



**Universidad
Norbert Wiener**

ESCUELA DE POSGRADO

**“NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DE UN CENTRO DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN DEL
HOSPITAL DE SOLIDARIDAD DE CARABAYLLO, LIMA - PERÚ 2020”**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD**

Presentado por:

AUTORES: DAVILA RIVERA, JHONNATAN

Codigo orcid:0000-0002-5692-7054

SIFUENTES DIAZ, SINARSHYI ARELÍ

Codigo orcid: 0000-0001-9157-0639

Lima – Perú

2021

Tesis

**“Nivel De Calidad De Atención y Satisfacción Del Cliente De Un
Centro De Terapia Física Y Rehabilitación Del Hospital De
Solidaridad De Carabayllo, Lima - Perú 2020”**

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a todos nuestros colaboradores que nos han apoyado incondicionalmente en el proceso de este proyecto de investigación que nos permite llegar a nuestro objetivo.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2 Identificación y formulación del problema	13
1.2.1 Problema General.....	13
1.2.2 Problemas específicos.....	13
1.3 Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación de la investigación	14
1.5 Limitaciones de la investigación	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Antecedentes de la investigación	16
2.2 Bases teóricas.....	19
2.3. Formulación de la hipótesis.....	36
2.3.1. Hipótesis general.....	36
2.3.2. Hipótesis específicas.....	36
2.4. Operacionalización de variables e indicadores	36
2.5. Definición de términos básicos.....	37
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	39
3.1 Tipo y nivel de investigación:	39
3.2 Diseño de investigación	39
3.3 Población y muestra.....	39
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.4.1. Descripción de instrumentos	40

3.4.2. Validación de instrumentos	41
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos.....	43
3.6 Aspectos éticos	45
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	47
4.1. Procesamiento de datos: resultados	47
4.2. Discusión de resultados	58
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
Conclusiones.....	62
Recomendaciones.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	69
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	69
ANEXO 2: INSTRUMENTO 1	75

Índice de tablas

Tabla N° 1. Correlación entre los criterios Servqual.....	34
Tabla N° 2. Dimensiones Servqual.....	36
Tabla N° 3. Dimensiones Servqual preguntas.....	41
Tabla N°4. Confiabilidad Servqual.....	42
Tabla N°5. Análisis factorial de constructo.....	43
Tabla N° 6. Nivel de interpretación de acuerdo al cuestionario Servqual.....	44
Tabla N° 7. Estadística descriptiva Calidad de atención.....	47
Tabla N° 8. Resultados de instrumento calidad de atención.....	48
Tabla N° 9. Resultados de instrumento satisfacción del cliente.....	49
Tabla N° 10. Prueba de normalidad de los datos.....	50
Tabla N° 11. Coeficiente de correlación por Rho de Spearman.....	51
Tabla N° 12. Resultados de la dimensión fiabilidad.....	52
Tabla N° 13. Resultados de la dimensión sensibilidad.....	53
Tabla N° 14. Resultados de la dimensión seguridad.....	54
Tabla N° 15. Resultados de la dimensión empatía.....	56
Tabla N° 16. Resultados dimensión elementos tangibles.....	57

Índice de gráficos

GráficoN° 1. Teoría motivacional de las Necesidades.....	26
GráficoN° 2. Calidad de atención.....	48
GráficoN° 3. Satisfacción del cliente.....	49
Gráfico N° 4. Resultados de la dimensión fiabilidad.....	52
GráficoN° 5. Resultados de la dimensión sensibilidad.....	53
Gráfico N°6. Resultados de la dimensión seguridad.....	55
Gráfico N°7. Resultados de la dimensión empatía.....	56
Gráfico N°8. Resultados de la dimensión elementos tangibles.....	57

Resumen

El presente estudio nivel de calidad de atención y satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del hospital de solidaridad de carabayllo, Lima - Perú 2020. Tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del cliente. Material y Método: de enfoque cuantitativo, tipo aplicativo, diseño no experimental, alcance correlacional. La muestra fueron 100 pacientes. La técnica fue la encuesta, aplicando dos instrumentos Cuestionario de Calidad de atención, y satisfacción del usuario. Para la estadística inferencial se utilizó el programa SPSS versión 22. Resultados: la calidad de atención del centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo es alta (71%) mayormente. respecto a la satisfacción del cliente el 23% indica estar satisfecho y 26% está algo satisfecho, y 19% nada satisfecho. Las dimensiones Fiabilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles de la calidad de atención presentan asociación con la variable satisfacción del cliente. No así la dimensión Sensibilidad que no presenta asociación con la satisfacción del cliente. Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente, siendo su significancia de 0,000, y menor a 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, existiendo una correlación positiva moderada (0.429) entre las dos variables. Conclusión. Existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente siendo su significancia de 0,000 existiendo una correlación positiva moderada entre las dos variables.

Palabras clave: calidad, atención, satisfacción, cliente.

Abstract

The present study level of quality of care and customer satisfaction of a physical therapy and rehabilitation center of the solidarity hospital of Carabayllo, Lima - Peru 2020. Its objective was to determine the relationship between quality of care and customer satisfaction. Material and Method: quantitative approach, applicative type, non-experimental design, correlational scope. The sample was 100 patients. The technique was the survey, applying two instruments: Quality of care questionnaire and user satisfaction. For inferential statistics, the SPSS version 22 program was used. Results: the quality of care of the physical therapy and rehabilitation center of the Hospital de Solidaridad de Carabayllo is high (71%) mostly. Regarding customer satisfaction, 23% indicate they are satisfied and 26% are somewhat satisfied, and 19% are not satisfied at all. The dimensions Reliability, Security, Empathy and Tangible elements of the quality of care are associated with the variable customer satisfaction. Not so the Sensitivity dimension, which has no association with customer satisfaction. There is a relationship between the quality of care and customer satisfaction, its significance being 0.000, and less than 0.05, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, with a moderate positive correlation (0.429) between the two variables. Conclusion. There is an association between the quality of care and customer satisfaction, its significance being 0.000, with a moderate positive correlation between the two variables.

Keywords: quality, service, satisfaction, customer.

INTRODUCCIÓN

La atención que reciben los pacientes en los distintos centros de salud (ya sea público o privado) de la ciudad de Lima se encuentran actualmente monitoreados por distintos estándares de calidad estipulados por autoridades nacionales (MINSA) e internacionales. De tal forma estos centros de salud tratan en lo posible brindar servicios de calidad, ya sea a través de la adquisición de equipos médicos modernos, incrementando la cantidad de personal médico, ampliación de los horarios de atención, etc.

La mejor forma para conocer el nivel de calidad que ofrecen los centros de salud, es a través de los mismos pacientes, ya que ellos mediante su percepción y expectativa referida los servicios que reciben, pueden señalar que tan distante se encuentra para lograr su satisfacción; lograr aquello en los pacientes es un trabajo arduo que deberán realizar los directivos de los hospitales. Para tal fin existen herramientas que ayudan a conocer las percepciones y expectativas de los usuarios sobre los servicios que utilizan como por ejemplo el cuestionario Servqual.

Cabe mencionar que nuestro sistema de salud público no tiene una buena referencia y soporte, por el déficit de atención, ya que muchos pacientes esperan meses para poder ser atendidos, además se evidencia que no existe una relación directa entre las diferentes entidades de salud que existe en nuestro país, para tener una buena organización conjunta en las atenciones al paciente. A causa de esta deficiencia, el área de terapia física se ve afectado en la recuperación óptima de sus pacientes, ya que por la espera de la atención las patologías se vuelven crónicas, haciendo lenta la recuperación del paciente a su funcionalidad física e inserción social.

Así mismo a diferencia de los hospitales públicos, los hospitales privados se caracterizan porque su nivel de atención es muy eficiente, debido a la buena organización y planificación de atención que brinda a sus usuarios. Teniendo como resultado que el área de terapia física y rehabilitación pueda desarrollar un tratamiento oportuno y eficaz a sus pacientes

Es por ello que esta investigación busca llevar a la reflexión a este sistema público a alcanzar los estándares que brinda el sistema de salud privado. Para que de esta manera se estandarice la calidad atención a nivel nacional en los servicios de salud.

La presente tesis tiene por objetivo conocer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de la Solidaridad de Carabayllo. El trabajo de investigación está dividido en 4 capítulos además de las conclusiones y recomendaciones. En el primer capítulo se describe la problemática del estudio, la descripción del centro de salud e estudio, para que seguidamente se formulen los objetivos generales y específicos, la justificación y las limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo se presentan los antecedentes tanto a nivel nacional como internacional, se aborda el marco teórico, con las definiciones de los términos utilizados y fundamentos teóricos correspondientes. En el tercer capítulo se desarrolla la parte metodológica de la investigación, definiendo el tipo de investigación, la muestra, la operacionalización de la variable, la prueba piloto y los resultados para hallar la validez y confiabilidad requerida del instrumento.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la aplicación del instrumento como son los datos demográficos, niveles de satisfacción por dimensiones y comparación entre las percepciones y expectativas. Al final de la investigación se menciona a las principales conclusiones a las que se llegó luego de la aplicación del instrumento y las recomendaciones especializadas al hospital en área de atención en el área de Terapia Física y Rehabilitación.

En base a esta información se busca concientizar al sistema de salud de nuestro país a mejorar la calidad atención y servicio que se les brinda a los pacientes en el área de terapia física y en otras áreas, para así brindar un servicio igualitario para toda la población en general sin tener distinción por los niveles sociales o por la referencia geográfica, y poder tener una población sana y óptimas condiciones para el buen desarrollo social.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que brindar una atención de calidad significa corresponder a las expectativas de los pacientes, razón por la cual, el hecho de no brindar una atención con calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que van a sentir insatisfacción con relación a la atención recibida y esto puede traer consecuencias más prolongadas y por ende mayor incomodidad, relacionándose esta última con la imagen y economía de las instituciones de salud. Debido a esta deficiencia a lo largo de los años a traído consigo consecuencias no solamente en el área emocional, por la insatisfacción del paciente, sino también ha traído repercusiones físicas afectando la salud del paciente, al no brindar una atención oportuna (1).

Por lo general, los pacientes llegan a la institución de salud en busca de ayuda de comprensión y de atención, pero desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen. En los últimos tiempos se ha visto la necesidad que los fisioterapeutas no se alejen de su centro de atención y no olviden la esencia de su quehacer, por eso es importante integrar la calidad y cuidado para así lograr la satisfacción del paciente. Además, se puede afirmar que la responsabilidad del fisioterapeuta es brindar una buena información y atención acerca del procedimiento que va llevar y la paciencia que se debe tener al momento de explicar el tratamiento y resolver las dudas del paciente se ha ido desvalorando a causa de la exhaustiva demanda de pacientes (1).

Por consiguiente, la atención de los fisioterapeutas en los servicios de rehabilitación física se hace indispensable para el buen funcionamiento del servicio. Teniendo en cuenta el gran volumen de pacientes que puede tener este y así mismo salen a flote las fortalezas y debilidades del personal del servicio de terapia física y rehabilitación, para así poder cubrir las necesidades de los pacientes que exigen atención de alta calidad, donde el personal suele ser insuficiente en número para la satisfacción de los pacientes. Se sabe también que en donde hay una alta demanda de pacientes o sobrecarga de atenciones se pierde la oportunidad de brindar un servicio de calidad, en base esto podemos concluir que el buen desempeño y la calidad de atención que brinde el fisioterapeuta también va depender de la

cantidad de pacientes que se le asigne dentro del servicio, ya que debido al tiempo la atención no sería eficiente, ni de calidad.

En el centro de terapia física y rehabilitación del hospital de la Solidaridad de Carabaylo, no se ha realizado estudios que revelen el nivel de satisfacción de los pacientes ante la atención de los fisioterapeutas en dicho servicio, por ende es de gran importancia realizar este estudio para determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el centro.

1.2 Identificación y formulación del problema

1.2.1 Problema General

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabaylo, 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabaylo, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión sensibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabaylo, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabaylo, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabaylo, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabaylo, 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020
- Establecer la relación entre la dimensión sensibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020
- Establecer la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020
- Establecer la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020
- Establecer la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Esta indagación tendrá una aportación teórica porque realiza unos análisis amplios como actualizados de las informaciones referentes al clima organizacional así como a sus dimensiones y su relación con la calidad de atención y sus dimensiones, así como a la revisión de diversas teorías respecto a las dimensiones de cada variable explicándose de forma detallada, de tal forma que se convierta en un antecedente nacional sobre las variables en mención.

1.4.2. Metodológica

La presente investigación brindan unos aportes metodológicos debido a que se

aplicarán dos instrumentos de recolección de datos, los cuales, a pesar de contar con una validez y confiabilidad, serán confrontados a nuevos criterios para poder ser validados, de tal forma que ratifiquen su eficacia en cuantos a las variables de estudio y puedan ser utilizados en otros trabajos de investigación que mencionen las mismas variables.

1.4.3. Práctica

La presente investigación tendrá una trascendencia práctica porque sistematizará la información obtenida para su análisis e identificación de los posibles principales problemas y de esta forma permitirá plantear estrategias y herramientas que mantengan o favorezcan los resultados encontrados y así se pueda lograr la mejora continua en la Institución de salud.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El presente estudio se desarrolló en un periodo de tres meses. De junio del 2021 a setiembre del año 2021.

1.5.2. Espacial

El presente estudio se realizó en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo Lima.

1.5.3. Recursos

En cuanto al recurso humano, podemos referir que el grupo poblacional de estudio estarán conformados por los pacientes que acuden a las diferentes consultas en los servicios de salud y los profesionales de la salud, de la institución de salud mencionada.

En cuanto al aporte bibliográfico, podemos mencionar que se contará con el suficiente acceso de información a las teorías y conceptos necesarios para el estudio.

Asimismo, el proyecto no requiere de un auspicio financiero, ya que será solventado por recursos del propio investigador.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes nacionales

Vigo (2020). Esta investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la calidad de atención del servicio y la satisfacción del usuario externo de Medicina Física y Rehabilitación de Salud primavera, Junio 2020. Estudio descriptivo correlacional, su muestra fue de 45 encuestados. Como resultado se identifica que la satisfacción del usuario externo es: Buena 6.7%, Regular 68.9% y Mala 24.4 %. La calidad es: Buena 11.1%, Regular 66.7% y Mala 22.2, se identifica que, según las dimensiones de la calidad de atención, el porcentaje elevado se encuentra en: elementos tangibles con 82.2% como regular. En capacidad de respuesta 77.8% como regular. En empatía 73.3% como regular. En fiabilidad 62.2% como regular. En seguridad 55.6 como regular. La relación entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles y la satisfacción del usuario tuvieron las siguientes significancias 0.009, 0.007, 0.004, 0.005 y 0.004 que son menores a 0.05 existiendo asociación. Se concluye que hay una relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario con un sig. 0,004 menor a 0,05 (2).

