



U N I V E R S I D A D  
**AUTÓNOMA**  
D E I C A

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA

TESIS

Calidad de atención del servicio de salud y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Salud Pública

PRESENTADO POR:  
Mallma Torres, Juan Huber

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL GRADO DE  
DOCTOR EN SALUD PÚBLICA

DOCENTE ASESOR:  
Campos Martínez Rosario

CHINCHA, 2018

## **DEDICATORIA**

A mi madre:

Lucila Torres Vda. De Mallma, por ser mi inspiración en mi formación profesional ejemplo de trabajo, honestidad, constancia e integridad.

## **AGRADECIMIENTO**

Al GADU por su permanente luz que guía mi camino.

A María madre representada por nuestra Virgen de Guadalupe y la Virgen de la Puerta, quienes con su manto protector cuidaron de mí, siempre

Agradecido siempre con mucha Fé.

## RESUMEN

La presente investigación partió del análisis de la problemática evidenciada en el área de oftalmología de un hospital de Lima ello conllevó a plantearse el presente estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que asisten a los consultorios del área de oftalmología

Metodológicamente la investigación se enfoca en un paradigma positivista por lo que tomo un enfoque cuantitativo en el que se empleo un diseño no experimental de corte transversal, para efectos del trabajo de campo se delimito la población y se tomo una muestra conformada por 80 usuarios a los cuales se les encuestó mediante dos instrumentos que pasaron por proceso de rigurosidad antes de ser aplicados.

Para el procesamiento de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva por tablas y figuras y para la inferencial se aplicó en un primer momento la prueba de normalidad que permitió decidir que el estadístico no paramétrico a usar fue la prueba Rho de Spearman

La conclusión a la que se llegó fue que al tenerse que el valor de significancia bilateral fue de 0,000 el cual es menor a 0,05 permitió aceptar la hipótesis de investigación concluyéndose que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, usuario, hospital

## **ABSTRACT**

The present investigation was based on the analysis of the problems evident in the ophthalmology area of a hospital in Lima, which led to the present study being proposed with the objective of determining the relationship that exists between the quality of care and the satisfaction of users who attend offices in the ophthalmology area

Methodologically, the research focuses on a positivist paradigm, which is why it took a quantitative approach in which a non-experimental cross-sectional design was used. For the purposes of field work, the population was delimited and a sample made up of 80 users was taken. They were surveyed using two instruments that went through a rigorous process before being applied.

Data processing was carried out using descriptive statistics using tables and figures and for inferential statistics, the normality test was initially applied, which allowed us to decide that the non-parametric statistic to be used was Spearman's Rho test.

The conclusion reached was that since the bilateral significance value was 0.000, which is less than 0.05, it allowed us to accept the research hypothesis, concluding that there is a relationship between the quality of care and user satisfaction.

Keywords: Quality of care, satisfaction, user, hospital

# Índice General

Portada	
Constancia de aprobación de investigación	
Declaratoria de autenticidad de investigación	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
Índice general	
Índice de tablas	I
Índice de figuras	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	li
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	1
2.1 Descripción del problema	1
2.2. Pregunta de investigación general	3
2.3. Preguntas de investigación específicas	3
2.4. Objetivo general	3
2.5 Objetivos específicos	3
2.6. Justificación e importancia	4
2.7 Alcances y limitaciones	5
<b>III. MARCO TEÒRICO</b>	6
3.1. Antecedentes	6
3.2. Bases teóricas	10
3.3. Marco conceptual	19
<b>IV. METODOLOGIA</b>	21
4.1. Tipo y nivel de investigación	21
4.2. Diseño de la investigación	21
4.3. Hipótesis general y específicas	21
4.4. Identificación de las variables	22
4.5. Matriz de operacionalización de variables	22
4.6. Población y muestra	23
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	24
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos	24
<b>V RESULTADOS</b>	25
5.1 Presentación de resultados	25

5.2 Interpretación de resultados	34
<b>VI ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>36</b>
6.1 Análisis inferencial	36
VII Discusión de resultados	42
7.1 Comparación de resultados	42
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de consistencia	51
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	53
Anexo 4: Base de datos	55
Anexo 5: Informe de turnitin	

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Frecuencia y porcentajes de la variable calidad de atención</i>	25
Tabla 2	<i>Frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad</i>	26
Tabla 3	<i>Frecuencia y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta</i>	27
Tabla 4	<i>Frecuencia y porcentajes de la dimensión seguridad</i>	28
Tabla 5	<i>Frecuencia y porcentajes de la dimensión empatía</i>	29
Tabla 6	<i>Frecuencia y porcentajes de la dimensión elementos tangibles</i>	30
Tabla 7	<i>Frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción del usuario</i>	31
Tabla 8	<i>Frecuencia y porcentajes de la dimensión calidad por atención asistencial</i>	32
Tabla 9	<i>Frecuencia y porcentajes de la dimensión calidad por atención administrativa</i>	33
Tabla 10	<i>Prueba de normalidad</i>	36
Tabla 11	Prueba de hipótesis general	37
Tabla 12	Prueba de hipótesis específica primera	38
Tabla 13	Prueba de hipótesis específica segunda	38
Tabla 14	Prueba de hipótesis específica tercera	39
Tabla 15	Prueba de hipótesis específica cuarta	40
Tabla 16	Prueba de hipótesis específica quinta	41

## Índice de figuras

Figura 1	<i>Porcentajes de la variable calidad de atención</i>	25
Figura 2	<i>Porcentajes de la dimensión fiabilidad</i>	26
Figura 3	<i>Porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta</i>	27
Figura 4	<i>Porcentajes de la dimensión seguridad</i>	28
Figura 5	<i>Porcentajes de la dimensión empatía</i>	29
Figura 6	<i>Porcentajes de la dimensión elementos tangibles</i>	30
Figura 7	<i>Porcentajes de la variable satisfacción del usuario</i>	31
Figura 8	<i>Porcentajes de la dimensión calidad por atención asistencial</i>	32
Figura 9	<i>Porcentajes de la dimensión calidad por atención administrativa</i>	33

## **I.- INTRODUCCIÓN**

Las circunstancias que rodean la prestación de atención médica han sido problemáticas desde la fundación de la profesión médica, razón por la cual los gerentes o administradores de los establecimientos de salud necesitan crear políticas, contratar personal médico calificado e incluirlo en el proceso. a todas las personas empleadas en este campo con la intención de regular y asegurar la calidad de sus servicios, intentando abordar los problemas de salud y garantizar la salud, la felicidad y el bienestar general de la población.

En este sentido, los servicios prestados deben cumplir con todos los indicadores de calidad de la salud para que los establecimientos que prestan este servicio ya sean públicos o privados ofrezcan una atención médica adecuada y eficaz. Los recursos que la institución tiene a su disposición y el tiempo que el médico dedica a atender al paciente son sólo dos indicadores de la calidad del servicio de salud; Las necesidades humanas y emocionales del paciente también deben tenerse en cuenta durante todo el proceso de prestación de atención médica.

Ante lo cual la presente investigación se estudiarán la relación entre la calidad de atención recibida y la satisfacción del usuario para que a partir de ello considerar las mejoras e implementaciones a realizarse tanto en el área de oftalmología como en el hospital, así mismo las capacitaciones al personal de salud para poder brindar un buen servicio y sobre todo una atención de calidad y que el usuario este satisfecho.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1. Descripción de la realidad problemática**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), cuando la atención se brinda con equidad y calidad, respetando al mismo tiempo los principios de respeto por los pacientes, sus familias y la comunidad, los profesionales deben respetar la ética profesional. Esto asegura que la atención sea del más alta calidad, priorizando la prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación. La calidad se puede evaluar en función de los resultados, lo que permite una toma de decisiones informada. Cabe mencionar que OMS (citado por Casanova, 2014) precisa que la atención que debe recibir un paciente es un principio fundamental, pero a la vez crítico por lo que requiere mejorarla pero que ello conlleva a la mejora de todo el sistema

Actualmente, brindar los mejores servicios de salud posibles a nivel mundial es lo ideal. La Organización Mundial de la Salud llama a todas las naciones a brindar atención con conocimiento científico basado en evidencia, alcanzando de manera efectiva, segura, justa, integrada y eficientemente enfocada a la persona, familia y comunidad para lograr los resultados deseados. La calidad es esencial e indispensable y por ello debe priorizarse, dando lo mejor en su trato tanto al paciente como a la familia. El actual entorno fragmentado en los servicios de salud debe permitir mejoras en la calidad de la atención brindada para disminuir los reclamos de los usuarios insatisfechos, brindándoles un servicio acogedor, eficiente, seguro e innovador que afecte el bienestar tanto del paciente como de la familia y de la comunidad en general.

Los centros de atención de salud han demostrado recientemente interés en elevar la calidad de sus atenciones que brindan. Para satisfacer las expectativas de los usuarios, la evaluación objetiva y subjetiva ha sido un método para lograrlo. El principio de calidad fue introducido en Colombia con el establecimiento de la Ley 100 de 1993 y el Decreto 1011 de 2006. Este principio aborda la necesidad de establecer mecanismos de control de los servicios de salud para asegurar que los usuarios reciban una atención

de calidad, oportuna y personalizada, humanizada, integral y continua (Evans, 2000)

La investigación realizada en Cuba por Pérez y Balbuena muestra que la prestación de una atención sanitaria a altos niveles en cuanto a la calidad garantiza la prestación de una atención sanitaria de alta calidad, que es uno de los requisitos previos para la erradicación de la pobreza y evitar la desigualdad en una nación. (2018) Pérez et al.

En el Perú, se ha generado un crecimiento en evaluar el conocimiento sobre los factores que afectan la calidad de la atención para mejorarla dentro de los sistemas de salud. Cada vez es más habitual valorar la calidad de la atención desde el punto de vista del paciente. Esto permite recopilar información que ayuda a la organización prestadora de servicios de salud, a los proveedores directos y a los propios usuarios. También permite al entrevistado compartir un conjunto de conceptos y actitudes relacionadas con la atención que recibió. en base a sus requerimientos y expectativas La salud se ha convertido en uno de los principales pilares de las políticas, lo que ha obligado a los encargados de formular políticas a promulgar diversas políticas destinadas a satisfacer las necesidades de la población, incluido el acceso a una atención de alta calidad que garantice el logro de los objetivos de salud. las diversas organizaciones encargadas de brindar servicios de salud, que deben ser observadas continuamente para mejorar gradualmente el nivel de tratamiento. (Garayar, 2018)

Todo lo descrito permite precisar que cuando no se cumple con dar al paciente una atención adecuada sentirá un descontento del servicio y atención que ha recibido, no confiarán tanto en la institución y ante ello buscare nuevas instituciones para poder ser atendidos adecuadamente o buscar información de otros. La satisfacción del paciente debe considerarse como un instrumento vital para evaluar el resultado de los servicios

brindados, ya que los usuarios satisfechos reflejarán la legitimidad y reputación de la institución médica que brinda el servicio.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Qué grado de relación existe entre la calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018?;

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

¿De qué manera la fiabilidad está relacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018?;

¿De qué manera la capacidad de respuesta está relacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018?;

¿De qué manera la seguridad está relacionada con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018?;

¿De qué manera la empatía está relacionada con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018?;

¿De qué manera los elementos tangibles están relacionada con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018?

## **2.4. Objetivo general**

Determinar el grado de relación que existe entre la calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

## **2.5. Objetivos específicos**

Establecer la relación entre la fiabilidad con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

Expresar la relación que se da entre la capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

Determinar la relación entre la seguridad con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

Establecer la relación entre la empatía con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

Determinar la relación entre los elementos tangibles con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

## **2.6. Justificación e importancia**

Las correlaciones entre las dos variables examinadas se obtendrán como explicación teórica del estudio, que también arrojará conocimientos y resultados relacionados con el tema de investigación. Sobre la base de los hallazgos, se mejorará la calidad de la atención. equidad, eficacia, al brindar servicios a los usuarios de una determinada instalación, así como determinar y presentar apoyo fáctico para la noción de morbilidad y mortalidad.

