20% de incumplimiento de acciones del personal médico. También se encontró serias deficiencias sobre todo en la gestión de infraestructura y equipamiento, con un 83,33% de incumplimiento en los procesos, que implica la ausencia de éstos. Asimismo, en gestión de recursos humanos así como también resultados negativos y un escenario que necesita ser intervenido (54,44% de incumplimiento y 36,36% de cumplimiento parcial); asimismo si bien es cierto en presente estudio se demuestra un grado importante de satisfacción del personal de trabajo como visión general en su mayormente de acuerdo y totalmente de acuerdo, de manera específica no sucede lo mismo en el rubro de remuneraciones e incentivos estos son indiferentes a la opinión, por lo que existe la necesidad de profundizar en otros estudios para buscar la causa que explique estos resultados, por lo que según Méndez y Díaz (2017), podemos hacer hincapié que el entorno de calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del Servicio de medicina de rehabilitación del Hospital Regional de Huacho, 2018.

Asimismo, según Tuesta-Nole. (2018), en su trabajo de investigación en salud titulada *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de México: perspectiva de los usuarios*, concluye que los resultados sugieren profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejora continua de la calidad de la atención. Así mismo y de manera similar según García y Gálvez (2016), en su trabajo de investigación titulado: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital*, concluye que para la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 explicando que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

En lo relacionado a la primera de las hipótesis específicas, la misma que analiza la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios se encontró el valor de Chi cuadrado calculado, es $\chi^2 = 5,644a$, y el valor de Significación asintótica (bilateral) 0.033 pts., lo cual valida la primera de las hipótesis específica, está según Tuesta-Nole. (2018), quien en su estudio concluye en que un coeficiente de determinación de 0,3176 lo que indica que la satisfacción del paciente adulto mayor depende del 31,7% de la gestión sanitaria del nosocomio, por lo cual en los resultados se deben a que la gestión sanitaria actualmente no está enfocada a satisfacer las necesidades del paciente adulto mayor, motivo por el cual percibe que no hay una adecuada calidad de la atención, en esta investigación se demuestra que la satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa se relaciona significativamente con la fiabilidad de los servicios de salud en el Hospital, por lo que demuestra que la satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa se relaciona significativamente con la accesibilidad a los servicios de salud en el Hospital. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios, asimismo esto concuerda con los resultados de García y Gálvez (2016) el cual establecieron que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del centro de salud, durante el año 2013. También en los resultados de la investigación y respecto a la hipótesis específica se encontró una relación

significativa entre la dimensión tangible y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo que en los resultados de la investigación de Redhead.

Por su parte Febres y Mercado (2020) en cuanto a la Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú explican que la satisfacción del usuario como un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud, se presenta a través de un análisis que se hizo con la medida del cuestionario estandarizado SERVQUAL. Dentro de sus resultados obtuvieron una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción, esto en relación a nuestra investigación me permite resumir que el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

Por lo que respecta a la segunda de las hipótesis específicas, la que analiza la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios, para lo cual se encontró un valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2 = 7,554a$, y un valor de Significación asintótica (bilateral) 0.008 pto, lo cual valida el supuesto que determina que existe influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021, asimismo según Flores, (2018), quien en su estudio de tesis menciona que un a un nivel bueno de capacidad de respuesta se relaciona con un nivel bueno de satisfacción, esto es respaldado por la capacidad de respuesta fue de un 72,3%; mostrando los mejores resultados en *La rapidez de la atención en caja* (100%) y *La rapidez de la atención para tomarse exámenes de apoyo al diagnóstico* (73,4%). Un 77,1% de los encuestados se mostró satisfecho con la dimensión de seguridad, mostrándose muy satisfechos con “La sensación de confianza que le inspiró el médico” (89,1%). Los encuestados refieren satisfacción en la capacidad de respuesta en un 73,7%; el ítem con mejor porcentaje (83,1%) fue el del “Trato con amabilidad, respeto y paciencia del personal de consulta externa”. Un 73,6% se mostró satisfecho con los Aspectos Tangibles, siendo la pregunta sobre “La existencia de personal para

informar y orientar a los pacientes en consulta externa” la que generó un mejor porcentaje de satisfacción (74,1%), así también se encontró que el coeficiente Rho Spearman de 0.452 resulto positiva, siendo este el de mayor nivel de correlación, asimismo en el presente estudio se encontró un estudio similar, estos resultados pueden estar relacionados con las deficiencias antes descritas por lo que, como hemos mencionado líneas atrás, será importante reevaluar con mayor especificidad las causas que originaron estas cifras aunque podemos adelantar que, mejorando y actuando sobre las deficiencias de lo descrito en los primeros párrafos, estos resultados pueden presentar mejoría significativa, que sería demostrada en controles periódicos posteriores a la intervención que realice la institución.

En cuanto a la tercera de las hipótesis específicas, que analiza la influencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios, lo cual alcanzado un valor de Chi cuadrado calculado, es $\chi^2 = 9,211a$, y el valor de nivel de confianza y entonces cumple la relación de orden de Significación asintótica (bilateral) 0.038 pto., validando como de esta manera la tercera de las hipótesis específicas, la cual determinar que existe influencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021, según García y Gálvez (2016), en su tesis mencionan que el Ministerio de Salud (MINSA) del Perú reconoce que, la calidad en la prestación de salud es una preocupación fundamental en la gestión del sector, e indica que el grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. asimismo según Salas (2017), en su tesis resume que EsSalud tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, la cual se encuentra relacionada a la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%, el mismo que se resume en los resultados que según el presente estudio, tal cual se encontró en los resultados, estos guardan compatibilidad significativa con lo mencionado por el mismo autor Es de suma importancia un Modelo de Gestión de seguridad y la Calidad en el

Servicio de Laboratorio del Hospital para obtener un mayor beneficio para el usuario y para el Hospital,

Por ultimo en cuanto a la cuarta de las hipótesis específica, que analiza la influencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios, se encontró un valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2 = 5,411a$, y con un nivel de confianza y entonces cumple la relación de orden de Significación asintótica (bilateral) 0.011 ptos., asimismo, esto valida el supuesto que define que existe influencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, 2021, asimismo, según Infantes (2016), quien en su estudio de tesis menciona que la satisfacción global percibida fue alta, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose relación con el sexo y la edad, tal cual se encontraron en los resultados de la presente tesis, de esta modo se puede decir que la calidad humana, es decir la empatía en la atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del Hospital, 2018. En este estudio se buscó intencionadamente correlación del puntaje de empatía con el género, años de antigüedad, índice de pobreza sin embargo no se encontró ninguna correlación significativa, por lo que podemos concluir que la empatía es una cualidad dependiente de factores intrínsecos del individuo, lo que la hace susceptible a modificarse y mejorarse, y es ahí donde esta investigación puede servir de base para estudios futuros, donde además sería conveniente considerar otros factores que pudieran interferir con las variables que se estudiaron, tanto la empatía medica como la percepción de esta empatía y la satisfacción del paciente, ya sean intrínsecas de los individuos estudiados como del medio que los rodea, incluyendo factores administrativos que determinan a empatía es una cualidad fundamental para establecer una relación médico paciente exitosa; buenos niveles de empatía deberían traducirse en una buena relación médico-paciente lo cual a su vez debe reflejarse en la satisfacción de este último.