Chávez (2020). Su investigación tuvo por objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Fisioterapia y Rehabilitación "Manos Curativas" de la ciudad de Lima. El diseño es descriptivo correlacional de corte transversal; la muestra fue 282 encuestados a quienes se aplicó el cuestionario para medir la calidad de servicio SERVPERF. Resultados. Existe asociación entre variables ($p= 0,000$ menor a 0,050) así mismo existe una relación directa casi perfecta (0,776) entre las variables de estudio, lo cual sería suficiente para rechazar H_0 . Existe asociación entre las dimensiones Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y la satisfacción del consumidor (sig. 0,000 y CC ,603 - sig. 0,000 - CC, 631 - sig. 0,000 - CC, 603 - sig. 0,000 - CC, 499 - sig. 0,000 - CC, 611). Conclusión. Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor en el Centro de Fisioterapia y Rehabilitación "Manos Curativas"(3).

Suclupe y Ortogorin (2019) El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia

Física y Rehabilitación, del Centro privado, durante el período de enero de 2019. El estudio, descriptivo, correlacional, transversal y prospectivo, cuantitativo. La muestra fue 40 usuarios del servicio de Terapia Física y Rehabilitación. La recopilación fue mediante el cuestionario servqual y el cuestionario de satisfacción del usuario externo. Los resultados obtenidos de los usuarios muestran que en la correlación de confiabilidad y satisfacción se obtuvo el valor de $p = 0.527$, la dimensión de Capacidad de respuesta y satisfacción se obtuvo el valor de $p = 0.177$, la dimensión de seguridad y satisfacción se obtuvo el valor de $p = 0.944$, la empatía y satisfacción el valor de $p = 0.162$, los elementos tangibles y la satisfacción se obtuvieron por el valor de $p = 0.077$. Conclusiones: No existe una relación significativa entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación por que el valor de $p = 0,475$ es mayor que 0.05 aceptándose la hipótesis nula (4).

Ayala, et al., (2018) la investigación tuvo como fin determinar el “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre del 2018”; su trabajo de investigación fue de descriptivo, observacional; utilizó la técnica de muestro por conveniencia obteniendo un total de 87 personas como muestra (entre pacientes y acompañantes). Utilizó el cuestionario Servqual modificado, llamándola “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios Médicos de apoyo”. Los principales resultados que obtuvo evidenciaron que un 64.79% de los pacientes manifestaron insatisfacción respecto a la atención que recibieron del hospital; además, lo niveles de mayor insatisfacción fueron los de fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos intangibles. Como se puede observar en ambos hospitales ubicados en lima y el callao respectivamente, se aprecia que el nivel de insatisfacción de sus pacientes es muy pronunciado, evidenciando que la calidad de los servicios que ofrecen los hospitales públicos está muy por debajo de las expectativas que presentan sus pacientes para poder considerarse satisfecho con la atención recibido (5).

Antecedentes internacionales

Pedraja, L., et al (2019) el objetivo de este artículo científico fue “Percepción de la calidad del servicio en salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora”, llevaron a cabo el estudio con la finalidad de evaluar la percepción de calidad de servicio ofrecida por el Hospital Regional Dr. Noé Crevani y los cinco Centros de salud

familiar en la ciudad de Arica. La investigación sigue la línea del tipo de investigación exploratoria y descriptiva. No menciona el tamaño de la muestra exacta, pero sí menciona que el proceso para hallar la muestra fue representativa y balanceada. El instrumento utilizado para la recogida de datos fue el SERVPERF que se originó como una crítica al cuestionario SERVQUAL, dado que para los autores (Cronin & Taylor, 1992) dado que consideraban que las dimensiones de la escala SERVQUAL no evaluaban lo que realmente pretendía evaluar (validez). Los principales resultados indicaron que la dimensión con mayor grado de aceptación (satisfacción) fue la de elementos tangibles, y la dimensión más desfavorable fue la de fiabilidad, el cual refleja la desconfianza de los Ariqueños frente al sistema de salud de su ciudad (6).

Lezcano, L. et al., (2018) investigación cuyo fin es “Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia”, investigación del año 2018, tuvo como objetivo principal analizar la calidad de atención de un hospital a través de las dimensiones del modelo Servqual y sus factores asociados. El tipo de estudio que empleó este trabajo de investigación fue el longitudinal y la psicométrica; debido a que el cuestionario Servqual se aplicó a los pacientes tanto antes como después de la atención recibida, además se halló una validez aceptable del cuestionario. La muestra fue obtenida a través de una diferencia de medias pareadas, resultando que la cantidad de pacientes necesarios para obtener una diferencia de 1.0 en la escala (20% en términos relativos) era menor a 10. Los resultados arrojaron que la mayoría de los pacientes que respondió el cuestionario fueron adultos (74.6%) y la mayoría fueron mujeres (67.8%), además de contar un bajo nivel socioeconómico (86.5) y baja escolaridad (93%). El servicio mejor evaluado fue urgencias, en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y calidad global. No se encontraron relación entre la calidad percibida y los variables sociodemográficas (7).

Vera, et al., (2018) esta investigación tuvo como objetivo evaluar las percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile, 2018, La investigación es del tipo descriptivo comparativo transversal, su muestra fue de 285 pacientes. El cuestionario utilizado fue el Servqual de 22 ítems (preguntas). Los resultados evidenciaron que el área de Atención abierta brindó un bajo nivel de calidad del servicio, evidenciando que el principal problema fue las pocas horas que disponen los médicos para la atención correspondiente además de no cumplir con

sus horarios programados. En el área de Atención de urgencias los pacientes mostraron mayor insatisfacción en atención inmediata ni bien llegan al hospital, y por último en el área de Atención cerrada los pacientes mostraron su disconformidad con el personal médico y administrativo al no responder a las preguntas realizadas sobre el estado de salud de los mismos y los hospitalizados (8).

Muñoz y Fernández (2016), el objetivo es determinar si existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de fisioterapia que son atendidos en un establecimiento de salud. Puebla La muestra estuvo constituida por 59 usuarios en México, el tipo de estudio fue correlacional, donde la recolección de datos fue dado por una encuesta, se obtuvieron puntajes de regular a bueno en cuanto a la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción, así mismo se utilizó el estadístico de correlación de Pearson, contratación de hipótesis, donde se acepta la hipótesis alterna, las dimensiones Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía presenta asociación (0.000) con la variable satisfacción del usuario. Se concluyó que si existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario (9).

Pérez (2015). El objetivo de su investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de Rehabilitación del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi, Ecuador en el período Octubre 2013 – Febrero 2014. Investigación de tipo descriptivo, exploratoria explicativa. La muestra es de 178 usuarios. Resultados .La calidad de atención mejora el nivel de satisfacción de los usuarios de área de rehabilitación al aplicarse el chií cuadrado resultado que 137,92 es mayor a 9,49 que indica encontrarse en zona de rechazo por tanto acepto la hipótesis alternativa y rechazo la hipótesis nula. Conclusión. La calidad de atención mejora el nivel de satisfacción de los usuarios de área de rehabilitación del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Latacunga (10).

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Calidad del servicio

Actualmente el término calidad de un servicio ha ido tomando relevancia en diferentes áreas disciplinarias desde la administración hasta el sector salud como lo es tratado en esta investigación, por ello se dice que la calidad está asociada

fuertemente con las palabras productividad, eficiencia y rentabilidad de una organización (11).

Según Gremler, V.; Zeithaml, M. y Bitner, D. la calidad de un servicio es un elemento básico de las percepciones del usuario y que será el elemento dominante en las evaluaciones de los clientes. Por lo anteriormente mencionado se puede afirmar que las expectativas en relación a la utilización del servicio por el cliente deben ser óptimas (11).

Harovitz, J. describe los principios de calidad de un servicio, los cuales son resumidos del siguiente modo:

- “El cliente es quien juzga la calidad de un servicio”.
- “El cliente impone qué nivel de excelencia debe alcanzar un servicio”
- “La empresa debe trazarse metas para lograr sus propios objetivos, obtener beneficios y lograr destacar”.
- “La empresa debe tener en cuenta las expectativas del cliente”.
- “Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio”.
- “La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante” (12).

De los principios señalados en relación con la calidad se destaca tres conceptos que son la percepción del usuario, la satisfacción del usuario y la adecuación del uso, los cuales deben estar armónicamente configuradas para asegurar y cumplir la calidad y las distintas actividades de una organización (12).

La calidad consiste en aquellas características del servicio que se fundamentan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del servicio. Biscaia, j. en efecto, afirma que una empresa o agrupación tiene calidad cuando es capaz de satisfacer las necesidades o expectativas del usuario (13).

Las definiciones del concepto de calidad varían según el grado de amplitud de

su interpretación como lo menciona los siguientes autores:

Feigenbaum, A. (14) señala que la calidad del producto y servicio está definido como el resultante final de las características de la fabricación, mantenimiento y marketing, por ello el producto o servicio deberá satisfacer las necesidades del cliente.

Berry, L. (15) en su estudio define a la calidad en relación al servicio como la adecuación a los requerimientos del cliente, puesto que ellos son los únicos que deberían apreciar la calidad de un servicio a través de su percepción.

Incluso el Organismo Internacional de Normalización ISO define en su norma número 8420 el concepto de calidad como “La totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas” (15).

2.2.2 Calidad en los servicios de salud

La evolución de la definición de calidad se inició en las empresas, básicamente en las áreas que tienen relación directa con la creación de productos y servicios para el uso de sus clientes. Recién en la década de los 60s comenzó a tratarse el concepto de calidad en las entidades prestadoras de servicios de salud; puesto que en ese momento el desarrollo tecnológico y el avance de la ciencia repercutían directamente en los servicios que recibían los pacientes en los centros de salud respectivos.

Donabedian, A. es considerado el fundador del término de calidad en el ámbito de salud, indicando que su definición estaba basada en el aumento de la demanda y el incremento constante de los costos de atención, lo que originó una insatisfacción generalizada de los pacientes relacionándolos con la escasa eficiencia percibida en la mayoría de los centros de salud (16).

Podemos mencionar que la introducción del término calidad ha trascendido en el ámbito de la salud porque es un desafío constante y significativo para los gobiernos mejorar constantemente los servicios de salud en favor de los pacientes y por ende de los ciudadanos (16).

Gilmore, C. y Morales, H a través de la Organización Mundial de la Salud señala a la calidad como punto clave de los servicios de salud y por ello puntualiza los siguientes parámetros:

- “Un alto nivel de excelencia profesional”.
- “Un uso eficaz de los recursos”.
- “Un bajo de riesgo para el paciente”.
- “Un elevado grado de satisfacción para el paciente”.
- “Impacto final en la salud” (17).

Ross, A.afirma que al realizar un reglamento apto sobre la organización y las funciones de un centro de salud este debe permitir el mayor beneficio a los pacientes y así garantizar la calidad del servicio (18).

Para alcanzar la garantía de un servicio de calidad se deben cumplir varios requisitos tales como un monitoreo exhaustivo de los procesos de atención para poder ajustar los resultados obtenidos con los resultados planificados; es decir, establecer propuestas de mejora para poder concretar el proceso de planificación realizado anteriormente que permita determinar la calidad de los servicios. Para lograr el cumplimiento de las medidas correctivas se debe implementar un diseño organizacional que incluya los elementos de comunicación, información, concientización, responsabilidad y autoridad (18).

2.2.3. Garantía de calidad

El proceso de implementación de calidad referidos a los servicios y productos, se lleva a cabo siempre y cuando exista un control que garantice la ejecución correcta de los procesos de producción y manufacturación; por tal motivo diversos autores definen a este proceso como garantía de calidad, tal es el caso de Ruelas, E quienes la definen como un proceso sistemático para cubrir la brecha entre el desempeño real y los resultados ideales de acuerdo con un conjunto de límites tecnológicos en cualquier sistema en particular(19).

Heather, R afirma que la garantía de calidad es un proceso para determinar las deficiencias encontradas y la adopción de medidas con la finalidad de optimizar el desempeño, seguidos de una nueva medición de la calidad para precisar si se ha logrado una mejora o no (20).

Se concluye entonces que la garantía de la calidad promueve y mejora la comunicación de las necesidades y expectativas de los clientes. De lo analizado en anteriores párrafos se evidencia que la garantía de calidad está relacionada con la satisfacción, calidad y valor para el cliente (20).

2.2.4 Teorías

Existen tres tipos de teorías que tratan de profundizar el concepto de calidad en salud. Las teorías son la absolutista, la individualista y la social (21).

La teoría absolutista: está arraigada desde el punto de vista médico, el cual tiene como prioridad mejorar la salud del paciente. La teoría absolutista implica que la calidad está enfocada en hacer todo lo necesario y apropiado posible para mejorar la salud de la comunidad siempre y cuando se aplique las normas, técnicas y recursos con los que cuenta el centro de salud. Por ello, esta teoría se basa en que las personas que laboran en el sector salud o también llamados clientes internos procuran centrarse en la competencia profesional, la eficacia y la seguridad, de tal forma que se obtenga resultados beneficiosos en cuestión de brindar una atención de primera calidad para los pacientes (21).

La teoría individualista: el enfoque de esta teoría se basa en la perspectiva del paciente o también llamado usuario externo, quien busca ser atendido bajo una óptima de calidad en atención, pero cabe resaltar, que las decisiones del paciente influyen en las decisiones del médico tales como la toma de muestra de sangre, pago por los estudios que se le pide, etc. Lo anterior mencionado es importante, puesto que a pesar que el paciente exija una calidad de atención óptima su punto de vista de aquella quizá sea distinta a la del médico. Por otro lado, se debe observar el hecho de que los usuarios externos por no tener un amplio conocimiento en la disciplina de la medicina en muchas ocasiones no conciben en su totalidad sus necesidades de

salud, es por ello que no se encuentran aptos ni en las condiciones de poder evaluar la competencia profesional de modo apropiado. (21)

La teoría social: La posición de esta teoría se cimienta en la perspectiva de la sociedad. Por ello, se comprende que los recursos que posee la sociedad para desembolsar en la salud de sus ciudadanos pueden llegar a ser insuficiente para toda la población. Por lo tanto, la sociedad en su posibilidad trata de alcanzar el mayor provecho en favor de sus habitantes que necesitan acudir a los centros de salud, empero aquello involucra que ciertos individuos no puedan acceder o recibir todos los beneficios que brinda la sociedad en aras de la salud. Además, para esta teoría es de absoluta significación el punto de vista de los administradores de servicio de salud, debido que, para un director de área la eficacia, la eficiencia, el acceso y la competencia profesional son las características más relevantes de la calidad (21).

Entonces la mayor densidad u concentración en la calidad puede ayudar a los administradores de servicio de salud llevar a cabo una mejor organización en cuanto a la administración del personal, flujo de los pacientes y también en el acceso de servicios a la comunidad (21).