En cuanto al aspecto metodológico del estudio significa que los instrumentos utilizados en esta investigación serán de utilidad para otros centros de salud a la hora de evaluar cómo se relacionan sus variables entre sí. De esta investigación se obtendrán nuevos hallazgos que permitan identificar los motivos de la insatisfacción de los pacientes con la atención

recibida. Los datos pertinentes recopilados permitirán al centro de salud mejorar sus servicios de atención humana de manera justa.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

El presente estudio conlleva a determinar si existe relación entre la variable calidad e atención que recibe el paciente con la satisfacción del usuario ello permite que se tomen datos precisos para evaluar el nivel de cada variable y con ello el hospital pueda imprimir las mejoras necesarias. Por esos se ha desarrollado una revisión de literatura basada en estudios previos como en artículos científicos.

Si bien una de las limitaciones que se tuvo en un primer momento fue lograr el desarrollo de las encuestas por parte de los pacientes ello se fue concretando al irles explicando los beneficios que ello traería,, en lo referente a las limitación de tiempo se fue adecuado para poder tener el tiempo y dedicación a la investigación y lograr los resultados que se exponen.

### **III. MARCO TEÒRICO**

#### **3.1. Antecedentes**

Messarina (2015) El objetivo principal de este estudio fue conocer el impacto de la calidad de atención de los profesionales médicos en la satisfacción de los pacientes cuando acuden al Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de Trujillo para realizarse resonancia magnética en septiembre y octubre de 2015. Mediante un método descriptivo correlacional, cruzado. Con un diseño seccional y un enfoque cuantitativo no experimental, se seleccionaron 224 pacientes con un nivel de confianza del 95% y un error de muestreo del 5% de una población de 535 pacientes mayores de 18 años, y el estudio se realizó de septiembre a octubre de 2015. Entre las principales conclusiones podemos afirmar que existe una fuerte correlación estadística (0,728) entre el grado de satisfacción del cliente con la dimensión confiabilidad y el servicio de resonancia magnética establecido.

Se ha encontrado que existe una fuerte asociación estadística (0,763) entre la satisfacción del usuario y la dimensión sensibilidad. Se ha demostrado que el grado de conexión estadística (0,743) entre la felicidad del usuario y la dimensión de tangibilidad es alto. Se ha encontrado que existe una fuerte asociación estadística (0,774) entre la satisfacción del usuario y la dimensión de seguridad. Se ha encontrado que existe una fuerte asociación estadística (0,818) entre la felicidad del usuario con la dimensión empatía y su asistencia al servicio de resonancia magnética. En resumen, el estudio encontró que la satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de Trujillo, septiembre - octubre de 2015, está influenciada por la calidad de la atención brindada por el profesional de la salud. Este hallazgo está respaldado estadísticamente por el coeficiente de correlación de 0,878, lo que indica un alto grado de correlación entre las variables.

Garcia y Gálvez (2016) Este estudio tuvo como objetivo comparar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con la calidad de la

atención recibida en los centros de salud MINSA -EsSalud. El fundamento de esta investigación fue que el resultado de La asistencia sanitaria se mide hoy en términos de eficacia, eficiencia, percepción del dolor por parte del usuario, bienestar físico y mental y satisfacción con el resultado obtenido en relación con lo esperado. La metodología fue el diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Se trabajo con un índice de confiabilidad del 95%, se utilizó como herramienta de recolección de datos la encuesta SERVQUAL personalizada, considerando que la Población de EsSalud fue una población de 7.499 habitantes, mientras que el MINSA tenía una población de 11.788. Cada población contó con una muestra de 114 individuos, entre acompañantes y usuarios externos, haciendo un total de 228.

Los hallazgos mostraron que, mientras el sector MINSA tuvo un nivel de satisfacción global del 44,6%, la dimensión empatía tuvo el mayor nivel de satisfacción con un 51,9%. En contraste, EsSalud tuvo un nivel de satisfacción global del 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que alcanzó el mayor nivel de satisfacción con un 74,3%. En todo momento se consideraron los estándares de ética y rigor científico.

Infantes (2016) sugirió evaluar las variables vinculadas a la percepción de la calidad de la atención de medicina complementaria recibida en el Hospital III de Iquitos. Se evaluaron 305 participantes en el estudio transversal utilizando el SERVQUAL modificado en la clínica ambulatoria del Centro de Medicina Complementaria (CAMEC). Además, se evaluaron posibles variables de confusión como edad, sexo, nivel educativo, tipo de paciente (nuevo o en curso), y se evaluó el estado del encuestado (paciente o acompañante).

Los resultados evidenciaron que la satisfacción global, según los datos, fue del 72,9%. El 68,6% de los encuestados se mostró satisfecho con la fiabilidad, el 72,3% con la capacidad de respuesta, el 77,1% con la

seguridad, el 73,7% con la empatía y el 73,6% con los aspectos tangibles. La edad y el sexo se correlacionaron con cada variable evaluada ( $p < 0,05$ ) y, para los mayores de 58 años, con el placer general. Finalmente, se determinó que existía un alto nivel de felicidad sentida en general, siendo las dimensiones seguridad y empatía las que presentaban mayores porcentajes de satisfacción; También se identificó una correlación entre sexo y edad.

Rivera et al (2018) En el sector salud, la satisfacción del cliente y la calidad del servicio son temas que han adquirido múltiples significados en los últimos años, a medida que el entorno ha pasado a adoptar un enfoque percibido por el usuario. Determinar el grado de satisfacción del paciente y el calibre de la atención brindada en el servicio de urgencias del Hospital General Milagro del IESS fue el objetivo principal de este estudio. El diseño de la investigación fue no experimental, con alcance descriptivo transversal y de técnica cuantitativa. Según los hallazgos, la tangibilidad tuvo la mejor calificación, mientras que la capacidad de respuesta, la confiabilidad y la seguridad tuvieron la mayor cantidad de problemas de calidad. A partir de una puntuación media de 3,62 sobre 3,5, se determina que los consumidores no estaban ni satisfechos ni insatisfechos.

Maggi (2018) Su estudio tuvo como objetivo medir el efecto de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital General de Milagro, Santiago Guayaquil, Ecuador. Emplearon una metodología deductiva y cuantitativa, utilizando un enfoque descriptivo y observacional en un ámbito transversal. Utilizaron como instrumento la encuesta SERVQUAL y su muestra estuvo compuesta por 357 usuarios, seleccionados mediante un método probabilístico aleatorio. Los hallazgos del estudio indicaron que el servicio de urgencias de Pediatría no ofrece a los pacientes tranquilidad ni trato cortés a su llegada, y que existe una clara correlación entre ambas variables.

Borre y Vega (2014) El propósito de este estudio fue conocer cómo se sienten los pacientes hospitalizados en una institución de servicios de salud de Barranquilla, Colombia, sobre la calidad de la atención de enfermería que reciben. Material y Métodos: Luego de cumplir los criterios de inclusión, se encuestó a 158 pacientes mediante un cuestionario de calidad percibida como parte de un estudio descriptivo, transversal y cuantitativo. Con el debido rigor ético y científico, los datos fueron contabilizados y graficados en Microsoft Excel utilizando medidas de tendencia central así como frecuencias absolutas y relativas. Los resultados muestran que la edad media de los participantes fue de 48,5 años, siendo el 56% mujeres y el 44% hombres. "Mejor y mucho mejor de lo que esperaba" es lo que opina el 78% de los encuestados sobre la calidad de la atención de enfermería, frente a "Como esperaba" del 17% y "Peor y mucho peor de lo que esperaba" del 4%. El 48,7% expresó "extrema satisfacción", el 48,1% "satisfacción" y el 3% "menos e insatisfecho". En resumen, el 78% de los pacientes tenía buenas percepciones sobre la calidad de la atención de enfermería que recibían, el 17% tenía percepciones moderadas y el 4% tenía percepciones malas. El 97% dijo que sugeriría el hospital y el 96,8% dijo que estaba contento.

Los resultados mostraron que el 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como me lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". Conclusión: El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital.

### **3.2. Bases teóricas de la variable**

#### **Variable calidad de atención**

Existen numerosos enfoques y opiniones sobre los conceptos de calidad. Algunos de los más conocidos son los de Crosby (1979), Donabedian (1980), Maxwell (1984), Peters (1987), Juran (1988) y otros. Todas estas definiciones adhieren al mismo principio, que es la incorporación constante de la excelencia en sus conceptos (Campbell et al., 2000). Por ello, se consideró como una medida de calidad de la atención la capacidad del paciente de obtener un servicio eficaz para la promoción de su salud. Esto se basa en dos factores cruciales: la capacidad del paciente para acceder al servicio y su eficacia (Campbell et al., 2020)

Debido al proceso de globalización que atraviesa el mundo y a los continuos acontecimientos que ocurren en las entidades que prestan servicios de salud, es fundamental que los profesionales de la salud consideren un manejo adecuado a los pacientes, teniendo en cuenta la necesidad de relaciones interpersonales oportunas con los pacientes que debe ser constante, dinámica y libre de riesgos; como resultado, permitirá que el paciente no solo perciba sino comunique el nivel de atención que recibe, por ello el profesional de salud deberá utilizar los recursos con los que cuenta de manera eficiente (Messsarina, 2015)

Un nivel muy alto de competencia profesional, haciendo un uso eficaz de los recursos y planteando el menor riesgo al paciente para maximizar su felicidad y tener un efecto final favorable en su salud, así define la calidad la Organización Mundial de la Salud (OMS). (García, 2015)

Si bien algunos estudiosos fechan los inicios de la atención sanitaria de alta calidad hace 90 años, otros la sitúan ya en el año 3000 a. C., la mejora en la calidad de la atención no se produjo hasta el siglo XX. De esta manera, la atención de alta calidad es fundamental para los sistemas de salud porque aumenta la aceptación pública. Messsarina (2015) resalta que desde la postura de Donabedian la calidad de la atención es la

maximización del bienestar del paciente sobre el proceso de atención que ha recibido

La percepción visual del paciente es el factor de calidad. confiabilidad, atención profesional brindada con precisión y minuciosidad. La reacción del médico ante cada evento que surge mientras un paciente recibe atención. Los proveedores de atención médica deben inspirar confianza, razón, confianza y amabilidad en sus pacientes de manera segura. La empatía y las interacciones interpersonales positivas entre compañeros de trabajo y clientes son importantes. (Fjardo y otros, 2018)

La calidad de los servicios de salud, según Donabedian, está determinada por los resultados, que deben cuantificarse como mejoras anticipadas en el estado de salud de las personas mediante la aplicación de conocimientos y tecnologías médicas para maximizar los beneficios y minimizar los riesgos. Esto implica brindar al cliente un procedimiento o tratamiento eficaz, efectivo, eficiente y seguro, basado en las necesidades y condiciones que su condición exige, teniendo en cuenta también las expectativas del paciente y honrando siempre sus principios éticos y su cultura.

Las acciones del proceso de atención al usuario deben estar enfocadas a satisfacer las demandas del paciente en términos de seguridad, eficacia y eficiencia, respetando también los estándares establecidos por el establecimiento de salud para brindar una atención de alta calidad. imagen, que se refleja en la capacidad del personal, la disponibilidad de terapias adaptadas a las diferentes enfermedades y la presencia de equipos médicos de última generación.

Henao, et.al (2018). Sugiere que para brindar una mejor atención en los centros médicos, el modelo para evaluar la calidad de un servicio de salud ayuda a comprender las perspectivas y necesidades de los pacientes. El instrumento SERVQUAL fue desarrollado por Parasuraman, Berry y Zethmal entre 1985 y 1988 para medir la calidad de la atención en función de la satisfacción del paciente.

### **Modelos de evaluación de calidad de atención**

A lo largo del tiempo se han desarrollado varios modelos para ayudar a medir esta característica a través de encuestas y/o cuestionarios; algunos de ellos se incluyen a continuación.

**Modelo SERVQUAL:** Esta escala de medición, creada en 1988 por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se compone de un conjunto de preguntas estandarizadas destinadas a comparar las expectativas y percepciones de la persona determinando la calidad que se brinda como la discrepancia entre ambas. El modelo SERVQUAL, que ha sido modificado, es una encuesta diseñada para ser utilizada en instituciones de salud. Consta de cinco dimensiones: empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y características tangibles. Hay 22 preguntas sobre expectativas y 22 preguntas sobre percepciones.

**Modelo SERVPERF:** evaluación creada por Cronin y Taylor en 1992 en respuesta a quejas sobre este modelo se evalúa la calidad del servicio exclusivamente a través de la percepción de los usuarios; Con la explicación de que las personas siempre tienen tendencia a valorar al máximo sus expectativas, esta escala de evaluación, que consta de 22 preguntas, simplifica el proceso de evaluación.