Existen herramientas como la entrevista motivacional donde mediante la aplicación de la empatía y la entrevista reflexiva es posible obtener mejores resultados de la consulta.

VI. CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo general, se encontró que, si existe influencia significativa con 0.008 puntos de la significación asintótica (bilateral) entre la calidad de atención en los servicios de la salud con la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, siendo este menor al 0.05 puntos que se requiere.

Primer Objetivo Especifico: Se logro determinar que, si existe influencia significativa con 0.033 puntos de la significación asintótica (bilateral) entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, siendo este menor al 0.05 puntos que se requiere.

Segundo Objetivo Especifico: Se logro determinar que, si existe influencia significativa con 0.008 puntos de la significación asintótica (bilateral) entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, siendo este menor al 0.05 puntos que se requiere.

Tercero Objetivo Especifico: Se logro determinar que, si existe influencia significativa con 0.038 puntos de la significación asintótica (bilateral) entre la seguridad con la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, siendo este menor al 0.05 puntos que se requiere.

Cuarto Objetivo Especifico: Se logro determinar que, si existe influencia significativa con 0.011 puntos de la significación asintótica (bilateral) entre la empatía con la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, siendo este menor al 0.05 puntos que se requiere.

VII. RECOMENDACIONES

De los hallazgos se sugiere lo siguiente:

Primera: Se sugiere a la Dirección del Hospital Municipal Los Olivos, organizar e implementar los procesos de atención, de tal manera que se cumplan los indicadores de calidad, mejorando el servicio, disminuyendo los tiempos de espera, agilizando la atención, creando un ambiente confortable, humanizando los servicios de salud.

Segunda: En la dimensión de Fiabilidad, se recomienda que el equipo de trabajo tenga más áreas así realizan mayor porcentaje de las actividades, siendo importante que los profesionales de salud (con excepción del equipo de trabajo) realmente cumpla las acciones prometidas o programadas para con los integrantes del Hospital Municipal de Los Olivos, y no solo utilice a la población para cumplimiento de atención en los servicios sino también el cumplimiento de la ejecución de prestaciones de los servicios de atención a los asegurados que asisten por el convenio de Essalud – Red Sabogal, y así evitar la penalidad de servicio por ser ejecutada.

Tercera: Asimismo, se le pide sensibilizar al equipo de salud, para acceder a sus intervenciones con oportunidad, con el objetivo de fortalecer la satisfacción del Hospital Municipal Los Olivos.

Cuarta: Se sugiere realizar el fortalecimiento de capacidades de comunicación asertiva, trato al cliente, dirigidos al personal de salud, administrativo y de servicios generales, preparándolos para brindar una atención de calidad, y se sienta un clima afectivo.

REFERENCIAS

- Aguirre, E. (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20446>
- Akbar, F & Pasiga, B. (2017). *Patient Satisfaction Level with Health Care Quality at Dental Hospital of Hasanuddin University*. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 127, 253-258. 10.2991/icaaip-17.2018.59
- Aldosari, M., Tavares, M., Matta Machado, A., Abreu, M. (2017) *Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care*. *Journal Collection PLoS ONE*, 12(11), 1-13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187993>
- Andreu, L. (2001) *Emociones y satisfacción del consumidor. Propuesta de un modelo cognitivo – afectivo en servicios de ocio y turismo*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Valencia]. <http://hdl.handle.net/10550/38436>
- Barragan, J. and Moreno, C. (2018). *Revista Global Nursing*. [online] Scielo.isciii.es. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n29/administracion2.pdf> [Citado 1 Sep. 2019].
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Colunga Rodríguez, Cecilia, López Montoya, Marco Antonio, Aguayo Alcaraz, Guadalupe, y Canales Muñoz, José Luís. (2007). *Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(3).
- Compean, D, Pérez, D. Orozco, M. Hernández, L. (2017), *Sociodemographic factors associated with satisfaction with public health services among people with HIV / AIDS*. *Health Management and Policy Magazine* [en línea]. 127-143. ISSN: 1657-7027. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54531419010>. [Citado 1 Sep. 2019].

- Coronado, R., Cruz, E, Macías, S, Arellano, A. y Nava, T. (2013) *El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores*. Rev Mex Med Fis Rehab,25(1),26-33.
- Daniels, O. (2016). *The fight against social segregation in health care in Latin America*. MEDICC REVIEW. 2015 octubre; 17. [Citado 2019 agosto 25]
- Del Cid, A., Méndez, R., Sandoval, F. (2011). *Investigación Fundamentos y metodología*. Prentice Hall.
- Donabedian A. (1992) *Garantía y Monitoría de la Calidad de Atención Médica; un texto introductorio*. Instituto Nacional de Salud Pública.
- Donabedian A. (1993). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. Salud Pública Mex. 35(3):238-47.
- Donabedian, A. (1980) *Explorations in quality assessment and monitoring The definition of quality and approaches to its assessment*. Health Administration Press.
- Donabedian,A. (2001). *Calidad Asistencial: La calidad de la atención médica*. Revista Órgano de la Sociedad Española de Calidad Asistencial,16(1)28-34.
- Duque, E. (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR*. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales,15(25),64.
- European Estándar Norm (2015) *Quality management systems - Fundamentals and Vocabulary*. BSI Standards Publication.https.
- Febres R. y Mercado - Rey M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú*. Revista de la Facultad de Medicina Humana URP; 20(3):397-403.
- García R. y Gálvez C. (2016). *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA– ESSALUD, Chongoyape – Perú*. Revista Científica Tzhoecoen. Vol. 8 Núm. 2 (2016). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado F. y Bendezu. G. (2019) *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*,36(4),8-620. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