En consecuencia, los proveedores de la salud buscarán ofrecer solo servicios de calidad para lograr ganarse la confianza de los ciudadanos, pero si ocurriera lo contrario, la población recurrirá solamente al sistema de salud cuando se encuentren en excesiva necesidad de atención médica (21).

2.2.4.1 Teoría de las necesidades

La diversidad de las necesidades de las personas no es algo que actualmente sorprenda, esto hace incluso que la vida comercial se haga mucha más competitiva; sin embargo estos tipos de necesidades muchas veces generan comportamientos complejos de las personas, pero que a la vez se generen semejanzas que permiten agrupar las características de las necesidades. Existen semejanzas muy pronunciadas y permanentes que aparecen en varias personas, las cuales sirven para explicar el comportamiento humano (22).

El comportamiento humano es estudiado por psicólogos y profesionales especializados en el área, que afirman que la mayoría de las personas experimentan las mismas necesidades pero en diferentes niveles dependiendo el grado de motivación que presenten y la forma en la que son expresadas. Las necesidades de las personas son la base para el desarrollo del marketing actual. Las empresas que logran identificar y satisfacer rápidamente las necesidades de las personas aseguran su permanencia, rentabilidad y crecimiento en un ambiente altamente competitivo. Schiffman, L. y Kanunk, L (22).

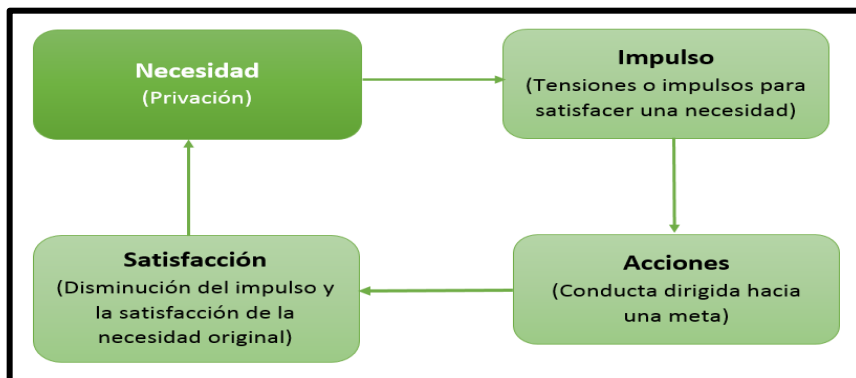
Ante lo mencionado podemos inferir que el éxito de las empresas radica en que sus gerentes deberán poseer habilidad para conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, y de acuerdo a ello programar la creación y/o producción de servicios, teniendo en cuenta además márgenes de rentabilidad que le permita invertir más en el servicio y así crear ventajas competitivas frente a su competencia.

No podemos dejar de mencionar la teoría de las necesidades de Abraham Maslow donde indica que las personas de acuerdo a su grado de motivación de jerarquizan sus necesidades de manera ascendente. Según este modelo a medida que las personas satisfacen sus necesidades surgen otras que van modificando su comportamiento. (Colvin, M.y Rutland, F.)(23).

Las cinco categorías de las necesidades de Maslow son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia de estima y autorrealización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel pero esenciales a la vez. Maslow distingue estas necesidades en dos grupos; el primero las deficitarias (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de desarrollo del ser (autorrealización). La diferencia entre estos dos grupos es que la primera pertenece a carencias, mientras que la del segundo grupo son las del desarrollo del la propia persona Koltko, M Las necesidades de atención médica podríamos ubicarlo en el nivel de seguridad, ya que las personas acuden a los centros de salud con finalidad de mejorarse y sentirse bien para poder enfrentar ante cualquier eventualidad médica. El curarse hará que las personas se sientan más seguras de realizar sus actividades cotidianas(24).

Las necesidades normalmente son explicadas en las teorías de las motivaciones, tal es el caso de la teoría homeostática la cual es diagramada en la publicación de Stonner, J que gráfica su teoría motivacional de las necesidades de la siguiente forma: (25).

Gráfico N° 1
Teoría motivacional de las Necesidades



Fuente: Stonner, J. (25)

Como se visualiza según esta teoría, el proceso de la aparición de las necesidades es circular, cada acción impulsa realizar otra acción y así va sucediendo de manera permanente (25).

2.2.4.2 Expectativas

Stonner, J indican que las expectativas de las personas de algún servicio que demanden, desempeñan una acción importante para evaluar y juzgar dicho servicio; de ahí que su evaluación está dirigido entre lo que ellos esperan o desean con lo que le parece o reciben(25).

Por otro lado Robins, S define a la expectativa desde el punto de vista empresarial, ya que las empresas para obtener una buena imagen de la efectividad del servicio que ofrecen deberán uniformizarlo a los niveles a los cuales sus clientes lo encuentren satisfechos o superen sus expectativas. Sin embargo, la definición de expectativa como una comparación estándar se usa comúnmente en dos sentidos: el

primero referido a lo que clientes creen que van a recibir y lo otro lo que realmente quieren recibir (26).

Como se aprecia en las definiciones, las expectativas básicamente está sujeta a lo que los clientes esperan recibir de un servicio. El recibir un correcto o mal servicio de una empresa cualquiera hace que las personas modifiquen su conducta, ya sea para volver hacer uso del servicio o en su reemplazo elegir a otra empresa (26).

2.2.4.3 Percepciones

Donabedian, A manifiesta que la percepción es el proceso en el cual las personas seleccionan estímulos de su entorno, los analiza, luego los organiza y finalmente les asigna un significado. Esto quiere decir que las personas en primer lugar seleccionan la información, y luego la interpretan de acuerdo como las ve, las oye y las toca de manera que sea significativo para todos. Luego la información captada se transforma para la creación del conocimiento, objetivos y experiencias. Por tal motivo el comportamiento de las personas está determinado por la forma como se percibe el entorno, y no por lo que realmente pueda ser (16).

El proceso del tratamiento de la información recibida por las personas es altamente selectivo, por cuanto cada estímulo que se posee en el entorno solo está expuesto a una pequeña porción de esta, de allí la importancia que debe de otorgársele a sus definiciones, específicamente a la información sobre situaciones que suceden en el entorno para de ahí establecer el proceso de selección (16).

2.2.5 Satisfacción del usuario

Según Ribeiro, A la satisfacción del usuario debe ser definida como una palabra multidimensional porque hace mención a las diversas formas relacionados con la atención en salud médica; siempre y cuando exista un riguroso cuidado y preservación de la salud. Aquella medida será favorable si se logra **alcanzar** las expectativas y deseos de los usuarios (27).

Donabedian, A (28) define a la satisfacción como una reacción innata de la

persona, es decir los pacientes o usuarios, en relación con todo lo principal en la atención de salud percibida, además menciona que la satisfacción del usuario juega el rol de ser un indicador fidedigno para poder estimar y graduar la calidad. Ello concuerda con lo detallado por Vuori, H quien formula la existencia de *“el alto grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad general de la atención sanitaria”* (29).

Se puede precisar que la satisfacción resulta de una serie de evaluaciones las cuales deben ser reales y positivas en relación con los diferentes aspectos de la atención sanitaria. Entonces la satisfacción del usuario se logra obtener cuando se produce una estimación positiva de las diversas mediaciones sanitarias y por supuesto de las inherentes experiencias que perciben los pacientes en la atención (29).

Lozano, G asevera que es el propósito de las instituciones emplear servicios médicos de acceso abierto donde la infraestructura sea la adecuada, en otros palabras, que cuente con una óptima iluminación, ventilación, funcionalidad, comodidad, privacidad, orden y aseo; además que posea información oportuna y competente por parte del personal administrativo, médico y enfermería; y con recursos imprescindibles que satisfagan íntegramente los requerimientos de atención médica(30).

Cabe destacar también la importancia de la adecuada cantidad de personal asistencial y administrativo, pero por encima de todo que los miembros de salud asimilen cabalmente el proceso de atención, acentuando la valoración médica de diagnóstico y tratamiento que sea conveniente en cuestión de salud, con la prevención necesaria de futuras y probables complicaciones. No obstante; lo más natural es que no existe un sistema que obedezca a lo ideal, pero ante ello Lozano recomienda realizar un cuestionario mediante el cual se pueda identificar los puntos débiles del proceso de atención médica; en esencia para poder determinar el origen de los contratiempos que causan deficiencias en la atención sanitaria (30).

Actualmente ha cobrado suma importancia que para la evaluación de los servicios sanitarios se priorice la satisfacción del usuario, pero sobretodo la

satisfacción del usuario en la salud pública. Monteiro, J respecto a esto afirma que es un desafío arduo lograr la plena satisfacción del paciente y más aún en la salud pública, debido a que no existe en sí alguna implementación y desarrollo explícito que haga emerger este aspecto; empero la importancia radica en el cambio de visión y estrategia de los servicios de salud que los gestores, usuarios e investigadores deben plantear y concretar (31).

En el Perú a mediados de la década de los 90 se implementó y desarrolló directrices, acerca de la satisfacción del usuario, estas fueron promovidas por la cooperación internacional, pero fueron de breve trascendencia. Ministerio de Salud del Perú en el mismo periodo, el Ministerio de Salud fue formulando directivas que iban dirigidos exclusivamente hacia los pacientes; pero, la aplicación que debieron realizar los gestores de salud sigue generando inciertos hasta la actualidad (32)..

La Organización Panamericana de la Salud señala que una de las políticas públicas gubernamentales que se ha buscado implementar con la finalidad de aminorar las desigualdades en el sistema de salud es el desafío de profundizar en la investigación sobre el vínculo que existe entre el nivel de satisfacción del usuario y condición socio-económica (33).

2.2.5.1 Expectativas del usuario

Varios son los factores que influyen en el usuario sobre la percepción y satisfacción que manifiestan sobre algún servicio o producto que usen. Es por tal motivo que las empresas deben enfocarse en mejorar las características físicas de sus productos y servicios que contribuyan al valor percibido por el cliente y/o usuario dentro de un mercado. Según Rust, R.; Zahorick, A. y Keiningham, T. (34).

Existen tres niveles de expectativas de los usuarios:

- **Expectativas ideales:** Referido a lo que podría suceder en la mejor de las circunstancias posibles (supera todo nivel de necesidades, percepciones, deseos, expectativas de toda índole); constituye el parámetro de la excelencia.
- **Expectativas de lo que debería ser:** Se refiere a lo que el usuario considera que merecen recibir con el servicio; normalmente lo que debería recibir se sitúa en un nivel más alto de lo que los clientes esperan recibir en realidad.

- **Expectativas esperadas:** Es el nivel de prestación que deberían recibir con relación a la información recibida por parte de la misma empresa. Constituye un nivel básico de expectativas que usualmente utilizan los clientes para clasificar un servicio de poca calidad si se encontrase por debajo de ese nivel deseado (34).

Factores que afectan en los niveles de expectativas del usuario.

Berry, L.& Parasuraman, A indicaron que existen varios factores que influyen no solo en las expectativas del usuario; si no también en la zona de tolerancia:

- **Intensificadores permanentes del servicio:** Factores que intensifican la sensibilidad del cliente al servicio en forma permanente.
- **Necesidades personales:** Requisitos individuales impuestos por características físicas, psicológicas, sociales o de recursos de cada cliente.
- **Intensificadores temporales:** factores que intensifican la sensibilidad del cliente en forma temporal.
- **Alternativas que percibe:** Percepción que tiene el usuario de las opciones de servicio que están a su disposición.
- **Idea de su propio papel:** Como juzgan los clientes el grado en que ellos mismos influyen en el servicio que reciben.
- **Promesas explícitas:** Declaraciones de la compañía sobre el servicio que va a prestar.
- **Promesas implícitas:** Indicios que no son una promesa explícita pero que si hacen que uno espere algo muy bueno.
- **Comunicación de boca a boca:** Declaración de personas ajenas a la compañía sobre lo que será el servicio. Pueden ser de fuentes personales.
- **Experiencia anterior:** Lo que el cliente haya aprendido en anteriores situaciones análogas. (35)

2.2.5.2 Percepciones del usuario

Se refiere básicamente a las percepciones de los niveles de servicio que el

usuario valora subjetivamente luego de haber utilizado algún tipo de servicio; el nivel de desempeño que se ha entregado, es la valoración final del servicio. Los usuarios valoran los servicios en términos de su calidad y del nivel en que se sienten satisfechos con sus experiencias en general (35).

Factores que afectan a la percepción de la calidad del usuario

Garvin, D indica que existen 8 dimensiones de la calidad, las cuales se consideran como factores que afectan directamente a la percepción de la calidad:

- **Actuación:** Hace referencia a las principales características del producto y/o servicio. En relación a los fundamentos de calidad hace referencia a la aplicación de los aspectos basados en servicio y el usuario.
- **Características:** Referido a las características secundarias que complementan el funcionamiento del servicio. Pueden ofrecer atributos adicionales que contribuya a completar el servicio completo que adquiere el usuario.
- **Fiabilidad:** Es el tiempo de vida que funciona el servicio de manera confiable y óptima. Generalmente se mide utilizando parámetros establecidos anteriormente.
- **Conformidad:** Es el nivel que llega un servicio planificado y los resultados para satisfacer las necesidades de los usuarios. La conformidad es el tema central en la gestión de la calidad.
- **Utilidad:** Hace referencia a la rapidez en ofrecer el servicio, la disponibilidad, costos más bajos y el desarrollo de una eficaz relación profesional entre usuario y el proveedor.
- **Estética:** Se refiere a las respuestas o reacciones del cliente a características tales como el tacto, gusto, olfato, vista y oído. Es de naturaleza individual y refleja un juicio personal (36).

2.2.7 Cuestionario Servqual

El cuestionario Servqual representa un modelo de calidad de servicio que representa la realidad de un servicio, tomando en cuenta elementos básicos que por

sus propias características explican el nivel de calidad alcanzado por una entidad empresarial desde la perspectiva de sus clientes (37).

La calidad de un servicio ofrecido por las empresas origina fidelidad en sus clientes que a la par se muestran felices de haber elegido a una determinada empresa luego de haber experimentado el servicio que le ofrecieron; originando así que lo vuelvan a contratar y además puedan recomendarlo hacia otros futuros clientes. Es por tal motivo que resulta importante conocer las expectativas y percepciones de los clientes que tienen sobre la organización que presta el servicio; para lo cual el cuestionario Servqual es el más adecuado para poder aplicarlo(37).

Antes de especificar las principales características del cuestionario Servqual, es preciso mencionar la existencia de un instrumento para medir la calidad de los servicios a través de la percepción de los usuarios llamado PECASUSS, realizado por Cabrera, Londoño y Bello en el año 2008. Este instrumento fue creado a través del proyecto financiado por Banco Interamericano y el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. El instrumento evalúa la calidad de atención de los centros de salud a través de 4 dimensiones: efectividad de la atención, seguridad de la atención del paciente, experiencia de atención del paciente basada en mediaciones objetivas y experiencia de atención del paciente basado en mediciones de percepción de los usuarios. Consta de 19 ítems preguntas(38).