**Beneficios del modelo** Según Ibarra y Casas (2015), existen tres beneficios: Un beneficio es que aplicar el instrumento toma menos tiempo porque cada ítem solo hace una referencia a un personaje en particular del servicio. El segundo beneficio de la evaluación es que nos permite prever la complacencia de los cálculos diferenciales y del trabajo representacional. El beneficio final es que realizar un estudio adecuado resulta más fácil porque se basa únicamente en evaluaciones, excluyendo perspectivas y reduciendo el número de preguntas a la mitad. Esto la convierte en una de las herramientas más populares para evaluar la calidad del servicio, pero sólo se utiliza para medir cómo los clientes perciben la calidad de la experiencia brindada.

**Modelo Grönroos** Grönroos (1984) sugiere que se debe tener en cuenta la perspectiva del cliente al evaluar la calidad de los servicios,

afirmando que "es el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara las expectativas y la percepción del servicio que ha recibido"(p.53). El autor enfatiza la importancia del cliente, sugiriendo que el concepto de calidad del servicio está centrado en el cliente. En consecuencia, el consumidor espera constantemente recibir 36 completa satisfacción tanto de su fidelidad en lo que come como de la consideración de sus opiniones.

En cuanto a las dimensiones que se consideraran para medir la calidad de la atención, se utilizara según el modelo SERVERF

Dimensión 1. Elementos tangibles: Cuando un cliente contrata un servicio Bravo, Cronin y Taylor (1992) definen elementos tangibles como aquellos que configuran las particularidades físicas y de apariencia del proveedor. Estos incluyen la infraestructura, personal, equipos y otros componentes que el cliente necesita al momento de solicitar el servicio. Adicionalmente, Bravo (2011, p. 33) afirma que elementos tangibles son las simbolizaciones que se realizan respecto de las características físicas y presentación personal del proveedor. Es evidente que el punto del autor es que los usuarios se forman opiniones sobre los servicios tan pronto como interactúan con ellos. Por este motivo, el proveedor de servicios debe convencer al cliente de inmediato de lo que puede ofrecer. Lo hará presentando una serie de ofertas específicas que se ajusten a sus necesidades.

Dimensión 2. Fiabilidad: Según Cronin y Taylor (1992), es el componente que trata de la capacidad de la organización para llevar a cabo un servicio que presta de manera suficiente y confiable. Según Bravo (2011, p. 34), esto alude al método mediante el cual la empresa es capaz de entregar el servicio de forma sistemática y duradera. Es la capacidad de prestar un servicio con precisión. En cuanto a la confiabilidad, el autor aclara que el servicio debe exhibir exactitud y precisión para calificar como confiable; sin embargo, no todas las empresas son capaces de cumplir con este requisito, por lo que recomienda que se necesita un plan estratégico

que resulte en precisión duradera, dando a las personas una sensación de seguridad y confianza al utilizarlo.

Dimensión 3. Capacidad de respuesta: Según los escritores Cronin y Taylor (1992), el término "capacidad de respuesta" se refiere a características internas que indican una disposición para ayudar a los clientes y prestar un servicio rápido, dentro del plazo especificado por las normas y plazos que se acordaron mutuamente. el usuario. Según Bravo (2011), la capacidad de reacción es la capacidad de atender a los usuarios y ofrecerles un servicio rápido. En definitiva, es el deseo de atender y satisfacer con prontitud y eficacia las necesidades de los usuarios. En concreto, ofrecer un servicio dinámico. Siguiendo los consejos del autor, la capacidad de respuesta de una empresa se define como su capacidad para atender con prontitud las inquietudes de los clientes y brindar soluciones a los problemas; como resultado, hay pocas posibilidades de que un cliente quede insatisfecho y, en cambio, se convierta en un usuario habitual del servicio ofrecido.

Dimensión 4. Seguridad: En términos de seguridad, Cronin y Taylor (1992) la definen como el conocimiento y la atención que prestan los miembros del personal en relación con el servicio que prestan; la capacidad de inspirar credibilidad y confianza también desempeña un papel importante. En determinados servicios, la seguridad se define como la percepción que tiene el cliente de que está protegido en sus actividades mientras recibe el servicio. Según Bravo (2011), la disposición y calidez de los empleados en relación con el servicio que ofrecen es un reflejo de su habilidad para brindar calidez y seguridad. Ciertos servicios definen la seguridad como la percepción del usuario de estar seguro mientras completa tareas y/o participa en discusiones a través del servicio. Aunque el autor aclara que cuando una empresa presta determinados servicios debe preocuparse por garantizar la seguridad y confianza de dicho servicio, todavía nos deja con una sensación de confusión. Por esta razón, es fundamental que los miembros del personal estén bien preparados y sean

capaces de infundir confianza en las personas para que puedan seguir con su vida diaria sin miedo.

Dimensión 5. Empatía: El nivel de atención personificada que las organizaciones brindan a sus clientes se conoce como empatía, y está representado por el grado de comunicación que tiene el usuario con el cuidador, como afirman Cronin y Taylor (1992). Bravo (2011) afirmó que es el grado de atención personalizada que una organización brinda a sus clientes. Para poder dar a cada cliente una atención individualizada, el negocio se pone en su lugar. Utilizando las palabras del autor como guía, nos resulta evidente que la empatía (la capacidad de un empresario de ponerse en el lugar de su cliente y comprender así lo que necesita) es otro componente esencial para que una empresa tenga éxito. En consecuencia, es fundamental que considere satisfacer las demandas del cliente como si fueran suyas al prestar un servicio porque sólo así se podrá lograr el objetivo.

### **Variable nivel de satisfacción del usuario**

El confort del usuario es una medida de confianza en el sistema sanitario y un componente de la evaluación de la calidad del servicio. Por lo tanto, tiempos de espera más cortos resultan en una mayor satisfacción. La satisfacción del usuario depende de numerosos factores, los cuales condicionan que la satisfacción sea diferente para cada persona en diferentes circunstancias por ello es un componente importante de evaluar de manera permanente (Messarina, 2015)

La expresión de conformidad del usuario basada en las expectativas sobre el trato que recibe en las diversas áreas que comprenden todas las dimensiones de la calidad es lo que debe percibirse como satisfacción. Como resultado, podríamos argumentar que uno de los principales resultados del trabajo realizado en los servicios de salud sería el placer del usuario con esos servicios, lo que luego influiría en cómo el usuario debería

dar seguimiento a sus indicaciones y utilizarlos posteriormente. (Solorzano, 2013)

Es necesario medir y luego abordar los niveles de satisfacción de las personas con los servicios de salud que reciben de diversas instituciones. Estos datos luego se utilizan como herramienta de gestión para ayudar a tomar decisiones que mejorarán la calidad de la atención médica que reciben los pacientes, mejorando su salud y, en consecuencia, el sistema sanitario en su conjunto. Es importante recordar que lo que no se puede medir no se puede evaluar y, por tanto, no se puede mejorar.

Posteriormente, la experiencia subjetiva replica la satisfacción del paciente al cumplir o no cumplir con las expectativas del usuario en función de la calidad de la atención que recibe. Esta variable debe analizarse continuamente para brindar los mejores servicios de salud posibles y mantener instalaciones médicas de alta calidad. Estas evaluaciones proporcionarán datos sobre los servicios prestados y lo que se requiere para cumplir y superar estas expectativas.

Teorías sobre la naturaleza de la satisfacción del cliente: En este tema, se pueden identificar varias ideas que explican la motivación humana. Cuando alguien cree que la variedad de resultados de un proceso de atención supera las contribuciones financieras, temporales, materiales y laborales del procedimiento, se siente satisfecho. Brooks (1995).

La teoría de la atribución aclara la percepción que tienen los clientes sobre el éxito o el fracaso de una compra. Se piensa que la perspectiva de atención que tiene el usuario está influenciada por elementos tanto externos como internos, incluyendo la dificultad del servicio y el disfrute del usuario durante el servicio de salud. Brooks (1995).

Teoría del Desempeño o de los Resultados donde muestra que el desempeño percibido de un producto o servicio está estrechamente ligado a la admiración de los clientes. Arroyos (1995). La eficiencia se caracteriza como un escenario favorable en el que el comprador percibe que la calidad del producto es proporcional a su costo. Como resultado, la percepción será igualada y se le asignará un valor en función de la calidad percibida y el costo del servicio. Johnson (1995)

Según Ascona (2018), la privacidad y el civismo son valores que un profesional de la salud debe tener para con el paciente; también debe tener empatía. La seguridad también es crucial, al igual que la actitud personal y la confianza que se brinda. y la observación del profesional de la salud, para brindar al paciente mucha confianza y privacidad durante su tratamiento.

La teoría de las expectativas alienta a los clientes a establecer expectativas con respecto a las características de un servicio antes de realizar una compra. Los clientes calificarán un servicio como "mejor" o "peor" después de usarlo y realizar una compra para comparar las expectativas funcionales del producto o servicio con su eficiencia real. Un fracaso positivo ocurre cuando la atención o servicio cumple o supera las expectativas; Un fracaso negativo ocurre cuando el producto o servicio no cumple con las expectativas. En pocas palabras, la especificación de expectativas es el estado en el que un bien o servicio cumple con las expectativas y mejora la felicidad del cliente. Liljander y Strandvik (1995).

Se pueden lograr tres objetivos midiendo el grado de satisfacción de un paciente con la atención que recibió:

- Crear y fortalecer la relación del usuario con el sistema sanitario.
- Reconocer las formas en que los proveedores directos de servicios afectan la satisfacción del cliente.
- Evaluar el nivel de satisfacción con los servicios de un establecimiento sanitario y su calidad. (Cantu, 2011)

Para Álvarez (2016), dado que cada institución es única y diversa, es necesario evaluar la calidad y la satisfacción del cliente utilizando sus propios métodos. Estas herramientas deben incluir indicadores de estructura, procedimiento y resultados, que permitan establecer una estrategia para la mejora continua del servicio. En consecuencia, elevar el nivel de atención en el sector de la salud requiere una progresión de procedimientos progresivos y continuos diseñados para hacer que la organización sea más competitiva en el mercado, satisfacer a los clientes, ir más allá de sus expectativas y construir una base sólida. salud en una organización superior y destacada

#### Dimensiones de la satisfacción del usuario

Dimensión satisfacción por atención Asistencial: Según Rodríguez (2007), las actividades propias de la atención recibida durante la consulta del paciente constituyen satisfacción con la atención sanitaria. Esto incluye a los profesionales sanitarios que los cuidan, la forma en que los miembros del personal interactúan entre sí mientras comparten datos y privacidad de los pacientes, y las habilidades duras (científico-técnicas). Concluye diciendo que este elemento incluye todas las variaciones que dependen de los profesionales médicos.

Dimensión satisfacción por atención Administrativa: De manera similar, Rodríguez (2007) analiza las actividades relacionadas con la disposición, el diseño y la comodidad de las instalaciones médicas cuando analiza la satisfacción con la atención administrativa. Agrega que entre estos factores también está lo sencillo que es obtener la documentación y el tiempo que lleva pasar de consulta en consulta. El autor concluye mencionando que este componente tiene más que ver con la gestión en los establecimientos de salud y tiene más que ver con el valor burocrático.

### **2.3.. Marco conceptual**

**Calidad percibida:** Apreciación que el cliente siente por las cualidades del producto o servicio que están conectadas con los sentimientos, percepciones y experiencias de cada persona.

**Calidad de atención:** un conjunto de cualidades que deben ser asumidos por los centros dedicados a la salud para tener los efectos deseados tanto en los proveedores como en los usuarios, tanto a nivel técnico como psicológico.

**Servicio:** Tareas, actividades y/o ventajas que resultan en la satisfacción del cliente.

**Satisfacción:** La medida en que los servicios prestados cumplen con las expectativas y opiniones del usuario.

**Usuario:** Una persona que utiliza servicios de salud y que es esencial para la planificación y estructuración de las operaciones realizadas en un establecimiento de salud.

**Experiencia:** Es el conocimiento empírico que se adquiere a través de percepciones; es una habilidad que se da a través de la observación, la experiencia de primera mano con un evento o los acontecimientos diarios.

## **IV. METODOLÒGIA**

### **4.1. Tipo y nivel de investigación**

El estudio responde a una investigación de tipo Básica, pura o formal, que desde la perspectiva de Ríos (2017) Es abstracto y tiene como objetivo generalizar reglas, conceptos y conocimientos teóricos. Aunque sirve como base para la investigación práctica, no la hace avanzar.