- Hernández, R; Fernández, C.; Baptista, M. (2010) *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Huerta E. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima*, Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima – Perú.
- Infantes F., (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016*. *Revista peruana de medicina integrativa. EsSalud*. Vol. 2, Núm.
- Isaza A. (2018) *Garantía de calidad en Salud*. Ediciones de la U. Bogotá. 3ra edición.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Ed. Díaz de Santos.
- Kothari, C. (2004) *Research methodology: methods and techniques*. New Age International Publishers.
- Kotler, p. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. PEARSON EDUCATION.
- Kumar, R. (2011) *Research Methodology a step-by-step guide for beginners*. Sage Publications.
- López I, Hervas G. (2017). *Adaptación de LA “Escala de afecto positivo y negativo” (PANAS) en una muestra general española*. *Psicología conductual*; 23(3): 529 – 548.
- Lora, I., Tirado, L., Montoya, J.; Pallares, M. (2019). *Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia*. *Revista Nacional de Odontología*, [online] 12(23), pp.31-40. Recuperado de: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378> [Citado 1 Sep. 2019]
- Malgon, E. (2018). *Administración Hospitalaria*. Bogotá: Editorial Médica Panamericana 3° Edición. México D.F.

- Ministerio de salud (2009) *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. (RM N°727-2009)*. MINSA.http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/SIST-GESTION-14/politica_nacional_calidad.pdf.
- Ministerio de Salud (2012), *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. (RM N° 527-2011). MINSA. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Minsalud.gov.co. (2019). *Ministerio de Salud y Protección Social*. [online] Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/GUIA%20INFORMATIVA%20DEL%20REGIMEN%20CONTRIBUTIVO.pdf> [Citado 1 Sep. 2019].
- Naidu, A. (2009) *Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality*. Int J Health Care Qual Assur, 22(4), 366-81. DOI: 10.1108/09526860910964834
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple temscale for measuring consumer perceptions of services quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Pari, M. (2020). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de odontología del centro de salud Santa Adriana setiembre – noviembre Juliaca 2019*[Tesis de pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5331>
- Piedra, I. (2017). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10490>
- Prakash B. (2010). *Patient satisfaction*. Journal of cutaneous and aesthetic surgery, 3(3), 151–155. <https://doi.org/10.4103/0974-2077.74491>
- Quesada, I. (2021) *Satisfacción del usuario y la calidad del servicio odontológico en el policlínico del Ejército Fuerte “Hoyos Rubio”, Rímac, 2020* [Tesis de

Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/63987>

- Rodríguez Sánchez, Yadamy, de León Rosales, Lázaro, Gómez Figueroa, Olga, Diéguez Matellán, Evis, & Sablón Cossío, Neyfe. (2018). *Effect on patients' satisfaction in the Primary Care Level*. Revista Médica Electrónica, 38(2), 185-198. Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000200008&lng=es&tlng=es. [Citado 1 Sep. 2019].
- Rust, R., Oliver, R. (1994). *Service Quality*. Ed. New Directions in Theory and Practice. Sage Publications.
- Sánchez V. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016*. [Tesis]. Iquitos: Universidad Científica del Perú.
- Taherdoost, H.(2016). *Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research*. International Journal of Academic Research in Management,5(3),28-6.10.2139/ssrn.3205040
- Torres, M y Vásquez C. (2015) *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. *Compendium*, 18(35),57-76.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Tuesta-Nole J. (2018). *La gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el Hospital II Tarapoto-EsSalud, Perú*. Universidad de Manizales, Archivos de Medicina (Col), vol. 18, núm. 2, pp. 413-420.
- Umoke, M., Umoke, P., Nwimo, I., Nwalieji, C., Onwe, R., Emmanuel, I., Agbaje, S.(2020) *Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory*. SAGE Open Medicine ,8,1-9 . <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Zeithman, Valerie A., Bitner, J. (2002) *Service Marketing* 2nd Edition. Fic Graw Hill Interamericana.

Zelthaml, V., Parasuraman, A., Berry, L .(1990) *Delivering quality service*. The Free Press.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de los Servicios de la Salud	La calidad según Mejías, et al. (2013) es dar respuesta válida a los problemas o situaciones de salud que influye sobre la población y conlleva la satisfacción de los pacientes, la familia y comunidad con referencia a estos servicios.	La calidad de los servicios de la salud, es el conjunto de actividades realizadas en un centro prestador de salud considerando las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía que está en relación con aspectos técnicos y humanos, medido en una escala ordinal con rango malo (30-70) bueno (71-110) y muy bueno (111-150).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiabilidad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Seguridad ✓ Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> -Limpieza y presentación del servicio -Presentación personal -Material de información -Servicio inclusivo y señalización -Atención según orden de asistencia -Resolución de problemas -Disponibilidad de medicamentos -Disposición a aclarar dudas y explicar el tratamiento a realizar -Concientización de la salud -Cobertura de necesidades -Medidas de bioseguridad -Confianza percibida -Habilidades empáticas para desempeñarse en el servicio -Deseo de atención al usuario -Privacidad en la atención -Horarios adecuados a los usuarios. 	<p>Escala Likert – Ordinal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Satisfecho 4. Muy satisfecho
Satisfacción del usuario	La satisfacción es la relación existente entre expectativas y necesidades por parte del paciente o familiares, logradas a través de la atención médica recibida. En la satisfacción del usuario se observa la intervención de dos factores: expectativa y experiencia que influyen en la valoración que tenga el paciente; el grado de satisfacción o insatisfacción resulta de la diferencia entre ambos factores (Coronado, et al. 2013).	La satisfacción del usuario implica atender las necesidades y copar las expectativas del usuario en el proceso de la atención considerando la dimensión humana, técnico-científico y entorno, medidos en una escala ordinal, con rangos bajo (20-46) medio (47-72) y alto (73-100).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Humana ✓ Técnico-Científico ✓ Entorno 	<ul style="list-style-type: none"> -Trato cordial y amable -Interés en la persona y su problema -Respeto a su privacidad. respeto a sus creencias para su tratamiento. -Orientación recibida durante el examen clínico. -Ejecución del examen clínico. -Solución del problema de salud del paciente. -Orientación de medicamentos recibidos. -Orientación sobre la continuidad de los cuidados -Post tratamiento. -Tiempo de espera 20 min. Aproximado. -Información completa, oportuna y entendida por el usuario. -Horario de atención adecuado -Ambientes cómodos en el establecimiento. -Limpieza del establecimiento 	