El cuestionario Servqual fue desarrollado desde un principio por una necesidad de conocer la calidad de servicios que ofrecen las organizaciones a sus clientes, particularmente de los servicios frente a los productos. Por tal motivo, Parasuraman, A.; Zeithamal, V. Y Berry, L crearon el cuestionario Servqual creado en un principio como una escala multidimensional para conocer las percepciones y expectativas de los clientes frente a un servicio percibido, apoyándose a través de los comentarios realizados por ellos mismos. Las percepciones están representadas por la calidad técnica (lo que reciben) y la funcionalidad (como lo reciben); y las expectativas están influenciadas por la comunicación boca a boca, lo que escuchan de otros usuarios, las necesidades personales de los clientes y la comunicación que ofrecen los proveedores del servicio (marketing) (39).

Zeithaml, V.; Parasuraman, A. & Berry, L sostiene que las principales causas de la diferenciación de las expectativas de los consumidores tales como la comunicación verbal, las necesidades personales, experiencias y comunicaciones personales. Estos autores además especifican que las discrepancias entre las expectativas y percepciones de los clientes tienen su origen en factores propios de las organizaciones, por ejemplo: (40)

1. Los gerentes de las organizaciones no conocen a detalle las expectativas de sus clientes respecto al servicio que les ofrecen; esto debido a la falta de la realización de un estudio de mercado, incidiendo básicamente en las necesidades de los clientes.
2. Otra causa sería que los gerentes a pesar de conocer las expectativas de sus clientes, se equivocan al momento de diseñar el servicio, debido posiblemente a que no cuenta con los recursos necesarios para poder ofrecerlo correctamente o también por la falta de compromiso de la gerencia para dar un alto a la implementación de un servicio para su reestructuración.
3. Sucede también que la empresa presenta un buen diseño del servicio, pero falla al momento de ejecutarlo, originando que los clientes perciban un servicio por debajo de sus expectativas. Por ejemplo la empresa ha hecho un buen diseño para el ofrecimiento de un servicio, pero no capacitó de manera correcta a su personal para que brindar el apoyo requerido a los clientes.
4. Por último otra discrepancia es que no existe una comunicación externa real (por ejemplo imagen publicitaria) del servicio que pretenden ofrecer a sus clientes. Si la diferencia entre el servicio real que se ofrece con el servicio prometido es muy notoria, entonces los clientes tendrán evidentemente un valor negativo del servicio. (40)

El modelo Servqual considera que la calidad del servicio que a simple vista no puede visualizarse debido a las características propias de los servicios que son:

intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad de producción y consumo y también la caducidad. Bernuy, L. (39)

Este instrumento utiliza la escala Likert para la medición de sus ítems; debido a que esta técnica permitirá poder hallar de manera más segura la validez y confiabilidad a diferencia de otros instrumentos que también miden la calidad del servicio. El instrumento está estructurado en dos secciones cada una conformada por 22 ítems (preguntas) que a la vez mediarán al mismo tiempo la calidad de los servicios a través de las expectativas y percepción de los clientes. (39)

2.2.7.1 Dimensiones Servqual

En un comienzo los autores Zeithaml, P.; Parasuraman, A.& Berry, L establecieron que la definición conceptual de calidad de un servicio están presentes 10 criterios (fase exploratoria) los cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente(40).

Luego de ello los autores realizaron varios análisis estadísticos para la estructuración final de SERVQUAL, para mostrar la existencia la correlación de los ítems que representaban varios de los ítems que representan varios de los 10 criterios establecidos inicialmente (40).

Las correlaciones que se hicieron consolidaron los últimos 7 criterios dentro de dos criterios (que posteriormente serán considerados dimensiones) seguridad y empatía. Los criterios restantes (elementos tangibles, capacidad de respuesta y fiabilidad) permanecen sin cambio alguno en el proceso de desarrollo y establecimiento de la escala final. La correlación hallada entre los 10 primeros criterios con los cinco criterios finales se presentaron de la siguiente forma: (40).

Tabla N° 1

Correlación entre los criterios Servqual (dimensiones) y los 10 criterios iniciales de la evaluación de la calidad de servicio

<div style="background-color: #FFD700; padding: 2px;">Servqual</div> <div style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">Criterio</div>	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Elementos tangibles					
Fiabilidad					
Capacidad de respuesta					
Profesionalidad					
Cortesía					
Credibilidad					
Seguridad					
Accesibilidad					
Comunicación					
Compresión del usuario					

Fuente: Zeithaml, Parasuraman & Berry (40)

Con las cinco dimensiones ya definidas (criterios) el cuestionario servqual está estructurado de acuerdo a sus dimensiones:

- **Fiabilidad:** Habilidades del personal de la empresa para brindar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa (preguntas del 01 al 05).
- **Capacidad de respuesta (sensibilidad):** Referido a la destreza del personal para ofrecer el servicio a los clientes de manera adecuada, oportuna y rápida (preguntas del 06 al 09).
- **Seguridad:** Valoración y nivel de confianza que genera el comportamiento de los empleados (preguntas del 10 al 13)
- **Empatía:** Capacidad para percibir, entender y compartir con otras personas la necesidades que estos manifiesten basada en el reconocimiento del otro como similar (preguntas del 14 al 18).
- **Aspectos tangibles:** Referido a los aspectos físicos que presenta la institución para ofrecer sus servicios, tales como los ambientes de atención, aseo de los materiales, equipos y comodidad del ambiente (preguntas del 19 al 22) (40).

2.3. Formulación de la hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020.

2.3.2. Hipótesis específicas

Ha: Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020.

Ha: Existe relación entre la dimensión sensibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020.

Ha: Existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020.

Ha: Existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020.

Ha: Existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020.

2.4. Operacionalización de variables e indicadores

Tabla N° 2
Dimensiones Servqual

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Categorías y/o valores
Nivel calidad de atención	Es la representación de la realidad de un servicio, tomando en cuenta elementos básicos que por sus propias características explican el nivel de calidad alcanzado por una entidad empresarial desde la perspectiva de sus clientes.(Parasuraman & Berry 1988)	Fiabilidad	Preguntas (1 al 5)	Ordinal	Totalmente de acuerdo (7) De acuerdo (6) Poco de acuerdo (5) N de acuerdo ni desacuerdo (4) Poco en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
		Sensibilidad	Preguntas (6 al 9)		
		Seguridad	Preguntas (10 al 13)		
		Empatía	Preguntas (14 al 18)		
		Elementos tangibles	Preguntas (19 al 22)		
Satisfacción del cliente	Para medir la satisfacción del cliente se utiliza la encuesta CSAT.	Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción del cliente	Ordinal	Muy satisfecho (5) Satisfecho (4) Algo satisfecho (3) Poco satisfecho (2) nada satisfecho (1)

Fuente: Zeithaml (1990)

2.5. Definición de términos básicos

- **Calidad de servicio:** La calidad de servicio es un constructo multidimensional, donde muchos aspectos forman parte como el trato al cliente, la infraestructura, el tiempo de servicio, la presentación, el producto, etc. Son los requerimientos que solicita el cliente y que busca cumplir sus expectativas. Zeithaml, Parasuraman & Berry (40).
- **Elementos tangibles:** conformado por la presentación de las instalaciones físicas, personal, equipo, limpieza, etc.; son aquellos aspectos físicos que el cliente percibe en la empresa. Zeithaml, Parasuraman & Berry (40)
- **Empatía:** es la atención personalizada que la organización brinda al cliente Zeithaml, Parasuraman & Berry (40).
- **Fiabilidad:** es la capacidad de la organización de entregar el servicio y producto ofrecido en la calidad y el tiempo pactado con el cliente Zeithaml,

Parasuraman & Berry (40).

- Sensibilidad: es la capacidad del servidor de comprender las necesidades de los clientes, de escucharlos y proponerles soluciones a dichas necesidades. Zeithaml, Parasuraman & Berry (40).
- Satisfacción del cliente: la satisfacción del cliente es cumplir con los requerimientos exigidos por el mismo y superar sus expectativas”. En síntesis, la satisfacción del cliente se da cuando éste por medio de una compra o servicio supera las expectativas después de equiparar el rendimiento. Se refiere a las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto con sus expectativas. Zeithaml, Parasuraman & Berry (40).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación:

El presente trabajo de investigación es de nivel descriptivo y tipo cuantitativo, dado que se mide y describe el nivel de calidad que perciben los pacientes de un el Centro de Terapia Física y Rehabilitación(CTFR) del hospital de la Solidaridad del distrito de Carabayllo, mediante un instrumento estructurado y valorado en escala de likert que ayuda a cuantificar la percepción de la muestra sobre la variable estudiada

3.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es descriptivo correlacional, debido a que se medirá la relación entre las variables del estudio. El instrumento utilizado es el cuestionario.

La gráfica del estudio es la siguiente:



Donde:

M: es la muestra del estudio

O1: calidad de atención

O2: satisfacción del cliente

R: relación

3.3 Población y muestra

La unidad de análisis es el Centro de Terapia y Rehabilitación del Hospital de la Solidaridad ubicada en el distrito de Carabayllo, Lima.

La población está conformada por la cantidad de pacientes que asisten al centro de Terapia y Rehabilitación del Hospital de la Solidaridad, de forma mensual, siendo estos 100 en promedio.

Por muestreo no probabilístico, siendo el factor de selección a todos aquellos pacientes que se hayan atendido en el centro con las diferentes especialidades que brinda el centro, se toma como muestra a los 100 pacientes que se atendieron durante al mes de enero 2020.

3.3.1 Criterios de inclusión:

- Pacientes que hayan sido atendidos en el mes de enero del año 2020
- Pacientes de todas las edades

3.3.2 Criterios de exclusión

- Acompañantes (familiares o amigos) de los pacientes atendidos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica denominada encuesta. La recolección de datos para conocer la calidad de atención en el (CTFR) del Hospital de la Solidaridad se realizó a través del cuestionario Servqual elaborado por Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (39), que ha sido utilizada, modificada y adaptada por varios trabajos de investigación realizados en el Perú en distintas áreas de trabajo, entre ellos el área de salud.

Para medir la satisfacción del cliente se usó el instrumento CSAT (Customer Satisfaction Score), mediante el cual se le hace una pregunta al cliente sobre la satisfacción y responde en escala de likert del 1 al 5, donde 1 es “nada satisfecho” y 5 es “muy satisfecho”

3.4.1. Descripción de instrumentos

El cuestionario Servqual evalúa los niveles de satisfacción de los pacientes (usuarios) de entidades que brinden servicios personalizados. El cuestionario está conformado en una primera parte por preguntas sociodemográficas y una segunda parte que mide la satisfacción de los pacientes a través de 22 preguntas de expectativas (deseado) y 22 preguntas de percepción (observado).

Cada una de las preguntas tiene opción de marcar como respuesta del 1 al 7 de menor a mayor satisfacción; estas preguntas se encuentran segmentadas en 5 dimensiones presentadas de la siguiente forma:

Tabla N° 3
Dimensiones Servqual - Preguntas

Dimensión	Preguntas
Fiabilidad	Del 1 al 5
Sensibilidad	Del 6 al 9
Seguridad	Del 10 al 13
Empatía	Del 14 al 18
Aspectos tangibles	Del 19 al 22

Fuente: Elaboración propia

Para medir la satisfacción del cliente se usó el instrumento CSAT (Customer Satisfaction Score), mediante el cual se le hace una pregunta al cliente sobre la satisfacción y responde en escala de likert del 1 al 5, donde 1 es “nada satisfecho” y 5 es “muy satisfecho”

3.4.2. Validación de instrumentos

3.4.2.1 Prueba Piloto

Al cuestionario original se realizó cambios en la redacción del texto en cada uno de los ítems del instrumento, con la finalidad de adaptarlo para que sea aplicable en centros de salud; por tal motivo se realizó un a prueba piloto, aplicando el cuestionario a 20 pacientes con la finalidad de conocer la confiabilidad y validez de constructo del instrumento.

3.4.2.2 Confiabilidad

Para hallar el grado de confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente estadístico de Alpha de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS. Según la teoría del resultado de Alpha de Cronbach varía entre los valores de 0 y 1, donde el valor mínimo aceptable de confiabilidad debe superar el 0.5.

Se aplicó el Alpha de Cronbach tanto para el cuestionario en sí, como también para cada uno de los niveles del cuestionario Servqual.

Tabla N°4
Confiabilidad Servqual

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,907	,921	22

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se observa que el valor de alfa de Cronbach es de 0.907, lo que indica que el instrumento es fiable

3.4.2.3 Validez

La validez está destinada a demostrar cuan eficiente es un instrumento en la medición de un constructo que está diseñado a evaluar. Para la validación de este instrumento se utilizó el método de constructo.

- **Validez de constructo:**

La estructura factorial de los elementos de las 5 dimensiones fueron examinadas a través del análisis de ítem test, se ha correlacionado cada uno de los ítems que forman cada dimensión con el total. En la siguiente tabla se expresa los resultados que indica la validez de cada reactivo de la variable nivel de calidad de atención.

Tabla N°5
Análisis factorial de constructo

N° ITEM	Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles
1	0.856				
2	0.826				
3	0.827				
4	0.832				
5	0.807				
6		0.805			
7		0.860			
8		0.810			
9		0.894			
10			0.800		
11			0.887		
12			0.854		
13			0.896		
14				0.882	
15				0.875	
16				0.871	
17				0.812	
18				0.886	
19					0.814
20					0.895
21					0.815
22					0.896

Nota: Aplicada a 70 personas

Fuente: Elaboración propia

P1 → yo soy bueno

P2—soy hábil

Total: eres malo → 0.015

3.5 Plan de procesamiento y análisis de los datos

Los datos recolectados del cuestionario se procesaron a través del Software estadístico SPSS, considerando las dimensiones del cuestionario y la valoración de las respuestas del 1 al 7 en sus 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de

percepciones.

Al finalizar la recolección de datos, se procedió a formular la base de datos con los resultados obtenidos, y se categorizaron según cada variable y dimensión, en tablas distribuidas según cantidades y porcentajes, de tal manera que se pueda contrastar los valores encontrados con los antecedentes y marco teórico propuesto.

En relación a la redacción del informe final se utilizó el programa Word. Además, se presentó estadísticas descriptivas por medio del programa Excel lo cual permitió plasmar los resultados encontrados en tablas con cantidades y porcentajes.

Para la estadística inferencial (Normalidad, Prueba de hipótesis y Correlación de variables) se utilizó el programa SPSS versión 22, mediante la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov y el coeficiente de correlación de Spearman.