### **4.2. Diseño de investigación**

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), el modelo utilizado por el investigador para definir el control de las variables de estudio se conoce como diseño de investigación. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) afirman que existen dos tipos de diseños: experimentales y no experimentales.

Para la presenta investigación se utilizará el diseño no experimental, los sujetos del estudio se evalúan en su entorno natural sin ningún cambio situacional, y ni las variables del estudio ni los estímulos ni los entornos experimentales a los que están sujetas las variables del estudio se modifican en este diseño. Hay dos formas de este diseño: transversal y longitudinal, para la presente investigación fue de transversal ya que se ejecutó en un solo momento

Hernández y Mendoza (2018) afirman que el diseño es no experimental porque se basa en observaciones de eventos naturales sin la intervención o manipulación del investigador; transversal porque los datos necesarios para la investigación serán proporcionados en un momento y tiempo determinado; descriptivo porque describe situaciones tal como son realmente se dan; correlacional porque establece la relación entre sus dos variables; y explicativo porque va más allá de describir conceptos para abordar la causa de tales eventos.

### **4.3. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

## . Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la fiabilidad con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018.

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

Existe relación significativa entre la seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios de un centro del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018.

Existe relación significativa entre la empatía con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

Existe relación significativa entre los elementos tangibles con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018.

### 4.4. Identificación de variables

Variable X: Calidad de la atención

Variable y: Nivel de satisfacción del usuario

### 4.5. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Tipo de variable estadística
Calidad de atención	Elementos tangibles	-Calidad de equipos -Apariencia personal -Limpieza y orden	19 - 22	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso	Bajo Regular Alto	Ordinal
	Fiabilidad	-Prevención por -Interés por solucionar problemas -Eliminar fallas en el servicio	1-5	En desacuerdo Totalmente en desacuerdo		

	Capacidad de respuesta	-Tiempo de respuesta -Tiempo de entrega -Puntualidad	6 - 9			
	Seguridad	-Credibilidad -Cortesía -Trato justo	10 - 13			
	Empatía	-Personalización del servicio -Capacidad de comunicación -Flexibilidad	14 - 18			
Satisfacción usuario	Calidad por atención asistencial	- Señalizaciones y carteles - Tiempo de espera en consulta -Tiempo del tramite que realiza	1 - 6	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho	Altamente Satisfecho satisfecho Insatisfecho	Ordinal
	Calidad por atención administrativa	-Trato por parte del personal -Información que recibe -Cuidado durante la consulta	7 - 12	Muy satisfecho		

#### 4.6. Población- muestra

Para Lilia (2015) El total de unidades que serán examinadas o analizadas, tomando en consideración un grupo de elementos, personas o elementos con un rasgo que puede ser investigado, se denomina población. La población de esta tesis de estudio estuvo compuesta por los 110 pacientes atendidos en el departamento de oftalmología de un hospital de Lima en el año 2018.

Muestra: En el estudio posterior se emplearon 80 usuarios para López et al. (2017), indicando que el proceso implica seleccionar una muestra adecuada de individuos o sujetos de una población para un estudio que se está realizando.

Muestreo: Para Alperin et al. (2014), Se lleva a cabo un procedimiento en el que se elige una muestra (una fracción de la población). Esta muestra se convierte en una representación sustancial y sirve como límite de error cuantificable. Casal (2003) apoya el uso de muestreo probabilístico

aleatorio básico en esta tesis. Dado que este tipo de muestra será elegida al azar, cualquier sujeto podrá ser incluido en la encuesta.

#### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Técnicas: Según Ayata et al. (2003), la técnica de la encuesta es la más empleada en proyectos de investigación ya que es una forma más rápida y eficiente de recopilar y procesar datos. Esta tesis de investigación empleará esta técnica.

Instrumentos: La herramienta a utilizar será el cuestionario según lo planteado por Ayata et al. (2003), lo que permitirá una recogida directa y más precisa de datos sobre las variables de estudio.

##### **Cuestionario SERVPERF para evaluar calidad de servicio**

Este cuestionario tiene veintidos preguntas sobre los servicios que recibió el paciente durante la consulta médica. Las preguntas están divididas en 5 dimensiones, y las respuestas se proporcionaron en una escala Likert del 1 al 5. Las dimensiones y el número correspondiente de preguntas se muestran a continuación: Fiabilidad:, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles

##### **Cuestionario SUCE para evaluar la satisfacción del usuario**

Este instrumento se originó en España por un equipo multidisciplinar formado por siete médicos de los departamentos de medicina preventiva, atención al paciente y gestión de la calidad del Hospital Universitario Gregorio Marañón. Colaboraron y ayudaron a validar el cuestionario otros expertos de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. El cuestionario consta de doce ítems que abarcan el proceso completo de tratamiento médico, desde la solicitud de consulta por parte del paciente hasta su finalización. Las respuestas se proporcionaron en una escala Likert, que va del 1 al 5. Estas consultas las engloban dos dimensiones:

- Dimensión clínica: 1 al 6

- Dimensión administrativa: 7 al 12

#### **4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos**

Según Galdo (2014), establece que para realizar el procesamiento de datos se debe obtener un registro completo y detallado de todos los resultados obtenidos de la aplicación los instrumentos. Una vez hecho esto, se hizo uso un software denominado SPSS para ayudar en el análisis estadístico de los datos, junto con el programa Excel, para producir resultados más precisos.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Tabla 1

*Frecuencia y porcentajes de la variable calidad de atención*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Baja	35	43,8
	Regular	35	43,8
	Alta	10	12,4
	Total	80	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 1

*Porcentajes de la variable calidad de atención*



Fuente: Procesamiento de datos de la tabla 1

Tabla 2

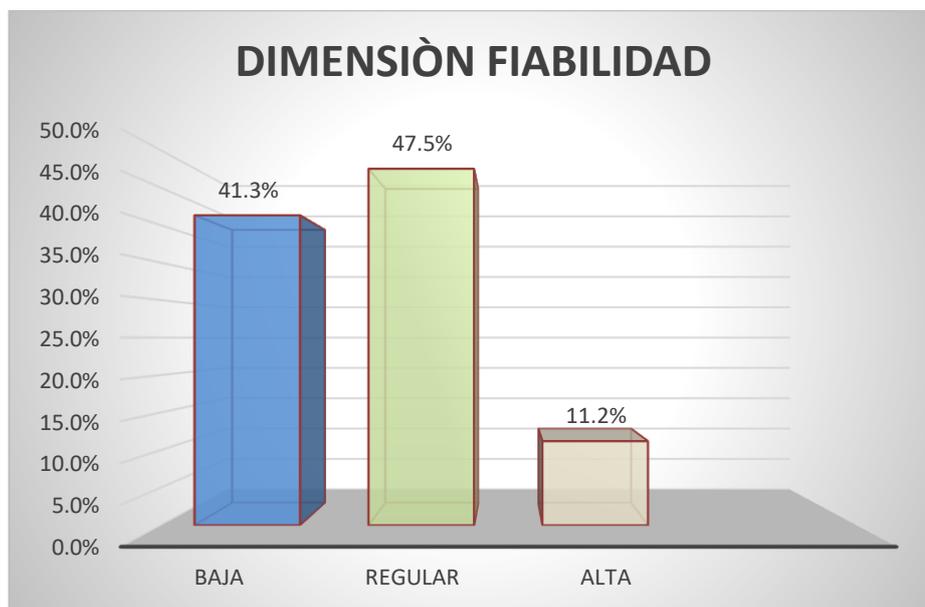
*Frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Baja	33	41,3
	Regular	38	47,5
	Alta	9	11,2
	Total	80	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 2

*Porcentajes de la dimensión fiabilidad*



Fuente: Procesamiento de datos de la tabla 2

Tabla 3

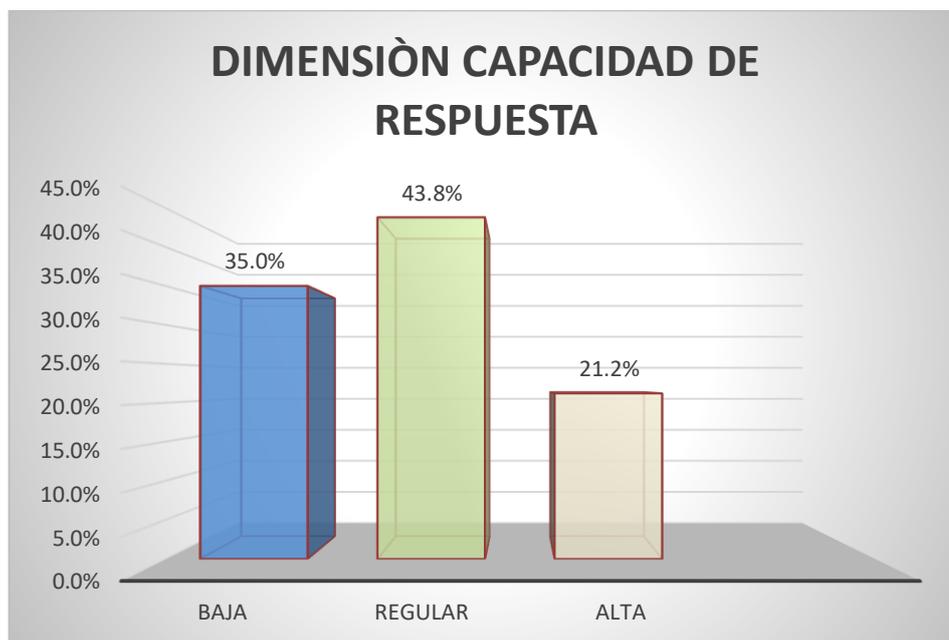
*Frecuencia y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Baja	28	35,0
	Regular	35	43,8
	Alta	17	21,2
	Total	80	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 3

*Porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta*



Fuente: Procesamiento de datos de la tabla 3

Tabla 4

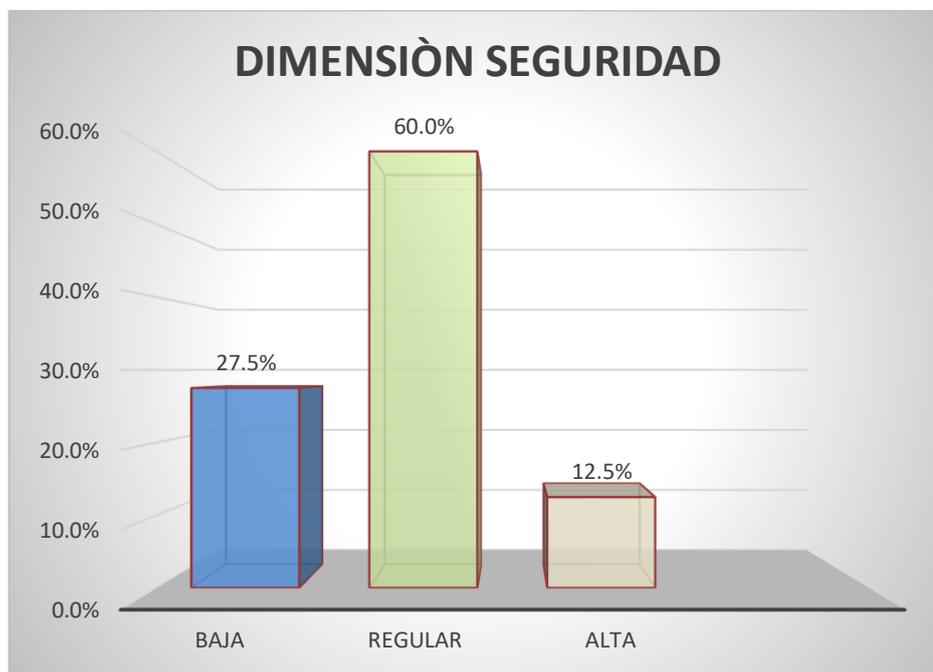
*Frecuencia y porcentajes de la dimensión seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	22	27,5
	Regular	48	60,0
	Alta	10	12,5
	Total	80	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 3