ANEXO 2. INSTRUMENTO: CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Estimado usuario este cuestionario forma parte de una investigación que tienen como objetivo establecer a influencia que existe entre la calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario durante la pandemia por lo cual se le solicita su apoyo respondiendo los ítems, teniendo en cuenta la siguiente escala: muy insatisfecho (1); insatisfecho (2); satisfecho (3); y (4) muy satisfecho.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD		ESCALA			
N°	FIABILIDAD	1	2	3	4
1	La atención que ofrece el centro hospitalario se brinda con equidad.				
2	La información sobre la salud que se ofrece en el centro hospitalario es adecuada.				
3	Cuando existe una queja de un paciente sobre el centro hospitalario, este cuenta con el libro de reclamaciones.				
4	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que indica el personal de salud.				
5	El personal de salud cumple con el tratamiento.				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4
6	El personal de salud anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.				
7	El personal de salud suele ilustrar sobre el cuidado de la salud.				
8	El personal de salud le aconseja acudir a periódicamente al servicio para prevenir complicaciones.				
9	Consideras que el personal de salud está atento a tus dudas, y las aclara.				
10	El personal de salud le realizó un examen completo por el problema por el cual acudió.				
	SEGURIDAD	1	2	3	4
11	Considera que el personal de salud da soluciones apropiadas a las necesidades de los usuarios.				
12	Considera que el personal de salud que lo atendió le inspira seguridad y credibilidad.				
13	El personal de salud está siempre dispuesto a ayudarlo inspirando confort y privacidad.				
14	El personal de salud usa las medidas de protección (como lavado de manos, uso de guantes, doble mascarilla, protector facial, gorro y mandil) para prevenir COVID19.				
15	Consideras que el personal de salud tiene los conocimientos y habilidades necesarias para solucionar los problemas de salud.				
	EMPATIA	1	2	3	4

16	En el primer contacto que tiene con el personal de salud se presenta amablemente.				
17	El personal de salud lo atiende con amabilidad y respeto.				
18	El personal de salud muestra interés por solucionar sus problemas.				
19	Considera que el personal de salud muestra paciencia en el proceso de la atención.				
20	Considera que, durante el tratamiento, el personal de salud respetó su privacidad.				
21	Considera que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a sus necesidades.				
22	Considera que el personal de salud comprende y toma en cuenta sus necesidades de salud.				

INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario este cuestionario forma parte de una investigación que tiene como objetivo establecer la influencia que existe entre la calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario durante la pandemia por lo cual se le solicita su apoyo respondiendo los ítems, teniendo en cuenta la siguiente escala: muy insatisfecho (1); insatisfecho (2); satisfecho (3); y (4) muy satisfecho.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		ESCALA			
N°	HUMANA	1	2	3	4
1	Estoy satisfecho con la confianza que el personal de salud me inspira al explicarme mi problema de salud.				
2	Estoy satisfecho cuando en la consulta el personal de salud me llama por mi nombre o apellido.				
3	Estoy satisfecho con el interés que muestra el personal de salud cuando le consulto sobre mi problema de salud.				
4	Estoy satisfecho con la amabilidad que brinda el personal de salud durante el tratamiento.				
5	Estoy satisfecho con la explicación del personal de salud sobre los cuidados a seguir post tratamiento.				
6	Considero que el personal de salud mantiene confidencialidad de los diagnósticos.				
	TÉCNICO-CIENTÍFICA	1	2	3	4
7	Estoy satisfecho con la orientación recibida durante el tratamiento.				
8	Estoy satisfecho con el tratamiento recibido.				
9	He recibido charlas educativas mientras espero ser atendido.				
10	Estoy satisfecho cuando el personal de salud me escribe indicaciones en una receta con letra clara y entendible.				
	ENTORNO	1	2	3	4

11	Considero que el tiempo que dura la consulta solicitada es suficiente.				
12	Estoy satisfecho con el acondicionamiento del ambiente de espera.				
13	Estoy satisfecho con la iluminación del consultorio de salud.				
14	Estoy satisfecho con la ventilación del consultorio de salud.				
15	Estoy satisfecho con la limpieza del consultorio de salud.				

ANEXO 3. CONFIABILIDAD

Alfa de Cronbach

Justificación:

La prueba es un análisis aplicado a una muestra de 156 colaboradores a quien analizaremos acerca de la calidad de los servicios de la salud, una batería de 22, ítems (Var. Calidad de los servicios) y 15 ítems (Var. Satisfacción del usuario), de acuerdo con las características indicadas en la Unidad de Análisis de escala Likert, en donde se valorarán los ítems como se presentan a continuación:

- Muy insatisfecho (1);
- Insatisfecho (2);
- Satisfecho (3); y
- Muy satisfecho (4)

La calificación se hará a través de la escala de la siguiente manera:

Tabla 3.17

Escala de valoración de acuerdo con resultados (calidad de los servicios / satisfacción del usuario)

ESCALA	VALORES
No es Confiable	0 - 0,2
Baja Confiabilidad	0,2 - 0,4
Moderada Confiabilidad	0,4 - 0,6
Buena Confiabilidad	0,6 - 0,8
Alta Confiabilidad	0,8 - 1

Según el cálculo de Cronbach para los instrumentos de Calidad de los servicios y de Satisfacción del usuario, el cálculo de resultados muestra los siguientes resultados.

Tabla 3.18

Estadísticas de fiabilidad (control previo)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,814	,827	22
,842	,862	15

Tal como se muestra en el cálculo de la tabla anterior, el índice del Alfa de Cronbach, es de 0.814 pts. Para Calidad de los servicios y de 0.842 pts. Para satisfacción del usuario, logrando un índice promedio de 0.828 pts., para la aplicación de ambos instrumentos.

ANEXO 4. AUTORIZACIÓN

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 15 de noviembre de 2021

SOLICITO: Autorización
para Ejecución del
Proyecto de
Investigación

Señor:

Dr. Luis Benjamín Pérez Inca

Director General del Hospital Municipal Los Olivos

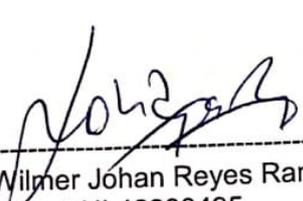
Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que estando realizando una Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud y encontrándome realizando el Proyecto de tesis: **"Calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del hospital municipal Los Olivos, 2021"**; por tal motivo solicito tenga a bien autorizar la aplicación de dicho proyecto en el Hospital Municipal Los Olivos.