Los niveles de significancia estadística tuvieron un valor de 0.05 ($p=0.05$), donde:

Si $p \geq \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El parámetro utilizado para la valoración es el siguiente:

Tabla N° 6
Nivel de interpretación de acuerdo al cuestionario Servqual

Nivel de satisfacción	Calificación
Completamente de acuerdo	7
De acuerdo	6
Poco de acuerdo	5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4
Poco desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

Fuente: Elaboración propia

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva y su presentación fue en tablas y gráficos para un mayor entendimiento de los resultados.

3.9. Aspectos éticos

El actual estudio de investigación ha tenido en cuenta y ha puesto en práctica los siguientes principios éticos:

Confidencialidad: Este principio fue desarrollado en relación al anonimato de los participantes del estudio, es decir, no se reveló la identidad de ninguna persona que participó en la investigación.

Autonomía: Este principio fue desarrollado en el momento que los participantes firmaron el consentimiento informado del estudio de investigación y aceptaron ser integrantes de ello.

No maleficencia: Este principio fue desarrollado en el momento en que el investigador decide y no realiza ninguna intervención que pueda ocasionar un daño a los participantes del estudio.

Justicia: Este principio fue desarrollado en el momento que eligió con respeto y sin discriminación a los participantes del estudio.

Beneficencia: Este principio fue desarrollado en el momento que los participantes respondieron los instrumentos y señalaron su percepción.

Asimismo, para la ejecución del estudio se coordinó con la dirección del Hospital de Solidaridad de Carabayllo para la aplicación del instrumento de recolección de datos.

La Declaración de Helsinki, adoptada en la capital finlandesa por la Asamblea General de 1964 de la Asociación Médica Mundial (World Medical Association, WMA), es el documento internacional más importante de regulación de la investigación en seres humanos desde el código de Nürenberg de 1947. La versión anterior es la acordada en Somerset West, Sudáfrica, por la 48ª Asamblea General en 1996.

- El protocolo de la investigación debe enviarse, para consideración, comentario, consejo y aprobación al comité de ética de investigación pertinente antes de comenzar el estudio. Este comité debe ser transparente en su funcionamiento, debe ser independiente del investigador, del patrocinador o de cualquier otro tipo de influencia indebida y debe estar debidamente calificado. El comité debe considerar las leyes y reglamentos vigentes en el país donde se realiza la investigación, como también las normas internacionales vigentes, pero no se debe permitir que éstas

disminuyan o eliminen ninguna de las protecciones para las personas que participan en la investigación establecidas en esta Declaración

- El proyecto y el método de todo estudio en seres humanos deben describirse claramente y ser justificados en un protocolo de investigación.
- Deben tomarse toda clase de precauciones para resguardar la intimidad de la persona que participa en la investigación y la confidencialidad de su información personal.
- La participación de personas capaces de dar su consentimiento informado en la investigación médica debe ser voluntaria. Aunque puede ser apropiado consultar a familiares o líderes de la comunidad, ninguna persona capaz de dar su consentimiento informado debe ser incluida en un estudio, a menos que ella acepte libremente.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos: resultados

Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020.

Tabla N° 7
Estadística descriptiva Calidad de atención

		Estadísticos					Elementos	Calidad de
		Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía	tangibles	atención	
N	Válido	70	70	70	70	70	70	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	
Media		5,9857	6,0000	6,2857	6,1429	5,7571	6,1143	
Mediana		6,0000	6,0000	6,0000	6,0000	6,0000	6,0000	
Moda		6,00	6,00	6,00	6,00	5,00	6,00	
Desviación estándar		,57717	,61385	,51479	,45954	,80642	,52593	
Varianza		,333	,377	,265	,211	,650	,277	
Mínimo		5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	
Máximo		7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	

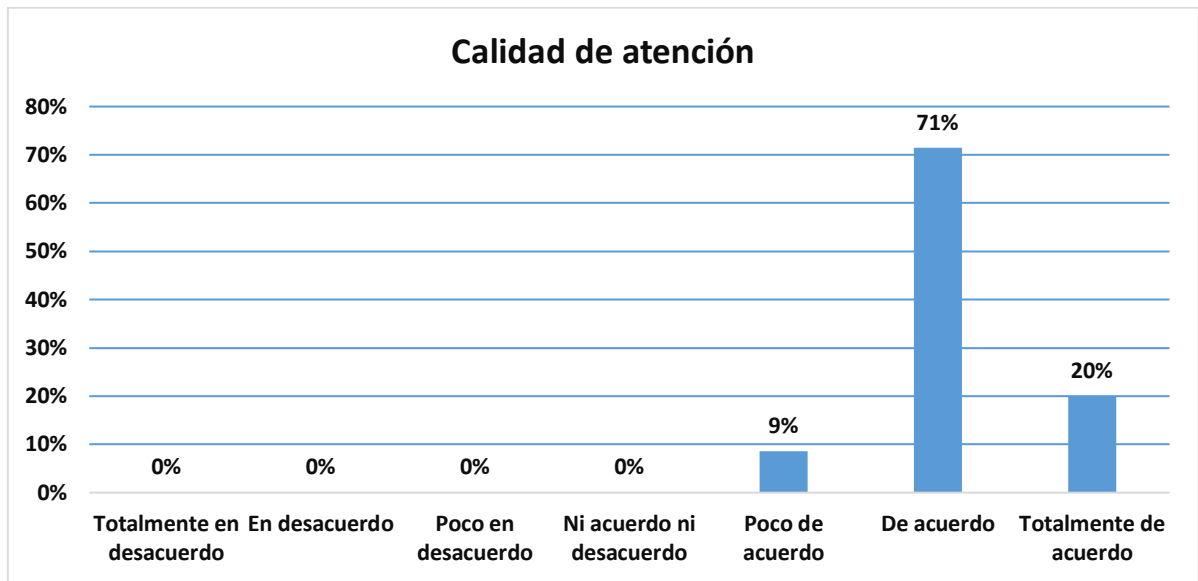
Fuente: Elaboración propia

Los estadígrafos de la variable calidad de atención; media, mediana, moda, Sx, mínimo y máximo son: 6.11, 6.00, 6.00, 0.526, 5.00 y 7.00, respectivamente.

Tabla N° 8
Resultados de instrumento calidad de atención

		Calidad de atención			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Poco en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Poco de acuerdo	6	8,6	8,6	8,6
	De acuerdo	50	71,4	71,4	80,0
	Totalmente de acuerdo	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

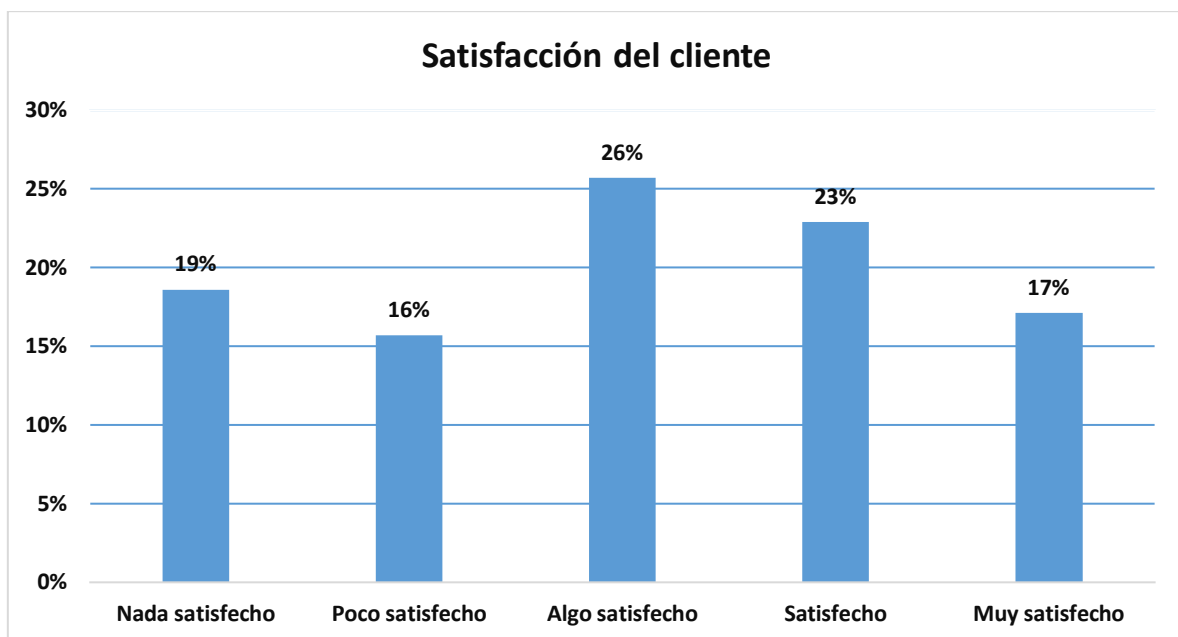


En el gráfico 2 se puede observar los resultados del instrumento para medir la variable calidad de atención, donde el 20% de los encuestados refieren que la calidad de atención del centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo es muy alta, el 71% indica que es alta y el 9% menciona que es relativamente alta.

Tabla N° 9
Resultados de instrumento satisfacción del cliente

<i>Satisfacción del cliente</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	13	18,6	18,6	18,6
Poco satisfecho	11	15,7	15,7	34,3
Algo satisfecho	18	25,7	25,7	60,0
Satisfecho	16	22,9	22,9	82,9
Muy satisfecho	12	17,1	17,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



En el gráfico3 se puede observar los resultados del instrumento para medir la variable satisfacción del cliente, donde el 17% de los encuestados refieren estar muy satisfechos con el servicio brindado en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 23% indica estar satisfecho, 26% está algo satisfecho, 16% está poco satisfecho y 19% está nada satisfecho.

Prueba de normalidad

Para realizar la prueba de hipótesis primero se tiene que determinar la normalidad de los datos, para ello se utiliza el estadístico de Kolmogorov – Smirnov dado que la muestra es mayor de 50 ($n > 50$).

Tabla N° 10
Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,338	70	,000
Sensibilidad	,314	70	,000
Seguridad	,396	70	,000
Empatía	,436	70	,000
Elementos tangibles	,269	70	,000
Calidad de atención	,386	70	,000
Satisfacción del cliente	,160	70	,000

De la tabla se observa, que el nivel de significancia de los datos es menor que el 5%; por lo que se determina que los datos son no paramétricos. Entonces para determinar su nivel de relación se utiliza el estadístico de rho de Spearman.

Validación de hipótesis

Los tipos de variables a analizar son no paramétricas, cuantitativos y ordinales, para determinar el nivel de correlación entre ambas, utilizaremos el estadístico de Rho de Spearman, el cual se mide de 0 a 1 y se interpreta de la siguiente manera:

- Si es igual a 0.0 no existe una correlación
- De 0.0 a 0.2 existe una correlación positiva mínima
- De 0.2 a 0.4 existe una correlación positiva baja
- De 0.4 a 0.6 existe una correlación positiva moderada
- De 0.6 a 0.8 existe una correlación positiva buena
- De 0.8 a 1.0 existe una correlación positiva muy buena
- Si el valor es igual a 1.0 existe una correlación positiva perfecta

Realizando el cálculo de correlación en el programa SPSS, obtenemos los siguiente:

Tabla N° 11
Coefficiente de correlación por Rho de Spearman

		Satisfacción del cliente
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,294*
	Sig. (bilateral)	,014
	N	70
Sensibilidad	Coeficiente de correlación	,158
	Sig. (bilateral)	,192
	N	70
Seguridad	Coeficiente de correlación	,382**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	70
Empatía	Coeficiente de correlación	,417**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	70
Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,480**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	70
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,429**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	70

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 11 se muestran los coeficientes de correlación de cada dimensión y la variable calidad de atención con la satisfacción del cliente, de donde se puede observar lo siguiente:

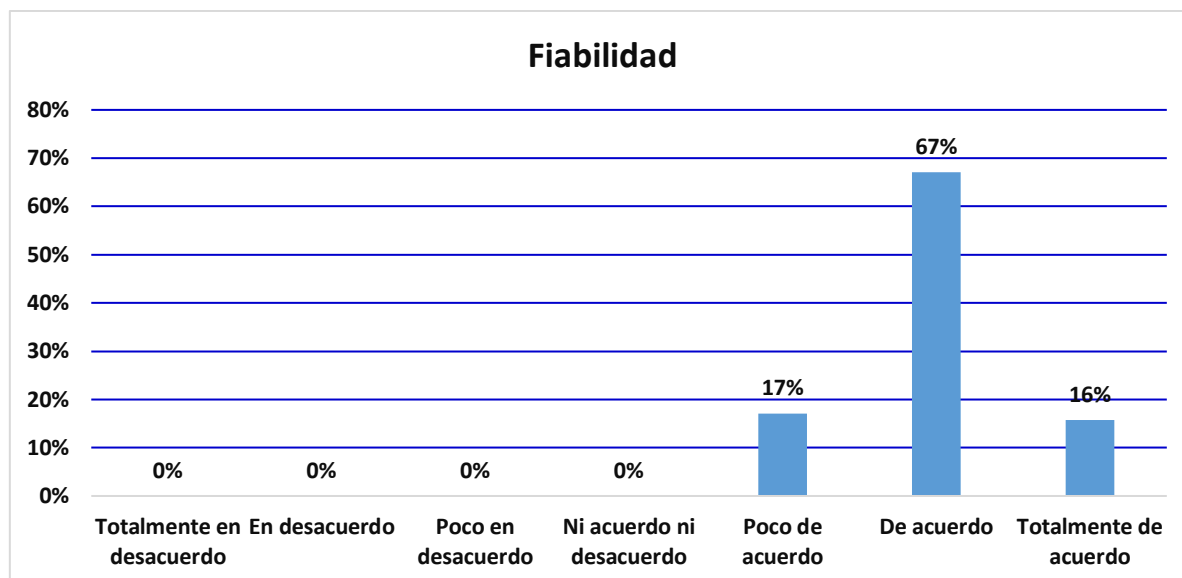
- El nivel de correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente es de 0.429 que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020

Tabla N°12
Resultados de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención

		Fiabilidad			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Poco en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Poco de acuerdo	12	17,1	17,1	17,1
	De acuerdo	47	67,1	67,1	84,3
	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



En el gráfico 4 se puede observar los resultados de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención, donde el 16% de los encuestados refieren que la fiabilidad de la calidad de servicio del centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo es muy alta, el 67% indica que es alta y el 17% menciona que es relativamente alta.