*Porcentajes de la dimensión seguridad*



Fuente: Procesamiento de datos de la tabla 4

Tabla 5

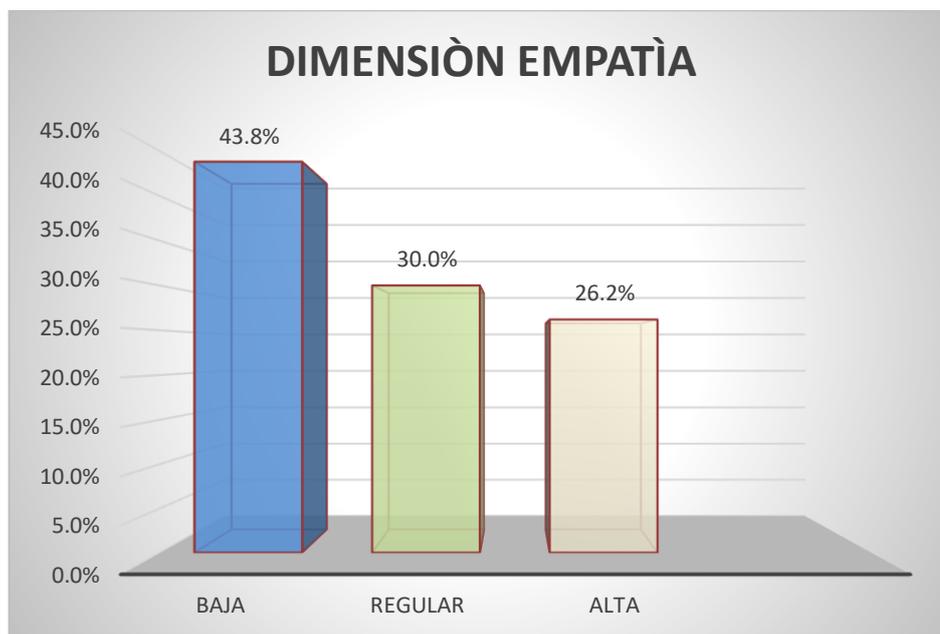
*Frecuencia y porcentajes de la dimensión empatía*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Baja	35	43,8
	Regular	24	30,0
	Alta	21	26,2
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

Figura 4

*Porcentajes de la dimensión empatía*



Fuente: Procesamiento de datos de la tabla 5

Tabla 6

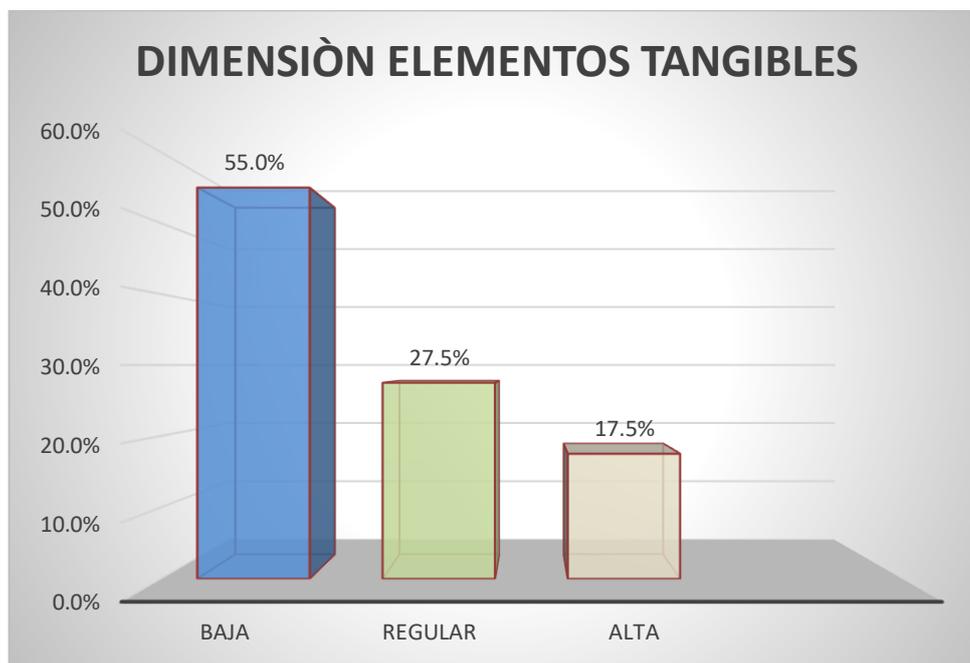
*Frecuencia y porcentajes de la dimensión elementos tangibles*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Baja	44	55,0
	Regular	22	27,5
	Alta	14	17,5
	Total	80	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 5

*Porcentajes de la dimensión elementos tangibles*



Fuente: Procesamiento de datos de la tabla 6

Tabla 7

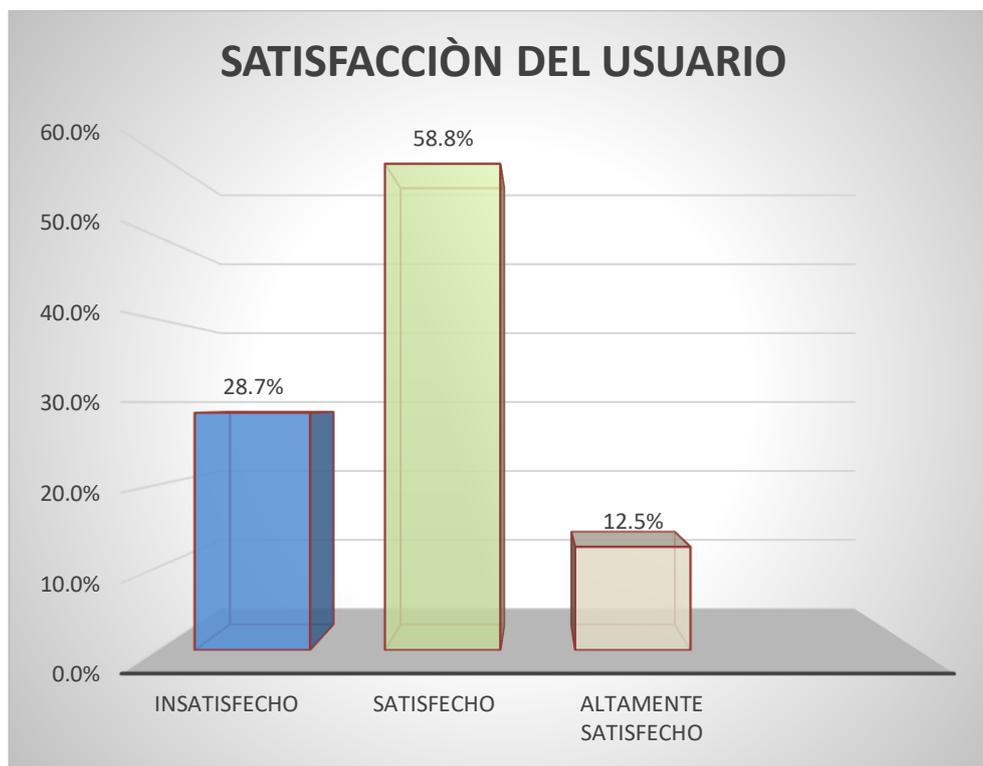
*Frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción del usuario*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Insatisfecho	23	28,7
	Satisfecho	47	58,8
	Altamente satisfecho	10	12,5
	Total	80	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 6

Porcentajes de la variable satisfacción del usuario



Fuente: Procesamiento de datos de la tabla 7

Tabla 8

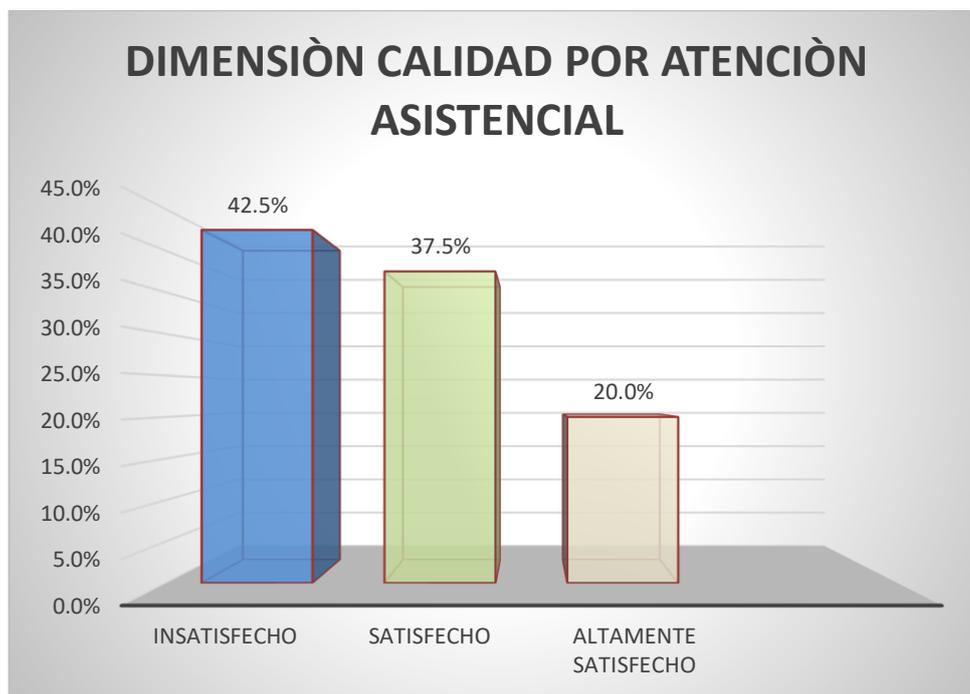
Frecuencia y porcentajes de la dimensión calidad por atención asistencial

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Insatisfecho	34	42,5
	Satisfecho	30	37,5
	Altamente satisfecho	16	20,0
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

Figura 6

*Porcentajes de la dimensión calidad por atención asistencial*



Fuente: Procesamiento de datos de la tabla 8

Tabla 9

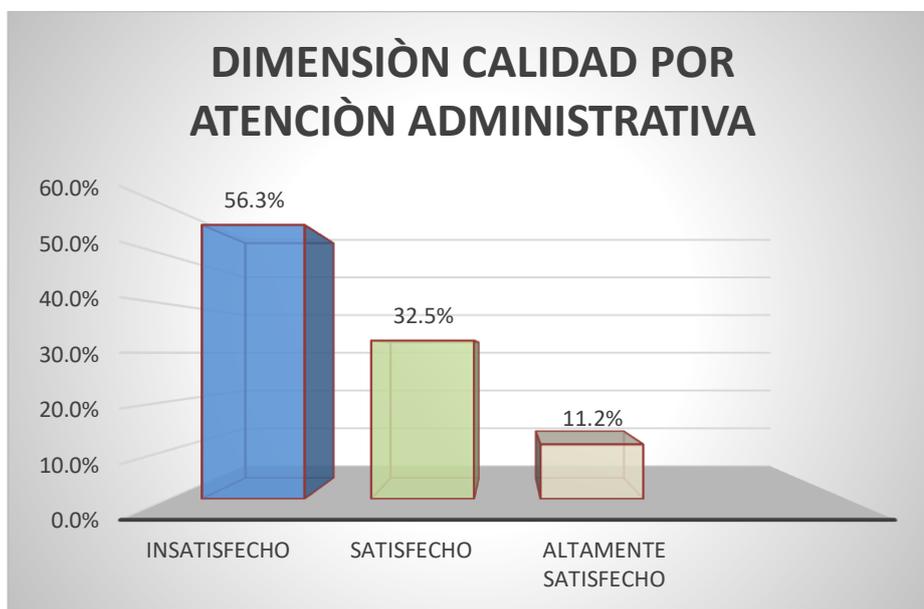
*Frecuencia y porcentajes de la dimensión calidad por atención administrativa*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Insatisfecho	45	56,3
	Satisfecho	26	32,5
	Altamente satisfecho	9	11,2
Total		80	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 7

*Porcentajes de la dimensión calidad por atención administrativa*



Fuente: Procesamiento de datos de la tabla 9

### **5.1. Interpretación de resultados**

Teniendo como referencia los objetivos que se plantearon y en base a los datos recolectados los cuales fueron procesados y presentados mediante tablas y figuras se puede afirmar:

En lo que refiere a la calidad de atención que se brinda en el área de oftalmología, se tiene que para el 43,8% de los encuestados consideran que esta en un nivel bajo, teniéndose el mismo porcentaje en los que consideran que ello se da de manera regular, todo lo cual indica que existe un problema en la calidad de la atención brindada que es percibida por el usuario.