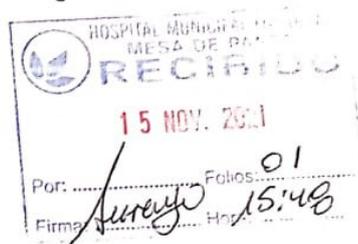
Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima y de antemano quedo de usted muy agradecido por la atención prestada.

Atentamente,



CD. Wilmer Johan Reyes Ramirez
DNI 42380495

Correo: Johan_rr@hotmail.com / odontojohan@gmail.com
Celular: 990141025



Escaneado con CamScanner

Anexo N°5. Carta de Consentimiento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación **Calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal Los Olivos, 2021**

El objetivo principal es: establecer la influencia de la calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, en el año 2021. El estudio realizado esta en mi responsabilidad como maestra de posgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio: El presente estudio brindara información valiosa para poder medir la influencia de la calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario, en pacientes adulto mayor con la finalidad de tomar las medidas necesarias para la mejora de la atención de calidad y satisfacción del usuario que asisten al hospital municipal

Confidencialidad: Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y solo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Solo el investigador tendrá acceso a las encuestas.

Otra Información: sus respuestas serán analizadas únicamente para la investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, el investigador estará dispuesto a responder sus inquietudes y comentarios.

Firma del participante

DNI: 08637141

Wilmer Johan Reyes Ramirez

nombre y firma del investigador.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente hace constancia de mi participación en la investigación **Calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal Los Olivos, 2021**

El objetivo principal es: establecer la influencia de la calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal de Los Olivos, en el año 2021. El estudio realizado esta en mi responsabilidad como maestra de posgrado en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Justificación del estudio: El presente estudio brindara información valiosa para poder medir la influencia de la calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario, en pacientes adulto mayor con la finalidad de tomar las medidas necesarias para la mejora de la atención de calidad y satisfacción del usuario que asisten al hospital municipal

Confidencialidad: Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y solo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Solo el investigador tendrá acceso a las encuestas.

Otra Información: sus respuestas serán analizadas únicamente para la investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, el investigador estará dispuesto a responder sus inquietudes y comentarios.

Firma del participante

DNI: 08467266

Wilmer Johan Reyes Ramirez

nombre y firma del investigador.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

La calidad según Mejías, et al. (2013) es dar respuesta válida a los problemas o situaciones de salud que influye sobre la población y conlleva la satisfacción de los pacientes, la familia y comunidad con referencia a estos servicios.

Dimensiones de las variables.

Dimensión 1: FIABILIDAD

Según, (Mejías 2013), manifiesta que es la probabilidad de buen funcionamiento de algo.

Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Se refiere según (Mejías 2013), a la disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y oportuno

Dimensión 3: SEGURIDAD

La seguridad según (Mejías 2013), es la prestación del servicio de energía es un principio de respeto al derecho humano de la vida y la dignidad humana. Si bien es cierto que la electricidad potencializa el desarrollo humano, conlleva una serie de precauciones por el riesgo derivado de su mismo funcionamiento.

Dimensión 4: EMPATIA

Según (Mejías 2013), es la capacidad que tiene una persona de percibir los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia. Por eso es vital para la vida social. Además, consiste en entender a una persona desde su punto de vista en vez del propio, o en experimentar indirectamente los sentimientos y percepciones del otro

Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es la relación existente entre expectativas y necesidades por parte del paciente o familiares, logradas a través de la atención médica recibida. En la satisfacción del usuario se observa la intervención de dos factores: expectativa y experiencia que influyen en la valoración que tenga el paciente; el grado de satisfacción o insatisfacción resulta de la diferencia entre ambos factores (Coronado, et al. 2013).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: HUMANA

Aborda según (Coronado. 2013), aspectos relacionados al cliente o usuarios del producto o servicio, analiza estos tratos, con una deficiente atención personalizada y a la deshumanización y poca sensibilidad al prójimo de quienes brindamos este servicio. Siendo el trato casi relativamente personalizado, donde se ve que el contacto es directo con el paciente y sus familiares

Dimensión 2: TÉCNICO-CIENTÍFICA

Se describen según (Coronado. 2013), como “hacer bien lo que se debe hacer”, dependiendo de múltiples factores como; habilidad, conocimientos, competencias, tiempo y recursos, básicamente en la toma de decisiones de los profesionales de la salud y su capacidad e interés para practicarlos diariamente.

Dimensión 3: ENTORNO

Es la razón según (Coronado. 2013), el conocimiento del grado de satisfacción de usuario en los servicios sanitarios, es que un paciente satisfecho es más probable que cumpla con las recomendaciones médicas que se le aconsejan ya sea: farmacológicas, estilo de vida, entre otras cosas.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala/Niveles o rangos
FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La atención que ofrece el centro hospitalario se brinda con equidad. ✓ La información sobre la salud que se ofrece en el centro hospitalario es adecuada. ✓ Cuando existe una queja de un paciente sobre el centro hospitalario, este cuenta con el libro de reclamaciones. ✓ La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que indica el personal de salud. ✓ El personal de salud cumple con el tratamiento. 	1 2 3 4 5	Nominal: Muy insatisfecho (1); Insatisfecho (2); Satisfecho (3); Muy satisfecho (4).
CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El personal de salud anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica. ✓ El personal de salud suele ilustrar sobre el cuidado de la salud. ✓ El personal de salud le aconseja acudir a periódicamente al servicio para prevenir complicaciones. ✓ Consideras que el personal de salud está atento a tus dudas, y las aclara. ✓ El personal de salud le realizó un examen completo por el problema por el cual acudió. 	6 7 8 9 10	Nominal: Muy insatisfecho (1); Insatisfecho (2); Satisfecho (3); Muy satisfecho (4).
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera que el personal de salud da soluciones apropiadas a las necesidades de los usuarios. ✓ Considera que el personal de salud que lo atendió le inspira seguridad y credibilidad. ✓ El personal de salud está siempre dispuesto a ayudarlo inspirando confort y privacidad. ✓ El personal de salud usa las medidas de protección (como lavado de manos, uso de guantes, doble mascarilla, protector facial, gorro y mandil) para prevenir COVID19. ✓ Consideras que el personal de salud tiene los conocimientos y habilidades necesarias para solucionar los problemas de salud. 	11 12 13 14 15	Nominal: Muy insatisfecho (1); Insatisfecho (2); Satisfecho (3); Muy satisfecho (4).
EMPATIA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el primer contacto que tiene con el personal de salud se presenta amablemente. ✓ El personal de salud lo atiende con amabilidad y respeto. ✓ El personal de salud muestra interés por solucionar sus problemas. ✓ Considera que el personal de salud muestra paciencia en el proceso de la atención. ✓ Considera que, durante el tratamiento, el personal de salud respetó su privacidad. ✓ Considera que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a sus necesidades. ✓ Considera que el personal de salud comprende y toma en cuenta sus necesidades de salud. 	16 17 18 19 20 21 22	Nominal: Muy insatisfecho (1); Insatisfecho (2); Satisfecho (3); Muy satisfecho (4).

Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala/Niveles o rangos
HUMANA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estoy satisfecho con la confianza que el personal de salud ✓ me inspira al explicarme mi problema de salud. ✓ Estoy satisfecho cuando en la consulta el personal de salud me llama por mi nombre o apellido. ✓ Estoy satisfecho con el interés que muestra el personal de salud cuando le consulto sobre mi problema de salud. ✓ Estoy satisfecho con la amabilidad que brinda el personal de salud durante el tratamiento. ✓ Estoy satisfecho con la explicación del personal de salud sobre los cuidados a seguir post tratamiento. ✓ Considero que el personal de salud mantiene confidencialidad de los diagnósticos. 	1 2 3 4 5 6	Nominal: Muy insatisfecho (1); Insatisfecho (2); Satisfecho (3); Muy satisfecho (4).
TÉCNICO-CIENTÍFICA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estoy satisfecho con la orientación recibida durante el tratamiento. ✓ Estoy satisfecho con el tratamiento recibido. ✓ He recibido charlas educativas mientras espero ser atendido. ✓ Estoy satisfecho cuando el personal de salud me escribe indicaciones en una receta con letra clara y entendible. 	7 8 9 10	Nominal: Muy insatisfecho (1); Insatisfecho (2); Satisfecho (3); Muy satisfecho (4).
ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considero que el tiempo que dura la consulta solicitada es suficiente. ✓ Estoy satisfecho con el acondicionamiento del ambiente de espera. ✓ Estoy satisfecho con la iluminación del consultorio de salud. ✓ Estoy satisfecho con la ventilación del consultorio de salud. ✓ Estoy satisfecho con la limpieza del consultorio de salud. 	11 12 13 14 15	Nominal: Muy insatisfecho (1); Insatisfecho (2); Satisfecho (3); Muy satisfecho (4).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

Nº	Variable 1: CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La atención que ofrece el centro hospitalario se brinda con equidad.	X		X		X		
2	La información sobre la salud que se ofrece en el centro hospitalario es adecuada.	X		X		X		
3	Cuando existe una queja de un paciente sobre el centro hospitalario, este cuenta con el libro de reclamaciones.	X		X		X		
4	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que indica el personal de salud.	X		X		X		
5	El personal de salud cumple con el tratamiento.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal de salud anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	X		X		X		
7	El personal de salud suele ilustrar sobre el cuidado de la salud.	X		X		X		
8	El personal de salud le aconseja acudir a periódicamente al servicio para prevenir complicaciones.	X		X		X		
9	Consideras que el personal de salud está atento a tus dudas, y las aclara.	X		X		X		
10	El personal de salud le realizó un examen completo por el problema por el cual acudió.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que el personal de salud da soluciones apropiadas a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que el personal de salud que lo atendió le inspira seguridad y credibilidad.	X		X		X		
13	El personal de salud está siempre dispuesto a ayudarlo inspirando confort y privacidad.	X		X		X		
14	El personal de salud usa las medidas de protección (como lavado de manos, uso de guantes, doble mascarilla, protector facial, gorro y mandil) para prevenir COVID19.	X		X		X		
15	Consideras que el personal de salud tiene los conocimientos y habilidades necesarias para solucionar los problemas de salud.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 EMPATIA	X		X		X		

16	En el primer contacto que tiene con el personal de salud se presenta amablemente.	X		X		X	
17	El personal de salud lo atiende con amabilidad y respeto.	X		X		X	
18	El personal de salud muestra interés por solucionar sus problemas.	X		X		X	
19	Considera que el personal de salud mostro paciencia en el proceso de la atención.	X		X		X	
20	Considera que, durante el tratamiento, el personal de salud respetó su privacidad.	X		X		X	
21	Considera que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a sus necesidades.	X		X		X	
22	Considera que el personal de salud comprende y toma en cuenta sus necesidades de salud.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. José Duarte Quiñones Lozano **DNI: 08600061**

Especialidad del validador: Metodólogo **Temático**
Grado del especialista: Maestro **Doctor**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de diciembre del 2021



Firma del Experto Informante
Doctor en educación

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

Nº	Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		X	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 HUMANA	X	No	Si	No	Si	No	
1	Estoy satisfecho con la confianza que el personal de salud me inspira al explicarme mi problema de salud.	X		X		X		
2	Estoy satisfecho cuando en la consulta el personal de salud me llama por mi nombre o apellido.	X		X		X		
3	Estoy satisfecho con el interés que muestra el personal de salud cuando le consulto sobre mi problema de salud.	X		X		X		
4	Estoy satisfecho con la amabilidad que brinda el personal de salud durante el tratamiento.	X		X		X		
5	Estoy satisfecho con la explicación del personal de salud sobre los cuidados a seguir post tratamiento.	X		X		X		
6	Considero que el personal de salud mantiene confidencialidad de los diagnósticos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Estoy satisfecho con la orientación recibida durante el tratamiento.	X		X		X		
8	Estoy satisfecho con el tratamiento recibido.	X		X		X		
9	He recibido charlas educativas mientras espero ser atendido.	X		X		X		
10	Estoy satisfecho cuando el personal de salud me escribe indicaciones en una receta con letra clara y entendible.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 ENTORNO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considero que el tiempo que dura la consulta solicitada es suficiente.	X		X		X		
12	Estoy satisfecho con el acondicionamiento del ambiente de espera.	X		X		X		
13	Estoy satisfecho con la iluminación del consultorio de salud.	X		X		X		
14	Estoy satisfecho con la ventilación del consultorio de salud.	X		X		X		
15	Estoy satisfecho con la limpieza del consultorio de salud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Mg. C.D. José Duarte Quiñones Lozano** **DNI: 08600061**