Para determinar la relación primero se determinó la normalidad de los datos como se observa en la tabla 10 y luego la correlación por Rho de Spearman, y según la tabla 11, se encontró:

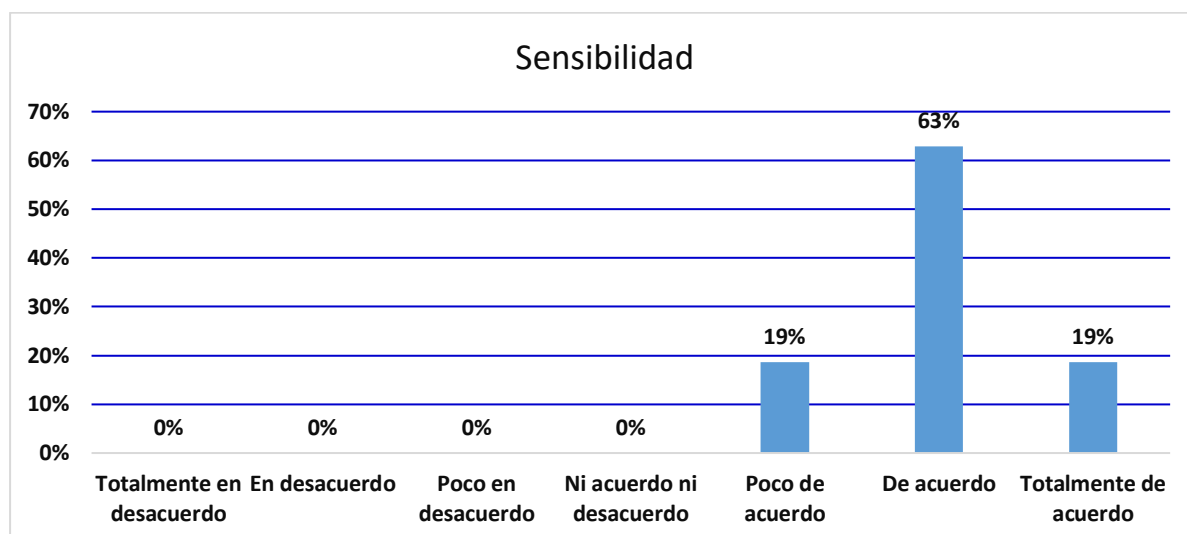
- El nivel de correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente es de 0.294 que existe una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la dimensión sensibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabaylo, 2020

Tabla N° 13
Resultados de la dimensión sensibilidad de la calidad de atención

		Sensibilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Poco en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Poco de acuerdo	13	18,6	18,6	18,6
	De acuerdo	44	62,9	62,9	81,4
	Totalmente de acuerdo	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



En el gráfico 5 se puede observar los resultados de la dimensión fiabilidad, donde el 16% de los encuestados refieren que la fiabilidad de la calidad de servicio del centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo es muy alta, el 67% indica que es alta y el 17% menciona que es relativamente alta.

Para determinar la relación primero se determinó la normalidad de los datos como se observa en la tabla 10 y luego la correlación por Rho de Spearman, y según la tabla 11, se encontró:

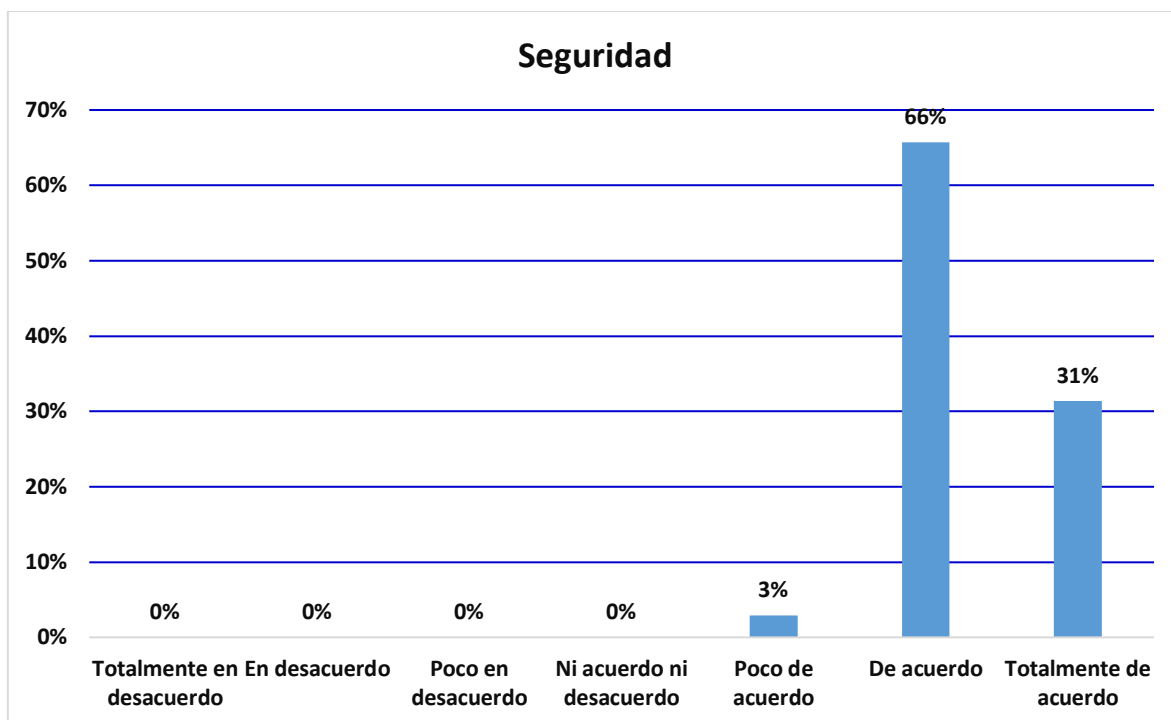
- El nivel de correlación entre la sensibilidad y la satisfacción del cliente es de 0.158 que existe una correlación positiva mínima entre la dimensión y la variable.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020

Tabla N° 14
Resultados de la dimensión seguridadde la calidad de atención

		Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Poco en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Poco de acuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	De acuerdo	46	65,7	65,7	68,6
	Totalmente de acuerdo	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



En el gráfico 6 se puede observar los resultados de la dimensión seguridad, donde el 31% de los encuestados refieren que la seguridad que les brinda la calidad de servicio del centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo es muy alta, el 66% indica que es alta y el 3% menciona que es relativamente alta. Para determinar la relación primero se determinó la normalidad de los datos como se observa en la tabla 10 y luego la correlación por Rho de Spearman, y según la tabla 11, se encontró:

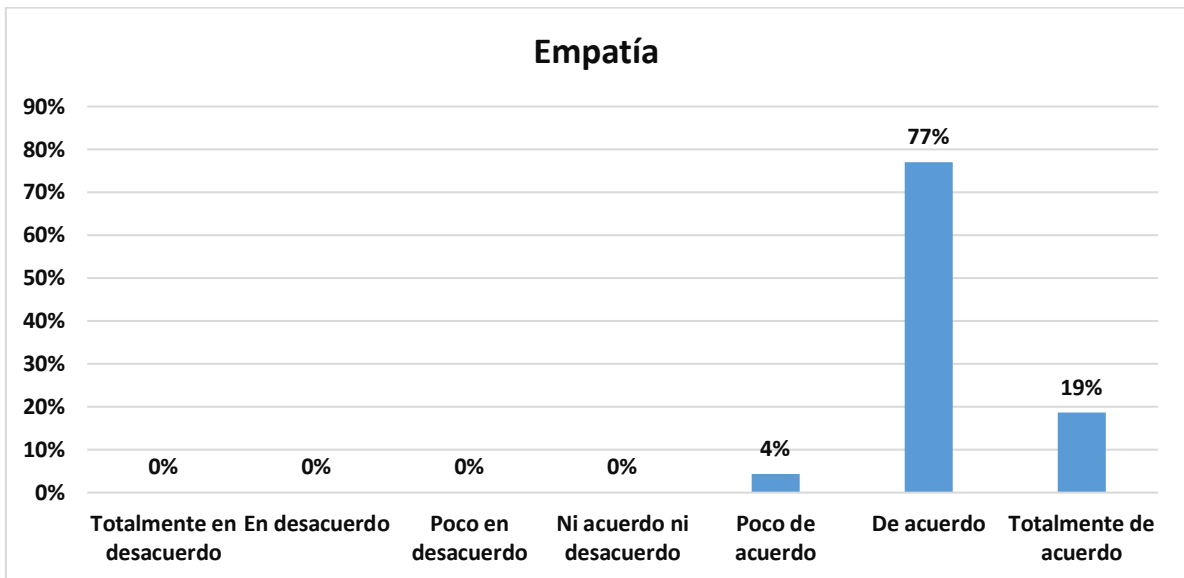
- El nivel de correlación entre la seguridad y la satisfacción del cliente es de 0.382 que existe una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020

Tabla N° 15
Resultados de la dimensión empatía de la calidad de atención

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Poco en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Poco de acuerdo	3	4,3	4,3	4,3
	De acuerdo	54	77,1	77,1	81,4
	Totalmente de acuerdo	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



En el gráfico 7 se puede observar los resultados de la dimensión empatía, donde el 19% de los encuestados refieren que la empatía en la calidad de servicio del centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo es muy alta, el 77% indica que es alta y el 4% menciona que es relativamente alta.

Para determinar la relación primero se determinó la normalidad de los datos como se observa en la tabla 10 y luego la correlación por Rho de Spearman, y según la tabla 11, se encontró:

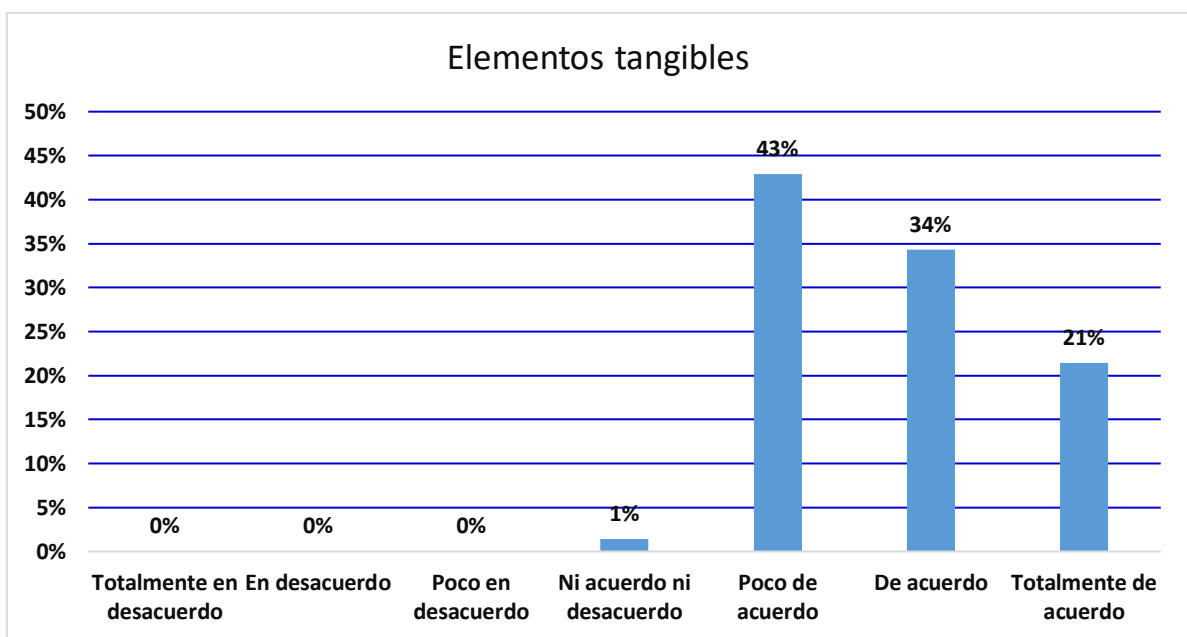
- El nivel de correlación entre la empatía y la satisfacción del cliente es de 0.417 que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020

Tabla N° 16
Resultados dimensión elementos tangibles de la calidad de atención

		Elementos tangibles			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Poco en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	Poco de acuerdo	30	42,9	42,9	44,3
	De acuerdo	24	34,3	34,3	78,6
	Totalmente de acuerdo	15	21,4	21,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



En el gráfico 8 se puede observar los resultados de la dimensión elementos tangibles, donde el 21% de los encuestados refieren que la calidad de los elementos tangibles del centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabaylo es muy alta, el 34% indica que es alta, el 43% menciona que es relativamente alta y el 1% indica que no es alta ni baja.

Para determinar la relación primero se determinó la normalidad de los datos como se observa en la tabla 10 y luego la correlación por Rho de Spearman, y según la tabla 11, se encontró:

- El nivel de correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente es de 0.480 que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable.

4.2. Discusión de resultados

En relación al objetivo general sobre establecer la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabaylo, existe asociación significativa de 0,000 menor a 0.050 y el nivel de correlación es de 0.429 donde existe una correlación positiva moderada entre las dos variables, por tanto al presentar una calidad de atención adecuada, el cliente presentara una alta satisfacción con el servicio recibido. Nuestro resultado guarda relación con lo hallado por Vigo 2020 (2). Halló que hay una relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario siendo su sig. 0,004 menor a 0,05. Lo cual nos indica que a una mejor calidad de atención hay una mayor satisfacción del cliente. Chávez (3) manifiesta que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor en el Centro de Fisioterapia y Rehabilitación “Manos Curativas” Lo cual nos indica que a una mejor calidad de atención hay una mayor satisfacción del consumidor. Muñoz y Fernández (9), manifiestan que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de fisioterapia puebla México. Los usuarios manifiestan su satisfacción con la calidad de atención recibida. Pérez (10) nos dice que la calidad de atención mejora el nivel de satisfacción de los usuarios de área de rehabilitación del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Latacunga

En relación al objetivo específico 1 sobre determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, existe asociación significativa de 0,014 menor a 0.050 y el nivel de correlación es de 0.294 donde existe una correlación positiva baja entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del cliente por tanto al brindar una adecuada calidad de atención en relación a la dimensión fiabilidad los clientes presentaran una alta satisfacción con el servicio recibido Nuestro resultado guarda relación con lo hallado por Vigo (2) nos dice que la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario tiene significancia 0.009, y su correlación alta de 0,726 Lo cual nos indica que a una mejor calidad de atención según la dimensión fiabilidad hay una mayor satisfacción del usuario. Chávez (3) manifiesta que existe asociación entre las dimensiones, fiabilidad y la satisfacción del consumidor sig. 0,000 y su correlación es alta de 0,631 se demuestra que existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del consumidor en el Centro de Fisioterapia y Rehabilitación Manos Curativas. Muñoz y Fernández (9), manifiestan que la dimensión fiabilidad presenta asociación (0.000) con la variable satisfacción del usuario. Los usuarios manifiestan su satisfacción con la dimensión Fiabilidad de la calidad de atención recibida.