Así mismo en lo referente a las dimensiones se tiene que en cuanto a la dimensión fiabilidad los mayores porcentajes están en el nivel regular y alto lo cual indicaría que no hay una organización suficientemente confiable; para la dimensión capacidad de respuesta se tiene que que el 43,85 considera que ello también está en un nivel regular lo que indicaría que no

se está dando un servicio en el tiempo esperado; en cuanto a la dimensión seguridad se tiene que el mayor porcentaje 60% considera que esta en un nivel regular; para la dimensión empatía se tiene que la mayoría (43,8%) considera que ello está en un nivel bajo; Finalmente para la dimensión elementos tangibles se tiene que más del cincuenta por ciento considera que ello está en un nivel bajo.

Lo descrito permite afirmar que desde la percepción del usuario que asiste al área de oftalmología de un Hospital de Lima que fueron encuestados consideran que no está cumpliéndose con los estándares de calidad la atención que reciben por lo que se evidencia una problemática.

Por otro lado en lo que refiere a la variable satisfacción del usuario los valores muestran que el 58,8% considera estar satisfecho pero teniéndose a ello que el 28,7% llega a considerar que esta insatisfecho del servicio que recibe; en cuanto a la dimensión calidad por atención asistencial se muestra que el 42,5% esta insatisfecho; para la dimensión calidad por atención administrativa se tiene que más del cincuenta por ciento esta insatisfecho de la atención administrativa que se le ha brindado.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

Antes de realizar la prueba de hipótesis se procedió a realizar la prueba de normalidad de los datos para lo cual se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov ya que la muestra es mayor a cincuenta teniéndose como resultado

Tabla 10

#### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,175	80	,000
Satisfacción del usuario	,205	80	,000

Fuente. Base de datos

Los datos que se muestran permiten afirmar que hay una distribución normal de los datos por lo que se utilizara un estadístico no paramétrico que permita medir la correlación entre las variables de estudio, por lo cual se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman

#### **Hipótesis general**

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología del un hospital de Lima, 2018

**Ha:** Existe relación significativa entre la calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología del un hospital de Lima, 2018

Tabla 11

Prueba de hipótesis general

			Calidad de atención	Satisfacción usuario
Rho de Spearman	Calidad atención	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Satisfacción usuario	Satisfacción usuario	Coefficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Partiendo de los datos proporcionados en el acápite anterior y como se muestra en la tabla 11 que el valor de significancia bilateral correspondiente al estadístico Rho de Spearman fue de 0,000 el cual es menor a 0,05 ( $p \leq 0,05$ ), lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada en el estudio que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario percibida por los pacientes encuestados en el área de oftalmología

**Hipótesis específica primera**

**Ho:** No existe relación significativa entre la fiabilidad con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre la fiabilidad con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018.

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica primera

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los datos recolectados y procesados de acuerdo a la tabla 12 se tiene que el valor de significancia bilateral fue de 0,00 el cual es menor a 0,05 lo que permite aceptar la hipótesis que se planteo en el estudio que se da una correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario

**Hipótesis específica segunda**

**Ho:** No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

**Ha:** Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica segunda

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

---

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

---

Los datos que se muestran en la tabla 13 permiten afirmar que el valor de sig =0,000 el cual es menor a 0,05 lo que ha permitido rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis que se planteo en la investigación, que existe correlación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario, agregándose que el coeficiente de correlación fue de = 0,544

### **Hipótesis específica tercera**

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios de un centro del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

**Ha:** Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios de un centro del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica tercera

---

			Seguridad	Satisfacción de usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Satisfaccion es usuario	Satisfaccion es usuario	Coefficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

---

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

---

Los datos que se muestran en la tabla 14 permiten afirmar que el valor de sig =0,000 el cual es menor a 0,05 lo que ha permitido rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis que se planteó en la investigación, que existe correlación entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario, agregándose que el coeficiente de correlación fue de = 0,871

#### Hipótesis específica cuarta

**Ho:** No existe relación significativa entre la empatía con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

**Ha:** Existe relación significativa entre la empatía con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica cuarta

---

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

---

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los datos recolectados y procesados de acuerdo a la tabla 15 se tiene que el valor de significancia bilateral fue de 0,00 el cual es menor a 0,05 lo que permite aceptar la hipótesis que se planteó en el estudio que se da una correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario

#### Hipótesis específica quinta

**Ho:** No existe relación significativa entre los elementos tangibles con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018.

**Ha:** Existe relación significativa entre los elementos tangibles con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica quinta

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,547**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,547**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Finalmente partiendo de los datos recolectados y procesados de acuerdo a la tabla 16 se tiene que el valor de significancia bilateral fue de 0,00 el cual es menor a 0,05 lo que permite aceptar la hipótesis que se planteó en el estudio que se da una correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación de resultados

Los datos procesados en el presente estudio permitieron afirmar que existe correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, precisándose que si existen niveles bajo con respecto a la calidad de atención que recibe el paciente ello mostrara su insatisfacción.

Estudios como el realizado por Messarina (2015) en referencia a las variables de estudio llego a evidenciar que existe una fuerte correlación entre la calidad de atención recibida por los profesionales de salud y la satisfacción del paciente que hace uso del servicio de resonancia, añadiendo que la satisfacción del paciente se ve influenciada por la calidad de atención que han recibido

Para el estudio precisado por García y Gálvez (2016) en el cual muestra que la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención que recibe en los hospitales del sector Minsa fue de 51,9% mientras que en el sector salud se tuvo un mayor porcentaje lo que permite afirmar que la satisfacción del usuario esta relacionad con la percepción de la calidad de atención que recibe el usuario

Resultados similares se obtuvo también en la investigación desarrollada por Infante (2016) el cual evaluó la calidad de atención que se brinda en el servicio de medicina complementaria y la satisfacción donde los resultados evidenciaron relación entre ambas precisándose que los pacientes están satisfechos en un alto porcentaje con la capacidad de respuesta que se da en el servicio permiten coincidir con lo que afirmo Organización mundial de la salud (citado por Casanova, 2014) precisa que la atención que debe recibir un paciente es un principio fundamental, pero a la vez crítico por lo que requiere mejorarla pero que ello conlleva a la mejora de todo el sistema

A ello se añade que de acuerdo a la investigación realizada en Cuba por Pérez y Balbuena muestra que la prestación de una atención sanitaria a altos niveles en cuanto a la calidad garantiza la prestación de una atención sanitaria de alta calidad, que es uno de los requisitos previos para la erradicación de la pobreza y evitar la desigualdad en una nación. (2018) Pérez et al.

Si bien el Perú, las políticas nacionales que se dan en el campo médico están en favor de brindar una atención adecuada en los servicios de salud, con el fin de lograr una percepción positiva del paciente y que se sienta satisfecho del servicio que recibe; La salud se ha convertido en uno de los principales pilares de las políticas, lo que ha obligado a los encargados de formular políticas a promulgar diversas políticas destinadas a satisfacer las necesidades de la población (Garayar, 2018)

Así mismo los resultados referidos a las hipótesis específicas permitieron afirmar la correlación significativa entre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles y el nivel de satisfacción

Messarina (2015) Se ha encontrado que existe una fuerte asociación estadística satisfacción del usuario y la dimensión sensibilidad, tangibilidad y seguridad. En contraste se tiene que el estudio que realizó Rivera et al (2018) que evidenció que la capacidad de respuesta, la confiabilidad y la seguridad tuvieron la mayor cantidad de problemas de calidad

Finalmente se precisa que si bien los estudios previos solo han encontrado correlaciones altas entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de atención, lo que lleva a añadir que con las demás dimensiones se da en niveles bajos, todo lo cual se asemeja a los resultados que se han obtenido en el presente estudio lo que a su vez lleva a visualizar que las deficiencias que se tienen tanto en el tiempo que el

paciente espera como respuesta a un servicio que requiere, al espacio en el cual recibe este servicio, las condiciones en las que se da, la empatía que no percibe del personal que lo atiende; muestran que ello ha hecho que no este satisfecho del servicio recibido lo que con lleva a evaluar de manera permanente para tomar decisiones de cambio y mejora

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Los valores finalmente han permitido que de acuerdo a los objetivos planteados que se da una correlación entre la calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología, considerándose estos resultados es necesario que las autoridades del hospital diseñen un plan de mejoramiento basándose en los indicadores estudiados para aumentar el nivel de satisfacción en los usuarios, así mismo que de manera periódica se evalúe estos resultados que permitirán hacer ajustes en el plan de mejora

También se precisa que se llegó a concluir que se da una correlación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario lo permite recomendar a las autoridades el realizar inversiones para la mejora del ambiente en que se recibe al paciente, el contar con un croquis de señalización y orientación para que el usuario pueda identificar de manera más rápida los servicios con los que cuenta el hospital , a ello se sumaría el capacitar al personal para que puedan dar un trato adecuado al usuario y a mantener un espacio acogedor.

Se agrega que se llegó a concluir la correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de oftalmología, por lo que sería recomendable ampliar el horario de consulta, el colocar en un lugar visible los horarios de atención de cada médico para que los paciente puedan disponer de sus cita a la brevedad, considerar además la atención de un área de orientación al usuario que disponga los tiempos de cada servicio.

Respecto a la dimensión fiabilidad se evidencio de acuerdo a los resultados que ello guarda relación con la satisfacción del usuario, por lo que se hace necesario loa implementación de un programa de capacitaciones permanente al personal administrativo y médico para que pueda brindar un mejor acompañamiento al usuario durante el proceso de su atención

Finalmente se concluye que se evidencio una correlación entre la dimensión seguridad y empatía con la satisfacción del usuario por lo que se recomienda la necesidad de realizar inducción al personal, organizar talleres de motivación y superación para que puedan reflejarlo en su atención brindada y contar con un profesional que brinde un servicio adecuado.

Se deben promover los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de salud , y esto se puede lograr mediante el desarrollo e implementación de un plan efectivo y eficiente a través de los ámbitos de la comunicación y la imagen institucional . Al hacer esto, se puede obtener más información de los pacientes sobre el uso de los servicios médicos , lo que aumentará su nivel de satisfacción y beneficiará a quienes necesitan asistencia médica .

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS

- Álvarez Heredia F.(2016) *Calidad y auditoría en salud* (3a. ed.) Bogotá: Ecoe Ediciones
- Borre, Y y Vega, Y (2014) Perceived quality of nursing care for hospitalized patients. *CIENCIA Y Enfermería* 20 (3) 81-94.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
- Cantú Delgado H. (2011) *Desarrollo de una cultura de calidad*. 4.a ed. México: McGraw-Hill
- Casanova YG, Díaz SN, Pérez AM(2014). La seguridad del paciente como paradigma de la excelencia del cuidado en los servicios de salud. *Revista Cubana de Enfermería*. 30(1):62-4
- Campbell, S. M., Roland, M. O., & Buetow, S. A. (2000). *Defining quality of care*. *Social science & medicine* (1982), 51(11), 1611–1625.  
[https://doi.org/10.1016/s0277-9536\(00\)00057-5](https://doi.org/10.1016/s0277-9536(00)00057-5)
- Evans JR, Lindsay WM. (2000) *Administración y control de la calidad*. 4 a ed. México: Internacional Thompson
- Fajardo, G; Rojas S y Robayano, O (2018) Calidad percibida del servicio de salud visual en entidades privada de optometría. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*. 10 (4) 131-148.  
DOI: <https://doi.org/10.22335/rlct.v10i2.557>  
<https://www.redalyc.org/journal/5177/517764491006/html/>
- Fariño, J; Cercado, A; Vera, E; Valle, J y Ocaña, a (2018) Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios* 39(32)
- García P, Breijo C. (2015) Valoración de la calidad de la atención del departamento de ecografía, Hospital Fructuoso Rodríguez, *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*; 6(2): 20-5. Disponible en:  
<https://www.mediagraphic.com/pdfs/revcubtecsal/cts-2015/cts152d.pdf>

- Garayar Tito, S (2018) Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos – 2018 (Tesis maestría Universidad Cesar Vallejo) <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29813>
- García Valverde, R., & Gálvez Díaz, N. del C. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA– ESSALUD, Chongoyape - Perú. *ZhoecoeN*, 8(2). <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
- Guadalupe Rivera, F; Suárez Lima G; Guerrero Lapo G y Yanca, C (2018) Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro, 2018. *Ciencia Digital*. 3(3), 162-177 <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Henao Nieto DE, Giraldo Villa A, Yepes Delgado CE (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Rev Gerenc Polít Salud; 17(34): 1-12. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>*
- Infantes F .(2017) Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev Peru Med Integrativa*.;2(2):133-9.
- Maggi, W (2018) Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de Emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, Santiago Guayaquil – Ecuador (Tesis maestría Universidad Católica de Santiago de Guayaquil)
- Messarina, P (2015) Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *SCIENTIA* 8(2) 119-123. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181530>

Pérez Pulido, M. O., Orlandoni Merli, G., Ramoni Perazzi, J., & Valbuena Vence, M. (2018). *Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas. Revista Cubana de Salud Pública, 44*, 325-343.