Especialidad del validador: **Metodólogo** **Temático**

Grado del especialista: Maestro

Doctor

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

07 de diciembre del 2021



**Firma del Experto Informante
Doctor en educación**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

Nº	Variable 1: CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La atención que ofrece el centro hospitalario se brinda con equidad.	X		X		X		
2	La información sobre la salud que se ofrece en el centro hospitalario es adecuada.	X		X		X		
3	Cuando existe una queja de un paciente sobre el centro hospitalario, este cuenta con el libro de reclamaciones.	X		X		X		
4	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que indica el personal de salud.	X		X		X		
5	El personal de salud cumple con el tratamiento.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal de salud anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	X		X		X		
7	El personal de salud suele ilustrar sobre el cuidado de la salud.	X		X		X		
8	El personal de salud le aconseja acudir a periódicamente al servicio para prevenir complicaciones.	X		X		X		
9	Consideras que el personal de salud está atento a tus dudas, y las aclara.	X		X		X		
10	El personal de salud le realizó un examen completo por el problema por el cual acudió.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que el personal de salud da soluciones apropiadas a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que el personal de salud que lo atendió le inspira seguridad y credibilidad.	X		X		X		
13	El personal de salud está siempre dispuesto a ayudarlo inspirando confort y privacidad.	X		X		X		
14	El personal de salud usa las medidas de protección (como lavado de manos, uso de guantes, doble mascarilla, protector facial, gorro y mandil) para prevenir COVID19.	X		X		X		
15	Consideras que el personal de salud tiene los conocimientos y habilidades necesarias para solucionar los problemas de salud.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 EMPATIA	X		X		X		

16	En el primer contacto que tiene con el personal de salud se presenta amablemente.	X		X		X	
17	El personal de salud lo atiende con amabilidad y respeto.	X		X		X	
18	El personal de salud muestra interés por solucionar sus problemas.	X		X		X	
19	Considera que el personal de salud mostro paciencia en el proceso de la atención.	X		X		X	
20	Considera que, durante el tratamiento, el personal de salud respetó su privacidad.	X		X		X	
21	Considera que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a sus necesidades.	X		X		X	
22	Considera que el personal de salud comprende y toma en cuenta sus necesidades de salud.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Zoila Flor Granados Trinidad **DNI: 42551812**

Especialidad del validador: Metodólogo

Temático

Grado del especialista: Maestro

Docto

07 de diciembre del 2021

Firma del Experto Informante.
MG. Gestión de Talento Humano

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

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

Nº	Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 HUMANA							
1	Estoy satisfecho con la confianza que el personal de salud me inspira al explicarme mi problema de salud.	X		x		X		
2	Estoy satisfecho cuando en la consulta el personal de salud me llama por mi nombre o apellido.	X		X		X		
3	Estoy satisfecho con el interés que muestra el personal de salud cuando le consulto sobre mi problema de salud.	X		X		X		
4	Estoy satisfecho con la amabilidad que brinda el personal de salud durante el tratamiento.	X		X		X		
5	Estoy satisfecho con la explicación del personal de salud sobre los cuidados a seguir post tratamiento.	X		X		X		
6	Considero que el personal de salud mantiene confidencialidad de los diagnósticos.	x		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA							
7	Estoy satisfecho con la orientación recibida durante el tratamiento.	X		x		X		
8	Estoy satisfecho con el tratamiento recibido.	X		X		X		
9	He recibido charlas educativas mientras espero ser atendido.	X		X		X		
10	Estoy satisfecho cuando el personal de salud me escribe indicaciones en una receta con letra clara y entendible.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 ENTORNO							
11	Considero que el tiempo que dura la consulta solicitada es suficiente.	X		X		X		
12	Estoy satisfecho con el acondicionamiento del ambiente de espera.	X		X		X		
13	Estoy satisfecho con la iluminación del consultorio de salud.	X		X		X		
14	Estoy satisfecho con la ventilación del consultorio de salud.	X		X		X		
15	Estoy satisfecho con la limpieza del consultorio de salud.	x		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Zoila Flor Granados Trinidad DNI: 42551812

Especialidad del validador: Metodólogo

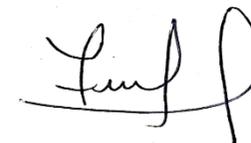
Temático

Grado del especialista: **Maestro**

Doctor

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de diciembre del 2021



Firma del Experto Informante.
MG. Gestión de Talento Humano

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

Nº	Variable 1: CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La atención que ofrece el centro hospitalario se brinda con equidad.	X		x		X		
2	La información sobre la salud que se ofrece en el centro hospitalario es adecuada.	X		X		X		
3	Cuando existe una queja de un paciente sobre el centro hospitalario, este cuenta con el libro de reclamaciones.	X		X		X		
4	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que indica el personal de salud.	X		X		X		
5	El personal de salud cumple con el tratamiento.	x		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal de salud anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	X		X		X		
7	El personal de salud suele ilustrar sobre el cuidado de la salud.	X		X		X		
8	El personal de salud le aconseja acudir a periódicamente al servicio para prevenir complicaciones.	X		X		X		
9	Consideras que el personal de salud está atento a tus dudas, y las aclara.	X		X		X		
10	El personal de salud le realizó un examen completo por el problema por el cual acudió.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que el personal de salud da soluciones apropiadas a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que el personal de salud que lo atendió le inspira seguridad y credibilidad.	X		X		X		
13	El personal de salud está siempre dispuesto a ayudarlo inspirando confort y privacidad.	X		X		X		
14	El personal de salud usa las medidas de protección (como lavado de manos, uso de guantes, doble mascarilla, protector facial, gorro y mandil) para prevenir COVID19.	X		x		X		
15	Consideras que el personal de salud tiene los conocimientos y habilidades necesarias para solucionar los problemas de salud.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	En el primer contacto que tiene con el personal de salud se presenta amablemente.	X		X		X		

17	El personal de salud lo atiende con amabilidad y respeto.	X		X		X	
18	El personal de salud muestra interés por solucionar sus problemas.	X		X		X	
19	Considera que el personal de salud mostro paciencia en el proceso de la atención.	X		X		X	
20	Considera que, durante el tratamiento, el personal de salud respetó su privacidad.	X		X		X	
21	Considera que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a sus necesidades.	X		X		X	
22	Considera que el personal de salud comprende y toma en cuenta sus necesidades de salud.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Humberto Darío Zanelli Reyes..... **DNI: ...07854556**