En relación al objetivo específico 2 sobre determinar la relación entre la dimensión sensibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, existe asociación no significativa de 0,192 mayor a 0.050 y el nivel de correlación es de 0.198 siendo una correlación positiva mínima entre la dimensión sensibilidad y la variable satisfacción del cliente. Por tanto al no brindar una adecuada calidad de atención en relación a la dimensión sensibilidad los clientes presentaran una elevada insatisfacción con el servicio recibido. Este resultado guarda relación con lo hallado por Ayala, et al., (5) manifiestan que lo niveles de mayor insatisfacción fueron en relación a la capacidad de respuesta (sensibilidad) de la variable calidad de atención que recibieron. Así mismo Suclupe y Ortogorin (4) manifiestan que la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción obtuvo el valor de $p = 0.177$ donde no existe relación significativa entre la capacidad de respuesta (sensibilidad) y la satisfacción del usuario del servicio de Terapia Física y Rehabilitación, la satisfacción del usuario no está relacionada con la dimensión sensibilidad de la calidad de la atención recibida existiendo otros factores influyentes.

En relación al objetivo específico 3 sobre determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, existe asociación significativa de 0,001 menor a 0.050 y el nivel de correlación es de 0.382 donde existe una correlación positiva baja entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del cliente. Por tanto al brindar una adecuada calidad de atención en relación a la dimensión seguridad los clientes presentaran una elevada satisfacción con el servicio recibido. Este resultado guarda relación con lo hallado por Vigo (3) donde nos dice que la relación entre la dimensión seguridad, y la satisfacción del usuario tuvo una significancia de 0.004, que es menor a 0.05 existiendo asociación. Así mismo Chávez (4) manifiesta que existe asociación entre la dimensión seguridad, y la satisfacción del consumidor existiendo una sig. 0,000 y un Coeficiente de Correlación de 0,499 y Muñoz y Fernández (9), manifiestan que la dimensión seguridad presenta asociación (0.000) con la variable satisfacción del usuario.

En relación al objetivo específico 4 determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, existe asociación significativa de 0,000 y el nivel de correlación es de 0.417 donde existe una correlación positiva moderada entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del cliente. Por tanto al brindar una adecuada calidad de atención en relación a la dimensión empatía los clientes presentaran una elevada satisfacción con el servicio recibido. Este resultado guarda relación con lo hallado por Vigo (3) manifiesta que la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario tuvo una significancia de 0.005 existiendo asociación. Así mismo Chávez (4) expresa la existencia de asociación entre las dimensiones empatía y la satisfacción del consumidor teniendo una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,611. Muñoz y Fernández (9), manifiesta que la dimensión Empatía presenta asociación (0.000) con la variable satisfacción del usuario.

En relación al objetivo específico 5 Determinar la relación entre la dimensión Elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, existe asociación significativa de 0,000 y el nivel de correlación es de 0.480 donde existe una correlación positiva moderada entre la dimensión Elementos tangibles y la variable satisfacción del cliente. Por tanto al brindar una adecuada calidad de atención

en relación a la dimensión Elementos tangibles los clientes presentaron una elevada satisfacción con el servicio recibido. Este resultado guarda relación con lo hallado por Vigo (3) nos dice que la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario tuvo una significancia de 0.004 que es menor a 0.05 existiendo asociación. Así mismo Chávez (4) manifiesta que existe asociación entre la dimensión Tangibilidad y la satisfacción del consumidor siendo su significancia 0,000 y su coeficiente de correlación de 0,603. Muñoz y Fernández (9) expresan que la dimensión Elemento Tangible, presenta asociación (0.000) con la variable satisfacción del usuario

4.3 Limitaciones de la investigación

Las principales limitaciones encontradas en el presente trabajo de investigación son las siguientes:

- Poca disposición de los pacientes para poder responder el cuestionario.
- Confusión de los pacientes en el llenado del cuestionario, debido a que cada pregunta requería de dos tipos de respuestas.
- Ubicación del Hospital de la Solidaridad, lejana al centro de la ciudad.
- Lugar inadecuado para responder el cuestionario, pues eran respondidas en camillas, escritorios o en la sala de espera, era incómodo para los pacientes.
- El tiempo de los pacientes era reducido y en otras ocasiones eran muchos pacientes en determinado horario.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Según los resultados encontrados se concluye que:

- Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020 siendo su significancia de 0,000, y al ser un valor menor que 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, existiendo una correlación positiva moderada (0.429) entre las dos variables.
- Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020 siendo su significancia de 0,014, y al ser un valor menor que 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, existiendo una correlación positiva baja (0.294) entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del cliente.
- Existe relación entre la dimensión sensibilidad y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020 siendo su significancia de 0,192, y al ser un valor mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, existiendo una correlación positiva baja (0.158) entre la dimensión sensibilidad y la satisfacción del cliente.
- Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020 siendo su significancia de 0,001, y al ser un valor menor que 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, existiendo una correlación positiva baja (0.382) entre la dimensión sensibilidad y la satisfacción del cliente.
- Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020 siendo su significancia de 0,000, y al ser un valor menor que 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, existiendo una correlación positiva baja (0.417) entre la dimensión sensibilidad y la satisfacción del cliente.
- Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de

Carabayllo,2020 siendo su significancia de 0,000, y al ser un valor menor que 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, existiendo una correlación positiva moderada (0.480) entre la dimensión sensibilidad y la satisfacción del cliente.

Recomendaciones

- Se debe evaluar periódicamente todos los materiales y recursos que se utilizan para brindar el servicio de terapia física y rehabilitación, implementado y verificando ítems de calidad.
- Para la dimensión fiabilidad: Implementar una política de mejora de las condiciones de los servicios de manera gradual, empezando con ampliar los horarios de atención del hospital de acuerdo a la demanda de pacientes que se presentan y según su grado de complejidad.
- Para la dimensión sensibilidad: El hospital debe implementar una campaña de atención al usuario, donde el paciente se sienta libre de manifestar con que parte del servicio no se siente a gusto e incluso proponer ideas de mejora.
- Para la dimensión seguridad: El hospital debe realizar capacitaciones permanentes sobre la atención adecuada a pacientes no solo en trato hacia ellos, sino también en tratamientos actualizados para mejorar el desempeño del personal fisioterapéutico; además de reevaluar las tarifas cada año y semestral según la realidad ciudadana, y crear una área de asistencia social para las personas de bajos recursos.
- Para la dimensión empatía: El hospital debe implementar un área de asistencia social para llevar el control de los pacientes graves y pueden monitorear de manera permanente su proceso de recuperación.
- Para la dimensión elementos tangibles: Innovar de manera permanente los equipos tecnológicos del área del área de Terapia física y rehabilitación, además de realizar los mantenimientos adecuados de los equipos ya existentes y condicionar de manera correcta los ambientes de atención para el paciente.
- Finalmente se recomienda buscar sobrepasar los estándares de calidad no solo a nivel local, satisfaciendo las expectativas de nuestros pacientes, sino también con estándares internacionales y así poder ser un referente en atención con calidad en terapia física y rehabilitación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hinojoza Hinojosa G. Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el hospital del instituto ecuatoriano de seguridad social de Ambato Ecuador de junio a septiembre del 2015. [Tesis de pregrado]. 2017. Universidad Regional Autónoma de los Andes.
2. Vigo Seminario, Mario Wilmer Calidad de atención y satisfacción del usuario de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020. Tesis Maestría. UCV. Trujillo – Perú, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47281/Vigo_SMW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Chávez Pérez. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Fisioterapia y Rehabilitación “Manos Curativas” de la ciudad de Lima. Para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración Huancayo, 2020. Universidad Continental. Desplé en https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8058/2/IV_FCE_318_TI_Chavez_Perez_2020.pdf
4. Suclupe y Ortogorin. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación de un centro privado, periodo enero 2019 Lima - Perú. Tesis de grado. 2019. Universidad Norbert Winter. Desplé en http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4298/T061_4_6686341_45044811_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Ayala, I. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre del 2018 Lima.[Tesis de pregrado]. 2019. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

6. Pedraja L, Valdés G, Riveros I. Percepción de la calidad del servicio en salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Revista Interciencia*. 2019; 9(44): 514-520. Disponible en: https://www.interciencia.net/wpcontent/uploads/2019/10/02_514_Com_Valdes_v44n9.pdf.
7. Lezcano L. Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia. *Archivos de medicina*. 2018; 14(4): 1-9. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6804255>.
8. Vera M. Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Revista Médica Risaralda*. 2018; 24(2): 102-107. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6708344>.
9. Muñoz C, Fernández S. Medición del Nivel General de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Proporcionados a los Pacientes y/o Usuarios por los Hospitales Pymes del Estado de Puebla. *Cambios e Innovación una visión Estratégica para el Desarrollo*. México: 2016. Universidad autónoma del Estado de Hidalgo. Doi: ISBN: 978-607-8432-38-7.
10. Pérez Riera, J. Determinar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de Rehabilitación del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi, Ecuador en el período Octubre 2013 – Febrero 2014. Tesis de grado. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador, Marzo, 2015
11. Gremler, V., Zeithaml, M., y Bitner, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.
12. Harovitz J. *La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente*. México: McGraw Hill; 1991
13. Biscaia J. *Qualidade em Saúde: uma perspectiva conceptual*. *Qualidade em Saúde*. 2000; 0: 6-10.

14. Feigenbaum A. Control Total de la Calidad. México: Continental; 1986.
15. Berry L. Un Buen Servicio ya no Basta. Bogotá: Norma; 1996.
16. Donabedian A. Medical Care Appraisal Quality and Utilization. Guide to Medical Care Administration. Nueva York: American Public Health Association. 1969; 11.
17. Gilmore C, Morales. H. Manual de Gerencia de Calidad. Oficina Regional de la O.M.S. 1996; 3(9).
18. Ross A, Zeballos J, Infante A. La Calidad y la Reforma del Sector Salud. Rev. Panamá Salud Pública. 2000; 8.
19. Ruelas E. Transiciones indispensables: de la cantidad a la calidad y de la evaluación a la garantía. Salud Pública. 1990; 32(2). Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx>.
20. Heather R. Evaluación de la asistencia ambulatoria. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo; 1990.
21. Zurita G. Calidad de la Atención de la Salud. An. Fac. med. 1999; 57(4).
22. Schiffman L, Kanuk L. Consumer behavior. Englewood: Prentice-Hall; 1994.
23. Colvin M, Rutland F. Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation. 2008. Disponible en: <http://www.business.latech.edu/> 2008.
24. Koltko M. Rediscovering the Later Version of Maslow's Hierarchy of Needs: Self-Transcendence and Opportunities for Theory, Research, and Unification. Review of General Psychology by the American Psychological Association. 2006; 10(4): 302–317. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/232510315_Rediscovering_the_later_version_of_Maslow's_hierarchy_of_needs_Selftranscendence_and_opportunities_for_theory_research_and_unification.
25. Stonner J. Administración. México: Prentice Hall Interamericana S.A; 1996.

26. Robbins S. Fundamentos de comportamiento organizacional. México: Prentice Hall Interamericana S.A.; 1998.
27. Ribeiro A. Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem Construção e validação de um instrumento de medida. 2003.
28. Donabedian, A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública. 1993; 32(2). Disponible en: <http://redalyc.uaemex.>
29. Vuori H. Patient Satisfaction: An attribute or indicator of the quality of care? Q.R.B. 1987; 107-108
30. Lozano G. Grado de Satisfacción en la Atención de Pacientes Hospitalizados: Hospital Goyeneche. [Tesis de pregrado]. Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. 1997.
31. Monteiro J. Satisfação em Saúde numa perspectiva da garantia da qualidade. Boletim do Hospital de Bragança. 1991; 1(2).
32. Ministerio de Salud del Perú. Documento técnico: Sistema de gestión de la calidad de salud. 2007 Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf.
33. Organización Panamericana de la Salud. (1998). Liderazgo en salud panamericana. (Documento oficial N° 287). Washington DC: Organización Panamericana de la Salud; 1998.
34. Rust R, Zahorik A, Keiningham T. Return on Quality financially Accountable. Journal of Marketing. 1995; 59(2): 58-70. Disponible en: https://pdfs.semanticscholar.org/21f4/6888fa435bde3e12a54d87738b3288df56d3.pdf?_ga=2.150759542.1944155832.1585950870-1908970033.1585950870.
35. Berry L, Parasuraman A. Marketing en las empresas de servicios. México: Norma; 1993.
36. Garvin D. Managing quality: The strategic and Competitive edge. New York: Free Press; 1988.

37. Bustamante P, Avendaño D, Camacho B, Ochoa E., Alemany F. y Asenjo M. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. *Emergencias*. 2013; 25: 171-176.
38. Mejía J, Baez P. Satisfacción en los cuidadores primarios de los pacientes con parálisis cerebral posterior al tratamiento con VitalStim. *Medicina e Investigación*. 2015; 3(1): 35-42.
39. Parasuraman A., Zeithamal V, Berry L. Servqual: A Múltiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptives of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988; 64(1): 12-39.
40. Zeithalm V, Berry L, Parasuraman, A. The nature and determinants of costumer expectations of services. *Journal pf the academy of marketing science*. 1993; 21(2): 1-12.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Nivel de calidad de atención y satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del hospital de solidaridad de Carabayllo, 2020	<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020?</p> <p>Problemas</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Ha: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020, es alto.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020.</p>	<p>Calidad de atención</p> <p>Satisfacción del cliente</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Sensibilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Nivel de satisfacción del cliente</p>	<p>Tipo: cuantitativa</p> <p>Métodos: analítico, estadístico y descriptivo</p> <p>Diseño: descriptivo transaccional</p> <p>Población y muestra: clientes de la empresa La población está conformada por la cantidad de pacientes que asisten al centro de Terapia y Rehabilitación del Hospital</p>

	<p>específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020? <p>• ¿Cuál es</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha: Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020. 	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020</p>			<p>de la Solidaridad, de forma mensual, siendo estos 70 en promedio. La muestra a los 70 pacientes que se atendieron durante al mes de enero 2020.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Instrumento para medir la calidad de atención es Servqual y para la satisfacción del cliente se usa CSAT</p> <p>Métodos de análisis:</p> <p>Uso de tablas en Excel y SPSS 24</p>
--	---	--	--	--	--	--

	<p>relación entre la dimensión sensibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020?</p> <p>• ¿Cuál es relación entre la dimensión seguridad de la calidad de</p>	<p>• Ha: Existe relación entre la dimensión sensibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020.</p> <p>• Ha: Existe relación entre la dimensión seguridad de la</p>	<p>Establecer la relación entre la dimensión sensibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020</p> <p>• Establecer la relación entre la dimensión seguridad de la</p>			
--	---	---	--	--	--	--

	<p>atención y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el centro de terapia 	<p>calidad de atención y la satisfacción del cliente en un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha: Existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en un 	<p>calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del 			
--	---	--	--	--	--	--

	<p>física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es relación entre los dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de 	<p>centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha: Existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en un centro de terapia física y 	<p>cliente de un centro de terapia física y rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de un centro de terapia física y 			
--	---	---	---	--	--	--

	Solidaridad de Carabayllo, 2020?	rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020.	rehabilitación del Hospital de Solidaridad de Carabayllo, 2020			
--	----------------------------------	---	--	--	--	--

ANEXO 2: INSTRUMENTO

MODELO SERVQUAL

Por favor, colabora con nosotros. Tu participación en esta encuesta nos permitirá mejorar el servicio del Centro de Salud. Al conocer tus expectativas podremos desarrollar nuestros servicios de acuerdo con tus necesidades. Tus respuestas sólo se usarán para los análisis del estudio y serán tratadas con la mayor confidencialidad. Por ninguna razón tus respuestas serán entregadas a otras personas. En cada pregunta, selecciona la opción que describe tu opinión de la forma más precisa. Te agradeceremos respondas todas las preguntas.