Richard J. Febres-Ramos, Miguel R. Mercado-Rey. (2018) *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. Julio; 20(3):397-403. DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123*

Solórzano G.(2013) Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de empresas. *El buzón de Pacioli. 2013, 13(82)*.  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Valls Martínez, M. D. C., & Ramírez-Orellana, A. (2018). *Patient satisfaction in the Spanish national health service: Partial least squares structural equation modeling. International Journal of Environmental Research and Public Health, 16(24)*, 4886.

## **ANEXOS**



## Anexo1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Qué grado de relación existe entre la calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología del un hospital de Lima, 2018?;</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el grado de relación que existe entre la calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología del un hospital de Lima, 2018</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la calidad de atención del servicio de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología del un hospital de Lima, 2018</p>	<p>Variable: Calidad de atención</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlaciona</p>
<p><b>Problema específicos:</b> ¿De qué manera la fiabilidad está relacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología del un hospital de Lima, 2018?;</p> <p>¿De qué manera la capacidad de respuesta está relacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología del un hospital de Lima, 2018?;</p> <p>¿De qué manera la seguridad está relacionada con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro del área de oftalmología del un hospital de Lima, 2018?;</p> <p>¿De qué manera la empatía está relacionada con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología del un hospital de Lima, 2018?;</p> <p>¿De qué manera los elementos tangibles está relacionada con el nivel</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Establecer la relación entre la fiabilidad con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018?;</p> <p>Expresar la relación que se da entre la capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad con el nivel de satisfacción de usuarios de un centro del área de oftalmología del un hospital de Lima, 2018</p> <p>Establecer la relación entre la empatía con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018</p> <p>Determinar la relación entre los elementos tangibles con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018</p>	<p><b>Hipótesis específicos:</b> Existe relación significativa entre la fiabilidad con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018</p> <p>Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de usuarios de un centro del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la empatía con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018</p> <p>Existe relación significativa entre los elementos tangibles con el nivel de satisfacción de usuarios del área de oftalmología de un hospital de Lima, 2018</p>	<p>Variable: Satisfacción del usuario</p>	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 160 usuarios Muestra: 114 usuario</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica de análisis y procesamiento de datos: estadística descriptiva por tablas y frecuencias y estadística inferencial mediante la prueba de</p>

de satisfacción de usuarios del área de oftalmología del un hospital de Lima, 2018?				correlación Rho de spearman
---	--	--	--	-----------------------------

## Anexo 2: Instrumentos de medición

### Cuestionario para medir la calidad de atención

Califique la calidad de servicio en la consulta externa de acuerdo al grado de importancia que usted considera. Marque con un aspa (X) su respuesta, teniendo en cuenta la siguiente indicación:

Totalmente de acuerdo (TA)

De acuerdo (DA)

Indeciso (I)

En desacuerdo (ED)

Totalmente en desacuerdo (TD)

	PREGUNTAS	TD	ED	I	DA	TA
1	El personal que lo recibió le dio la información de manera clara y precisa sobre el trámite antes de ser atendido a su consulta medica					
2	Su consulta médica se realizó respetando el horario ya programado					
3	Se respeto la programación y el orden de llegada para ser atendido en la consulta médica					
4	Al momento de ingresar a consulta medica se contaba con su historia medica					
5	Considera que fue fácil obtener su cita medica					
6	En el área de admisión fue atendido de manera inmediata					
7	En el área de caja fue atendido con prontitud					
8	En el área de <del>traje</del> paso rápidamente					
9	Durante su consulta médica se respetó su privacidad					
10	Durante su consulta médica, considera que el medico realizo de manera minuciosa el examen necesario de acuerdo al problema de salud presentado					
11	En relación a su problema de salud, considera que el médico le ofreció el tiempo necesario para responder a sus dudas					
12	Durante la consulta el médico le inspiro confianza					
13	Considera que el medico fue amable el tiempo que duro la consulta					
14	Considera que durante la consulta el medico que le asistió demostró interés por su problema de salud					
15	Usted considera que el médico le explico con claridad sobre el tratamiento que tenía que administrarse					
16	Considera que el medico fue claro al explicar el problema de salud que tenia					
17	Usted considera que el medico fue preciso y claro con los procesos auxiliares que debía realizarse posteriormente					
18	Usted considera que están adecuadamente visibles los carteles de orientación al usuario					
19	Al salir de consulta médica, contó con personal de informes y orientación					
20	Considera que los consultorios médicos se encuentran adecuadamente equipados y disponen de los elementos necesarios para su atención					
21	Considera que la sala de espera y los consultorios cumplen con los estándares de limpieza y comodidad					
22	Los servicios higiénicos se encontraban limpios y adecuados para las personas con discapacidad					

## Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

Por favor califique del 1 al 5 como se siente usted con la calidad del servicio ofrecido en el cual: 1(Muy insatisfecho) , 2(Insatisfecho), 3 (Indiferente), 4(Satisfecho), 5(Muy satisfecho)

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Tiempo transcurrido desde que solicito la cita hasta la fecha de atención médica					
2	La señalización y carteles de orientación en la clínica					
3	Los tramites que realizo en el área de admisión					
4	El tiempo que permaneció en la sala de espera de ser atendido					
5	La comodidad en sala de espera					
6	La facilidad para sacar una nueva cita					
7	La información recibida acerca de su condición de salud					
8	La claridad con que el medico le explico sobre el tratamiento a seguir					
9	Información brindada por el medico					
10	Trato por parte del médico y enfermería					
11	La duración de la consulta					
12	El cuidado de su intimidad personal durante la atención médica					

Anexo 3: base de datos

	Fiabilidad						Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatia					Elementos tangibles					TOTAL	
	p1	p2	p3	p4	p5	D1	p6	p7	p8	p9	D2	p10	p11	p12	p13	D3	p14	p15	p16	p17	p18	D4	p19	p20	p21	p22		D5
1	1	5	1	1	1	9	2	1	1	1	5	3	1	1	5	10	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	12	41
2	4	1	4	1	4	14	1	4	4	1	10	5	1	4	1	11	4	4	4	1	4	17	1	4	1	1	7	59
3	2	1	2	1	3	9	1	2	2	1	6	3	4	2	1	10	2	2	2	1	3	10	4	2	1	1	8	43
4	1	1	3	1	1	7	3	3	3	3	12	1	3	1	1	6	3	3	3	1	1	11	3	1	1	1	6	42
5	3	1	3	1	5	13	1	5	5	1	12	5	3	3	1	12	5	5	3	1	5	19	3	3	1	1	8	64
6	3	1	4	1	3	12	1	3	3	1	8	3	1	3	1	8	3	3	4	1	3	14	1	3	1	1	6	48
7	3	1	3	1	3	11	1	3	3	3	10	1	3	3	1	8	3	3	3	1	3	13	3	3	1	1	8	50
8	5	1	1	5	1	13	5	1	1	1	8	4	1	5	1	11	1	1	1	5	1	9	1	5	1	1	8	49
9	2	1	1	1	2	7	3	1	1	5	10	4	5	2	1	12	1	1	1	1	2	6	5	2	1	1	9	44
10	4	4	5	1	1	15	4	5	5	5	19	1	4	4	4	13	5	5	5	1	1	17	4	4	4	4	16	80
11	1	5	1	3	1	11	4	1	1	1	7	1	5	1	5	12	1	1	1	3	1	7	5	1	5	5	16	53
12	1	5	1	5	1	13	5	1	1	1	8	5	1	1	5	12	1	1	1	5	1	9	1	1	5	5	12	54
13	1	1	1	2	1	6	3	3	3	4	13	1	3	1	1	6	3	3	1	2	1	10	3	1	1	1	6	41
14	3	1	3	1	3	11	1	3	3	3	10	3	3	3	1	10	3	3	3	1	3	13	3	3	1	1	8	52
15	1	3	3	1	4	12	1	4	4	1	10	1	4	1	3	9	4	4	3	1	4	16	4	1	3	3	11	58
16	5	1	5	1	5	17	1	5	5	1	12	5	1	5	1	12	5	5	5	1	5	21	1	5	1	1	8	70
17	4	1	7	1	4	17	1	4	4	1	10	4	4	4	1	13	4	4	7	1	4	20	4	4	1	1	10	70
18	2	1	1	1	2	7	1	1	1	2	5	1	3	2	1	7	1	1	1	1	2	6	3	2	1	1	7	32
19	4	1	5	1	1	12	4	3	3	5	15	1	4	4	1	10	3	3	5	1	1	13	4	4	1	1	10	60
20	1	5	1	1	1	9	2	1	1	1	5	3	1	1	5	10	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	12	41
21	4	1	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	4	1	15	4	4	4	5	5	22	5	4	1	1	11	85

22	2	1	2	1	3	9	1	2	2	1	6	3	4	2	1	10	2	2	2	1	3	10	4	2	1	1	8	43
23	1	1	3	1	1	7	3	3	3	3	12	1	3	1	1	6	3	3	3	1	1	11	3	1	1	1	6	42
24	3	1	3	1	5	13	1	5	5	1	12	5	3	3	1	12	5	5	3	1	5	19	3	3	1	1	8	64
25	3	1	4	1	3	12	1	3	3	1	8	3	1	3	1	8	3	3	4	1	3	14	1	3	1	1	6	48
26	3	1	3	1	3	11	1	3	3	3	10	1	3	3	1	8	3	3	3	1	3	13	3	3	1	1	8	50
27	5	1	1	5	1	13	5	1	1	1	8	4	1	5	1	11	1	1	1	5	1	9	1	5	1	1	8	49
28	2	1	1	1	2	7	3	1	1	5	10	4	5	2	1	12	1	1	1	1	2	6	5	2	1	1	9	44
29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	110
30	1	4	5	3	5	18	4	5	5	5	19	5	5	1	4	15	5	5	5	3	5	23	5	1	4	4	14	89
31	1	5	1	5	1	13	5	1	1	1	8	5	1	1	5	12	1	1	1	5	1	9	1	1	5	5	12	54
32	1	1	1	2	1	6	3	3	3	4	13	1	3	1	1	6	3	3	1	2	1	10	3	1	1	1	6	41
33	3	1	3	1	3	11	1	3	3	3	10	3	3	3	1	10	3	3	3	1	3	13	3	3	1	1	8	52
34	1	3	3	1	4	12	1	4	4	1	10	1	4	1	3	9	4	4	3	1	4	16	4	1	3	3	11	58
35	5	1	5	1	5	17	1	5	5	1	12	5	1	5	1	12	5	5	5	1	5	21	1	5	1	1	8	70
36	4	5	7	5	4	25	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	7	5	4	24	4	4	5	5	18	102
37	2	1	1	1	2	7	1	1	1	2	5	1	3	2	1	7	1	1	1	1	2	6	3	2	1	1	7	32
38	4	1	5	1	1	12	4	3	3	5	15	1	4	4	1	10	3	3	5	1	1	13	4	4	1	1	10	60
39	5	5	5	5	5	25	2	5	5	5	17	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	105
40	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	20	106
41	2	1	2	1	3	9	1	2	2	1	6	3	4	2	1	10	2	2	2	1	3	10	4	2	1	1	8	43
42	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	110
43	3	1	3	1	5	13	1	5	5	1	12	5	3	3	1	12	5	5	3	1	5	19	3	3	1	1	8	64
44	3	1	4	1	3	12	1	3	3	1	8	3	1	3	1	8	3	3	4	1	3	14	1	3	1	1	6	48
45	3	5	5	5	5	23	5	4	4	5	18	5	5	3	5	18	4	4	5	5	5	23	5	3	5	5	18	100
46	5	1	1	5	1	13	5	1	1	1	8	4	1	5	1	11	1	1	1	5	1	9	1	5	1	1	8	49