Especialidad del validador: Metodólogo
Grado del especialista: Maestro

Temático
Doctor

07 de diciembre del 2021



Firma del Experto Informante.
Colegio médico 17998
Especialista 8078
Master en Dirección y Gestión de los
Sistemas de Seguridad Social

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

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

Nº	Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 HUMANA							
1	Estoy satisfecho con la confianza que el personal de salud me inspira al explicarme mi problema de salud.	X		X		X		
2	Estoy satisfecho cuando en la consulta el personal de salud me llama por mi nombre o apellido.	X		X		X		
3	Estoy satisfecho con el interés que muestra el personal de salud cuando le consulto sobre mi problema de salud.	X		X		X		
4	Estoy satisfecho con la amabilidad que brinda el personal de salud durante el tratamiento.	X		X		X		
5	Estoy satisfecho con la explicación del personal de salud sobre los cuidados a seguir post tratamiento.	X		X		X		
6	Considero que el personal de salud mantiene confidencialidad de los diagnósticos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA							
7	Estoy satisfecho con la orientación recibida durante el tratamiento.	X		X		X		
8	Estoy satisfecho con el tratamiento recibido.	X		X		X		
9	He recibido charlas educativas mientras espero ser atendido.	X		X		X		
10	Estoy satisfecho cuando el personal de salud me escribe indicaciones en una receta con letra clara y entendible.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 ENTORNO							
11	Considero que el tiempo que dura la consulta solicitada es suficiente.	X		X		X		
12	Estoy satisfecho con el acondicionamiento del ambiente de espera.	X		X		X		
13	Estoy satisfecho con la iluminación del consultorio de salud.	X		X		X		
14	Estoy satisfecho con la ventilación del consultorio de salud.	X		X		X		
15	Estoy satisfecho con la limpieza del consultorio de salud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Humberto Darío Zanelli Reyes DNI: 07854556

Especialidad del validador: Metodólogo

Grado del especialista: Maestro

Temático
Doctor

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

07 de diciembre del 2021



**Firma del Experto Informante.
Colegio médico 17998
Especialista 8078
Master en Dirección y Gestión de los
Sistemas de Seguridad Social**

47	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	3 3 3 3 3 2	3	3	3	3	3
48	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2 2	2	2	2	2	2
49	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	2 2 2 2 2 2	3	3	3	2	3
50	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 3 3 3 2	2	2	2	3	2
51	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	3 3 3 3 2 2	3	3	3	3	3
52	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 2 2 2 2	3	3	3	2	3
53	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	2 2 3 3 3 3	3	3	3	3	3
54	2 3 3 3 3	4 2 3 2 3	2 3 3 3 3	2 2 2 2 2 2	3	3	3	2	3
55	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	3 3 3 3 2 2	3	3	3	3	3
56	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	2 2 2 2 2 2	3	3	3	2	3
57	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	2 2 3 3 2 2	3	3	3	2	3
58	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 2 3	3	3	3	3	3
59	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 2 1	3	3	3	3	3
60	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	4 4 4 4 3 1 1	2	2	2	3	2
61	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 3 3 2 2	2	2	2	2	2
62	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	3 3 3 3 2 2	3	3	3	3	3
63	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3 2	3	3	3	3	3
64	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 3 3 2 2	2	2	2	2	2
65	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	3 3 3 3 2 2	3	3	3	3	3
66	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 3 2	2	2	2	2	2
67	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	2 2 2 2 2 2	3	3	3	2	3
68	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 3 3 2 2	2	2	2	2	2
69	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	3 3 3 3 3 3	3	3	3	3	3
70	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 2 2 2 2	3	3	3	2	3
71	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	2 2 3 3 2 2	3	3	3	2	3
72	4 4 4 4 3	4 4 4 4 3	4 4 4 4 3	2 2 2 2 2 2	4	4	4	2	4
73	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	3 3 3 3 2 2	3	3	3	3	3
74	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	2 2 2 2 2 3	3	3	3	2	3
75	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	2 2 3 3 2 1	3	3	3	2	3
76	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 1 1	3	3	3	2	3
77	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 2 2	3	3	3	3	3
78	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	4 4 4 4 3 2 2	2	2	2	3	2
79	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 3 3 3 2	2	2	2	3	2
80	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	3 3 3 3 2 2	3	3	3	3	3
81	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 2 2	3	3	3	3	3
82	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 3 3 3 2	2	2	2	3	2
83	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	3 3 3 3 2 2	3	3	3	3	3
84	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2 2	2	2	2	2	2
85	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	2 2 2 2 3 3	3	3	3	2	3
86	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 3 3 2 2	2	2	2	2	2
87	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	3 3 3 3 2 2	3	3	3	3	3
88	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 2 2 2 2	3	3	3	2	3
89	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	2 2 3 3 2 2	3	3	3	2	3
90	3 3 3 4 3	4 3 3 3 3	3 3 4 4 3	2 2 2 2 2 3	3	3	3	2	3
91	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	3 3 3 3 2 1	3	3	3	3	3
92	2 2 3 2 2	3 2 2 3 2	3 2 2 2 3	2 2 2 2 1 1	2	2	2	2	2
93	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	2 2 3 3 2 2	3	3	3	2	3
94	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 2 2	3	3	3	2	3
95	2 2 2 3 2	2 3 2 2 3	2 2 2 3 2	2 3 2 2 3 2	2	2	2	2	2
96	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 4 3 2 2	2	2	2	2	2

MUESTRA

147	2 2 2 2 2	2 2 2 3 2	3 2 2 2 2	2 2 3 3 3 2 2
148	2 2 3 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 3 3 3 2 2
149	2 2 2 2 2	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3 3 3
150	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	4 4 4 4 3 2 2
151	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 3 3 3 2 2
152	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	2 2 3 3 3	3 3 3 3 3 2 2
153	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3	3 3 3 3 3 2 2
154	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 3 3 3 2 3
155	2 2 2 2 2	2 2 2 3 2	2 2 2 3 2	2 3 2 2 2 2 1
156	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2 2 2 2 2 1 1

2	2	2	2	2
2	2	2	2	2
2	3	3	3	3
2	2	2	3	2
2	2	2	2	2
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
2	2	2	3	2
2	2	2	2	2
2	2	2	2	2