Base:

Edad:	<input type="checkbox"/> Menor de 22 años	<input type="checkbox"/> Entre 31 y 45 años
	<input type="checkbox"/> Entre 22 y 30 años	<input type="checkbox"/> Mayor de 45 años

Sexo:	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Femenino
-------	------------------------------------	-----------------------------------

Distrito de origen	<input type="checkbox"/> Carabayllo	<input type="checkbox"/> Comas	<input type="checkbox"/> Canta	<input type="checkbox"/> Otros
--------------------	-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

En esta encuesta se han considerado tres niveles de servicio:

Deseado: representa el nivel de servicio que deseas encontrar en el Centro de Salud.

Percibido: representa el nivel de servicio que consideras ofrece actualmente la biblioteca.

Por favor, evalúa los siguientes enunciados y selecciona la alternativa que identifique el nivel de servicio. Deberás evaluar las dos columnas de la derecha. Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert de 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo; es decir, cuando el paciente en total desacuerdo, y 7 representa el puntaje más alto; es decir, cuando el paciente está muy de acuerdo con la pregunta.

	Lo que esperaría encontrar tendría un puntaje:		A lo que veo en la biblioteca le daría un puntaje:											
	Bajo	Alto	Bajo	Alto										
1. El centro de salud establece dar atención en un tiempo determinado, Debe cumplirlo.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2. El centro médico debe atender al paciente según su estado de gravedad.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3. El centro médico debe dar una buena impresión en la primera atención que recibe el paciente.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4. El centro de salud debe atender en el horario establecido de la cita u orden de llegada.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5. Deberían haber más cantidad de citas en ambos turnos del día	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6. El centro de salud debe informar la evolución del estado de recuperación de los pacientes	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. El centro de salud debe dar una atención rápida y eficiente.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8. El personal médico debe estar presto a resolver cualquier consulta de los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9. Debe haber suficiente personal médico en el centro de salud para la atención de los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10. El comportamiento del personal médico debe infundir confianza en usted.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11. El paciente debe sentirse seguro de los precios que le cobran en el centro médico	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

	Bajo	Alto	Bajo	Alto
12. El personal médico debe mostrar amabilidad de manera constante con los pacientes	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
13. Todo el personal médico debe estar capacitado para responder a las consultas de sus pacientes	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
14. El centro médico debe dar atención personalizada a todos los pacientes	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
15. El centro médico debe contar con personal especializado en el Centro de terapia	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
16. El personal médico debe hacer entender de manera correcta sobre su estado de salud.	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
17. El paciente debe entender de manera correcta las indicaciones que dé el personal médico para su tratamiento.	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
18. El centro de salud debe tener un horario adecuado para la atención de sus pacientes.	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
19. El centro de salud debe contar con equipos modernos para la atención de los pacientes.	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
20. Las instalaciones físicas del centro de salud deben tener las condiciones mínimas de calidad.	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
21. El personal médico deben mostrarse pulcros	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7
22. Los equipos de tecnología que utiliza el centro médico deben ser visualmente de confianza para los pacientes.	1	2 3 4 5 6 7	1	2 3 4 5 6 7

¿Tienes algún comentario o sugerencia sobre los servicios del Centro de Salud?

Autorización del hospital solidaridad de carabayllo



Universidad
Norbert Wiener

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

Lima, 01 de junio del 2021

CARTA N° 046-EPG-UPNW

Dr.
Jorge Huaitalla Rosado
Director de Hospital de Solidaridad de Carabayllo
Av San Martín 940, Carabayllo 15313

Presente.-

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez presentar a los estudiantes: **Jhonnatan Davila Rivera** y **Sinarshyi Areli Sifuentes Diaz** con códigos de matrícula N° a2017900088 y N° a2017900057 quienes son egresados de la **Maestría de Gestión en Salud**, con la finalidad de aplicar los instrumentos de recolección de datos, para el proyecto de investigación titulado: **"Nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención en el centro de terapia física y rehabilitación del hospital de solidaridad de Carabayllo"**.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



M. Sc. Guillermo Alejandro Muñoz Barra
Director (r) de la Escuela de Posgrado

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
Sistema de Salud
Hospital de Solidaridad
CARABAYLLO
Dr. Jorge Huaitalla Rosado
DIRECTOR



Universidad
Norbert Wiener

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

Lima, 01 de junio del 2021

CARTA N° 046-EPG-UPNW

Dr.
Jorge Huaitalla Rosado
Director de Hospital de Solidaridad de Carabaylo
Av San Martin 940, Carabaylo 15313

Presente.-

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez presentar a los estudiantes: **Jhonnatan Davila Rivera** y **Sinarshyi Areli Sifuentes Diaz** con códigos de matrícula **N° a2017900088** y **N° a2017900057** quienes son egresados de la **Maestría de Gestión en Salud**, con la finalidad de aplicar los instrumentos de recolección de datos, para el proyecto de investigación titulado: **"Nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención en el centro de terapia física y rehabilitación del hospital de solidaridad de Carabaylo"**.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



M. Sc. Guillermo Alejandro Muñoz Barra
Director(a) de la Escuela de Posgrado

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
Sistema de Salud
Hospital de Solidaridad
Carabaylo
Dr. Jorge Huaitalla Rosado
DIRECTOR

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

AUTORIZACIÓN

Yo, Jorge Luis Huaitalla Rosado

Director de Hospital de Solidaridad de Carabayllo

Autorizo que los maestrandos **Jhonnatan Davila Rivera** y **Sinarshyi Areli Sifuentes Diaz**, de la escuela de Postgrado de la Universidad Norbert Wiener pueda emplear el nombre del establecimiento de salud, así como aplicar los instrumentos del proyecto de tesis que lleva por título "**Nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención en el centro de terapia física y rehabilitación del hospital de solidaridad de Carabayllo**"

Se entrega la siguiente autorización para los fines que estime por conveniente

Lima, 22 de Septiembre del 2021

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
Sistema Metropolitano de la Solidaridad
SISOL - CARABAYLLO
Jorge Huaitalla Rosado
Dr. Jorge Huaitalla Rosado
DIRECTOR

JUICIO DE EXPERTOS

MODELO SERVQUAL: "Calidad de servicio percibida por los pacientes"

Certificado de validez de contenido.

A continuación se presenta los ítems para que pueda calificar la calidad de los ítems a través de la medición de cuantificación de V. Aiken

Dónde hay 5 niveles, 1: Totalmente en desacuerdo, 2: Desacuerdo, 3: Neutral, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo. Para calificar por cada ítem, a nivel de representatividad y de claridad

ITEMS	REPRESENTATIVO del área	CLARIDAD de redacción	Comentarios
1. El centro de salud establece dar atención en un tiempo determinado, Debe cumplirlo.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
2. El centro médico debe atender al paciente según su estado de gravedad.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
3. El centro médico debe dar una buena impresión en la primera atención que recibe el paciente.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
4. El centro de salud debe atender en el horario establecido de la cita u orden de llegada.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
5. Deberían haber más cantidad de citas en ambos turnos del día	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
6. El centro de salud debe informar la evolución del estado de recuperación de los pacientes	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
7. El centro de salud debe dar una atención rápida y eficiente.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
8. El personal médico debe estar presto a resolver cualquier consulta de los pacientes.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
9. Debe haber suficiente personal médico en el centro de salud para la atención de los pacientes.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
10. El comportamiento del personal médico debe infundir confianza en usted.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
11. El paciente debe sentirse seguro de los precios que le cobran en el centro médico	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	

12. El personal médico debe mostrar amabilidad de manera constante con los pacientes	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
13. Todo el personal médico debe estar capacitado para responder a las consultas de sus pacientes	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
14. El centro médico debe dar atención personalizada a todos los pacientes	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
15. El centro médico debe contar con personal especializado en el Centro de terapia	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
16. El personal médico debe hacer entender de manera correcta sobre su estado de salud.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
17. El paciente debe entender de manera correcta las indicaciones que dé el personal médico para su tratamiento.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
18. El centro de salud debe tener un horario adecuado para la atención de sus pacientes.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
19. El centro de salud debe contar con equipos modernos para la atención de los pacientes.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
20. Las instalaciones físicas del centro de salud deben tener las condiciones mínimas de calidad.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
21. El personal médico deben mostrarse pulcros	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
22. Los equipos de tecnología que utiliza el centro médico deben ser visualmente de confianza para los pacientes.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	

Opción de aplicabilidad Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del Juez: Flores Campuzano, Victor Enrique

Especialidad del Juez: Especialista en Ciencias de la Farmacia - Abogado. C.B.P. 407

MODELO SERVQUAL: "Calidad de servicio percibida por los pacientes"

Certificado de validez de contenido.

A continuación se presenta los ítems para que pueda calificar la calidad de los ítems a través de la medición de cuantificación de V. Aiken

Dónde hay 5 niveles, 1: Totalmente en desacuerdo, 2: Desacuerdo, 3: Neutral, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo. Para calificar por cada ítem, a nivel de representatividad y de claridad

ITEMS	REPRESENTATIVO del área	CLARIDAD de redacción	Comentarios
1. El centro de salud establece dar atención en un tiempo determinado. Debe cumplirlo.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
2. El centro médico debe atender al paciente según su estado de gravedad.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
3. El centro médico debe dar una buena impresión en la primera atención que recibe el paciente.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
4. El centro de salud debe atender en el horario establecido de la cita u orden de llegada.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
5. Deberían haber más cantidad de citas en ambos turnos del día	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
6. El centro de salud debe informar la evolución del estado de recuperación de los pacientes	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
7. El centro de salud debe dar una atención rápida y eficiente.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
8. El personal médico debe estar presto a resolver cualquier consulta de los pacientes.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
9. Debe haber suficiente personal médico en el centro de salud para la atención de los pacientes.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
10. El comportamiento del personal médico debe infundir confianza en usted.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
11. El paciente debe sentirse seguro de los precios que le cobran en el centro médico	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	

12. El personal médico debe mostrar amabilidad de manera constante con los pacientes	1 2 3 4 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
13. Todo el personal médico debe estar capacitado para responder a las consultas de sus pacientes	1 2 3 4 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
14. El centro médico debe dar atención personalizada a todos los pacientes	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
15. El centro médico debe contar con personal especializado en el Centro de terapia	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
16. El personal médico debe hacer entender de manera correcta sobre su estado de salud,	1 2 3 4 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
17. El paciente debe entender de manera correcta las indicaciones que dé el personal médico para su tratamiento.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
18. El centro de salud debe tener un horario adecuado para la atención de sus pacientes.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
19. El centro de salud debe contar con equipos modernos para la atención de los pacientes.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
20. Las instalaciones físicas del centro de salud deben tener las condiciones mínimas de calidad.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
21. El personal médico deben mostrarse pulcros	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	
22. Los equipos de tecnología que utiliza el centro médico deben ser visualmente de confianza para los pacientes.	1 2 3 4 5 ✓	1 2 3 4 5 ✓	

Opción de aplicabilidad	Aplicable [X]	Aplicable después de corregir []	No aplicable []
-------------------------	---------------	-----------------------------------	------------------

Apellidos y nombres del juez: FLOR DE MARIA ZUZUNAGA INFANTES

Especialidad del juez: MG. LIC. TH

**MODELO SERVQUAL: "Calidad de servicio percibida por los
pacientes" Certificado de validez de
contenido.**

A continuación se presenta los ítems para que pueda calificar la calidad de los ítems a través de la medición de cuantificación de V. Aiken

Dónde hay 5 niveles, 1: Totalmente en desacuerdo, 2: Desacuerdo, 3: Neutral, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo. Para calificar por cada ítem, a nivel de representatividad y de claridad

ITEM S	REPRESENTATIVO del área	CLARIDAD de redacción	Comentarios
1. El centro de salud establece dar atención en un tiempo determinado. Debe cumplirlo.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
2. El centro médico debe atender al paciente según su estado de gravedad.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
3. El centro médico debe dar una buena impresión en la primera atención que recibe el paciente.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
4. El centro de salud debe atender en el horario establecido de la cita u orden de llegada.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
5. Deberían haber más cantidad de citas en ambos turnos del día	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
6. El centro de salud debe informar la evolución del estado de recuperación de los pacientes	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
7. El centro de salud debe dar una atención rápida y eficiente.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
8. El personal médico debe estar presto a resolver cualquier consulta de los pacientes.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
9. Debe haber suficiente personal médico en el centro de salud para la atención de los pacientes.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
10. El comportamiento del personal médico debe infundir confianza en usted.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
11. El paciente debe sentirse seguro de los precios que le cobran en el centro médico	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	

12. El personal médico debe mostrar amabilidad de manera constante con los pacientes	1 2 3 4 5	12 3 4 5	
13. Todo el personal médico debe estar capacitado para responder a las consultas de sus pacientes	1 2 3 4 5	12 3 4 5	
14. El centro médico debe dar atención personalizada a todos los pacientes	1 2 3 4 5	12 3 4 5	
15. El centro médico debe contar con personal especializado en el Centro de terapia	1 2 3 4 5	12 3 4 5	
16. El personal médico debe hacer entender de manera correcta sobre su estado de salud.	1 2 3 4 5	12 3 4 5	
17. El paciente debe entender de manera correcta las indicaciones que dé el personal médico para su tratamiento.	1 2 3 4 5	12 3 4 5	
18. El centro de salud debe tener un horario adecuado para la atención de sus pacientes.	1 2 3 4 5	12 3 4 5	
19. El centro de salud debe contar con equipos modernos para la atención de los pacientes.	1 2 3 4 5	12 3 4 5	
20. Las instalaciones físicas del centro de salud deben tener las condiciones mínimas de calidad.	1 2 3 4 5	12 3 4 5	
21. El personal médico deben mostrarse pulcros	1 2 3 4 5	12 3 4 5	
22. Los equipos de tecnología que utiliza el centro médico deben ser visualmente de confianza para los pacientes.	1 2 3 4 5	12 3 4 5	

Opción de aplicabilidad	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
-------------------------	---	--	---------------------------------------

Apellidos y nombres del



Jorge Antonio Samame Marquez
CTMP: 1250

Especialidad del juez:

Epidemiólogo y Jefe de Laboratorio y Gabintes del IDAC