47	2	1	1	1	2	7	3	1	1	5	10	4	5	2	1	12	1	1	1	1	2	6	5	2	1	1	9	44
48	4	4	5	1	1	15	4	5	5	5	19	1	4	4	4	13	5	5	5	1	1	17	4	4	4	4	16	80
49	1	5	1	3	1	11	4	1	1	1	7	1	5	1	5	12	1	1	1	3	1	7	5	1	5	5	16	53
50	1	5	1	5	1	13	5	1	1	1	8	5	1	1	5	12	1	1	1	5	1	9	1	1	5	5	12	54
51	1	1	1	2	1	6	3	3	3	4	13	1	3	1	1	6	3	3	1	2	1	10	3	1	1	1	6	41
52	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	110
53	1	3	3	1	4	12	1	4	4	1	10	1	4	1	3	9	4	4	3	1	4	16	4	1	3	3	11	58
54	5	1	5	1	5	17	1	5	5	1	12	5	1	5	1	12	5	5	5	1	5	21	1	5	1	1	8	70
55	4	1	7	1	4	17	1	4	4	1	10	4	4	4	1	13	4	4	7	1	4	20	4	4	1	1	10	70
56	2	1	1	1	2	7	1	1	1	2	5	1	3	2	1	7	1	1	1	1	2	6	3	2	1	1	7	32
57	4	1	5	1	1	12	4	3	3	5	15	1	4	4	1	10	3	3	5	1	1	13	4	4	1	1	10	60
58	1	5	1	1	1	9	2	1	1	1	5	3	1	1	5	10	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	12	41
59	4	1	4	1	4	14	1	4	4	1	10	5	1	4	1	11	4	4	4	1	4	17	1	4	1	1	7	59
60	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20	106
61	1	5	1	1	1	9	2	1	1	1	5	3	1	1	5	10	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	12	41
62	4	1	4	1	4	14	1	4	4	1	10	5	1	4	1	11	4	4	4	1	4	17	1	4	1	1	7	59
63	2	1	2	1	3	9	1	2	2	1	6	3	4	2	1	10	2	2	2	1	3	10	4	2	1	1	8	43
64	1	1	3	1	1	7	3	3	3	3	12	1	3	1	1	6	3	3	3	1	1	11	3	1	1	1	6	42
65	3	1	3	1	5	13	1	5	5	1	12	5	3	3	1	12	5	5	3	1	5	19	3	3	1	1	8	64
66	3	1	4	1	3	12	1	3	3	1	8	3	1	3	1	8	3	3	4	1	3	14	1	3	1	1	6	48
67	3	1	3	1	3	11	1	3	3	3	10	1	3	3	1	8	3	3	3	1	3	13	3	3	1	1	8	50
68	5	1	1	5	1	13	5	1	1	1	8	4	1	5	1	11	1	1	1	5	1	9	1	5	1	1	8	49
69	2	1	1	1	2	7	3	1	1	5	10	4	5	2	1	12	1	1	1	1	2	6	5	2	1	1	9	44
70	4	4	5	1	1	15	4	5	5	5	19	1	4	4	4	13	5	5	5	1	1	17	4	4	4	4	16	80
71	1	5	1	3	1	11	4	1	1	1	7	1	5	1	5	12	1	1	1	3	1	7	5	1	5	5	16	53

72	1	5	1	5	1	13	5	1	1	1	8	5	1	1	5	12	1	1	1	5	1	9	1	1	5	5	12	54
73	1	1	1	2	1	6	3	3	3	4	13	1	3	1	1	6	3	3	1	2	1	10	3	1	1	1	6	41
74	3	1	3	1	3	11	1	3	3	3	10	3	3	3	1	10	3	3	3	1	3	13	3	3	1	1	8	52
75	1	3	3	1	4	12	1	4	4	1	10	1	4	1	3	9	4	4	3	1	4	16	4	1	3	3	11	58
76	5	1	5	1	5	17	1	5	5	1	12	5	1	5	1	12	5	5	5	1	5	21	1	5	1	1	8	70
77	4	1	7	1	4	17	1	4	4	1	10	4	4	4	1	13	4	4	7	1	4	20	4	4	1	1	10	70
78	2	1	1	1	2	7	1	1	1	2	5	1	3	2	1	7	1	1	1	1	2	6	3	2	1	1	7	32
79	4	1	5	1	1	12	4	3	3	5	15	1	4	4	1	10	3	3	5	1	1	13	4	4	1	1	10	60
80	1	5	1	1	1	9	2	1	1	1	5	3	1	1	5	10	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	12	41

	Calidad por atención asistencial						Calidad por atención administrativa						TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1	P7	P8	P9	P10	P11		P12	D2
1	1	3	1	5	1	1	12	1	1	2	1	4	1	10	22
2	4	1	1	5	1	4	16	1	4	1	4	1	4	15	31
3	2	1	4	1	4	2	14	1	3	1	3	1	2	11	25
4	3	1	3	1	3	3	14	1	1	3	1	3	1	10	24
5	5	1	3	1	5	3	18	1	5	1	3	1	3	14	32
6	3	1	1	5	3	4	17	1	3	1	5	1	3	14	31
7	3	1	3	1	3	3	14	1	3	1	1	1	3	10	24
8	1	5	1	1	3	1	12	5	1	5	1	1	5	18	30
9	1	3	5	4	5	1	19	1	2	3	2	1	2	11	30
10	5	5	4	1	5	5	25	1	1	4	1	1	4	12	37
11	1	2	5	1	4	1	14	3	1	4	5	4	1	18	32
12	1	5	1	5	1	1	14	5	1	5	5	4	1	21	35
13	3	1	3	1	5	1	14	2	1	3	1	1	1	9	23
14	3	1	3	3	3	3	16	1	3	1	3	1	3	12	28
15	4	1	4	1	2	3	15	1	4	1	3	5	1	15	30
16	5	1	1	5	1	5	18	1	5	1	5	1	5	18	36
17	4	4	4	1	4	7	24	1	4	1	4	1	4	15	39
18	1	2	3	1	1	1	9	1	2	1	1	1	2	8	17
19	3	1	4	1	3	5	17	1	1	4	1	1	4	12	29
20	1	3	1	5	1	1	12	1	1	2	1	4	1	10	22
21	4	1	5	5	5	4	24	5	5	5	5	1	4	25	49
22	2	1	4	1	4	2	14	1	3	1	3	1	2	11	25

23	3	1	3	1	3	3	14	1	1	3	1	3	1	10	24
24	5	1	3	1	5	3	18	1	5	1	3	1	3	14	32
25	3	1	1	5	3	4	17	1	3	1	5	1	3	14	31
26	3	1	3	1	3	3	14	1	3	1	1	1	3	10	24
27	1	5	1	1	3	1	12	5	1	5	1	1	5	18	30
28	1	3	5	4	5	1	19	1	2	3	2	1	2	11	30
29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	2	5	27	57
30	5	2	5	5	4	5	26	3	5	4	5	4	1	22	48
31	1	5	1	5	1	1	14	5	1	5	5	4	1	21	35
32	3	1	3	1	5	1	14	2	1	3	1	1	1	9	23
33	3	1	3	3	3	3	16	1	3	1	3	1	3	12	28
34	4	1	4	1	2	3	15	1	4	1	3	5	1	15	30
35	5	1	1	5	1	5	18	1	5	1	5	1	5	18	36
36	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	4	2	4	25	52
37	1	2	3	1	1	1	9	1	2	1	1	1	2	8	17
38	3	1	4	1	3	5	17	1	1	4	1	1	4	12	29
39	5	3	5	5	5	5	28	5	5	2	5	5	5	27	55
40	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	4	3	5	26	55
41	2	1	4	1	4	2	14	1	3	1	3	1	2	11	25
42	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	60
43	5	1	3	1	5	3	18	1	5	1	3	1	3	14	32
44	3	1	1	5	3	4	17	1	3	1	5	1	3	14	31
45	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	1	3	24	53
46	1	5	1	1	3	1	12	5	1	5	1	1	5	18	30
47	1	3	5	4	5	1	19	1	2	3	2	1	2	11	30

48	5	5	4	1	5	5	25	1	1	4	1	1	4	12	37
49	1	2	5	1	4	1	14	3	1	4	5	4	1	18	32
50	1	5	1	5	1	1	14	5	1	5	5	4	1	21	35
51	3	1	3	1	5	1	14	2	1	3	1	1	1	9	23
52	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	59
53	4	1	4	1	2	3	15	1	4	1	3	5	1	15	30
54	5	1	1	5	1	5	18	1	5	1	5	1	5	18	36
55	4	4	4	1	4	7	24	1	4	1	4	1	4	15	39
56	1	2	3	1	1	1	9	1	2	1	1	1	2	8	17
57	3	1	4	1	3	5	17	1	1	4	1	1	4	12	29
58	1	3	1	5	1	1	12	1	1	2	1	4	1	10	22
59	4	1	1	5	1	4	16	1	4	1	4	1	4	15	31
60	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	1	5	26	55
61	1	3	1	5	1	1	12	1	1	2	1	4	1	10	22
62	4	1	1	5	1	4	16	1	4	1	4	1	4	15	31
63	2	1	4	1	4	2	14	1	3	1	3	1	2	11	25
64	3	1	3	1	3	3	14	1	1	3	1	3	1	10	24
65	5	1	3	1	5	3	18	1	5	1	3	1	3	14	32
66	3	1	1	5	3	4	17	1	3	1	5	1	3	14	31
67	3	1	3	1	3	3	14	1	3	1	1	1	3	10	24
68	1	5	1	1	3	1	12	5	1	5	1	1	5	18	30
69	1	3	5	4	5	1	19	1	2	3	2	1	2	11	30
70	5	5	4	1	5	5	25	1	1	4	1	1	4	12	37
71	1	2	5	1	4	1	14	3	1	4	5	4	1	18	32
72	1	5	1	5	1	1	14	5	1	5	5	4	1	21	35

73	3	1	3	1	5	1	14	2	1	3	1	1	1	9	23
74	3	1	3	3	3	3	16	1	3	1	3	1	3	12	28
75	4	1	4	1	2	3	15	1	4	1	3	5	1	15	30
76	5	1	1	5	1	5	18	1	5	1	5	1	5	18	36
77	4	4	4	1	4	7	24	1	4	1	4	1	4	15	39
78	1	2	3	1	1	1	9	1	2	1	1	1	2	8	17
79	3	1	4	1	3	5	17	1	1	4	1	1	4	12	29
80	1	3	1	5	1	1	12	1	1	2	1	4	1	10	22

---

● **15% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

---

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	5%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	2%
3	<b>Universidad Autónoma de Ica on 2023-06-10</b> Submitted works	<1%
4	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> Internet	<1%
5	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-07</b> Submitted works	<1%
6	<b>biblioteca.ciencialatina.org</b> Internet	<1%
7	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2018-09-24</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-10</b> Submitted works	<1%

9	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b> Internet	<1%
10	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-09-15</b> Submitted works	<1%
11	<b>Universidad Nacional del Centro del Peru on 2018-10-23</b> Submitted works	<1%
12	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2019-01-15</b> Submitted works	<1%
13	<b>repositorio.autonmadeica.edu.pe</b> Internet	<1%
14	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Internet	<1%
15	<b>repositorio.ucss.edu.pe</b> Internet	<1%
16	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2018-09-06</b> Submitted works	<1%
17	<b>Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2023-02-01</b> Submitted works	<1%
18	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	<1%
19	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-14</b> Submitted works	<1%
20	<b>Universidad Peruana de Las Americas on 2020-10-15</b> Submitted works	<1%

21	<b>unasam on 2023-10-12</b> Submitted works	<1%
22	<b>Corporación Universitaria Iberoamericana on 2024-01-12</b> Submitted works	<1%
23	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-25</b> Submitted works	<1%
24	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-03-22</b> Submitted works	<1%
25	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Internet	<1%
26	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-05-27</b> Submitted works	<1%
27	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-21</b> Submitted works	<1%
28	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-15</b> Submitted works	<1%
29	<b>Universidad Privada del Norte on 2023-08-16</b> Submitted works	<1%
30	<b>Universidad de San Martín de Porres on 2022-11-17</b> Submitted works	<1%
31	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-08</b> Submitted works	<1%
32	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-28</b> Submitted works	<1%