



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de atención y su influencia en la satisfacción de usuarios  
de un Hospital Público en Lima, 2022**

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

**Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Romero Quispicusi, Yulisa Yoshany ([orcid.org/0000-0001-9283-0535](https://orcid.org/0000-0001-9283-0535))

**ASESOR:** \_\_\_\_\_

Mg. Jaimes Velásquez, Carlos Alberto ([orcid.org/0000-0002-8794-0972](https://orcid.org/0000-0002-8794-0972))

**CO-ASESOR:**

Mg. Alberca Teves, Gustavo Javier (<https://orcid.org/0000-0002-4872-6105>)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria.

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación es dedicado con todo mi cariño a un ángel que está en el reino de los cielos, Scoth te fuiste de mi lado en el momento más difícil de mi vida me fue complicado aceptar tu partida pero te prometí que continuaría, te dedico todo mi esfuerzo y motivación en este trabajo, deseo estés orgulloso de mi por cada logro, espero poder volver abrazarte y verte una vez más en la eternidad.

## **Agradecimiento**

Primeramente, agradezco a Dios por la oportunidad de continuar con vida y salud, por haberme otorgado una familia maravillosa mis padres Claudio y Felicitas, también a Kevin, John, Dasky y Koki son parte fundamental de mi desarrollo han contribuido en mí bienestar físico, espiritual y mental, expreso mi agradecimiento por ese apoyo incondicional y la paciencia que han tenido conmigo, este sacrificio y deseo de superación es mi triunfo en agradecimiento a estas personas especiales en mi vida.

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización.....	9
3.3. Población, muestra y muestreo.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Método de análisis de datos.....	12
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS .....	14
V. DISCUSIÓN .....	22
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS .....	28
ANEXOS.....	39

## Índice de tablas

<b>Tabla N° 1.</b>	<i>Tabla de validación según juicio de expertos.....</i>	12
<b>Tabla N° 2.</b>	<i>Tabla de satisfacción del usuario pre y pos test. ....</i>	14
<b>Tabla N° 3.</b>	<i>Tabla del pre y post test de la dimensión humana.....</i>	15
<b>Tabla N° 4.</b>	<i>Tabla del pre y post test de la dimensión técnica. ....</i>	15
<b>Tabla N° 5.</b>	<i>Tabla del pre y post test de la Dimensión Entorno.....</i>	16
<b>Tabla N° 6.</b>	<i>Tabla de prueba de normalidad de la variable satisfacción y sus dimensiones.....</i>	17
<b>Tabla N° 7.</b>	<i>Prueba de comparación wilcoxon hipótesis general. ....</i>	18
<b>Tabla N° 8.</b>	<i>Prueba de comparación wilcoxon (H1).....</i>	19
<b>Tabla N° 9.</b>	<i>Prueba de comparación wilcoxon (H2).....</i>	20
<b>Tabla N° 10.</b>	<i>Prueba de comparación wilcoxon (H3).....</i>	21

## Índice de figuras

<b>Figura N° 1.</b>	<i>Gráfico de satisfacción del usuario pre y pos test. ....</i>	14
<b>Figura N° 2.</b>	<i>Diagrama de cajas hipótesis general. ....</i>	18
<b>Figura N° 3.</b>	<i>Diagrama de cajas hipótesis específica 1.....</i>	19
<b>Figura N° 4.</b>	<i>Diagrama de cajas hipótesis específica 2.....</i>	20
<b>Figura N° 5.</b>	<i>Diagrama de cajas de hipótesis específica 3.....</i>	21

## Resumen

**Objetivo:** Determinar de qué manera la calidad de atención influye en la satisfacción de usuarios de un hospital público en Lima, 2022. **Metodología:** La investigación es un estudio tipo básico, diseño pre experimental, corte longitudinal, se realizó mediante un pre y post test con un muestreo no probabilístico, la población estuvo conformada por 40 usuarios que recibieron atención hospitalaria. La recolección de los datos se realizó mediante un cuestionario y como técnica la encuesta de la variable satisfacción del usuario. La hipótesis se realizó con la prueba de wilcoxon ya que se determinó que los datos no siguen una distribución normal **Resultados:** Se concluyó que la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario rechazando la hipótesis nula en el hospital estudiado constatado por un valor obtenido (.000) el cual es  $<.05$ , además solo el 37.5% afirma tener una satisfacción en un nivel bajo, el 37.5% posee satisfacción de nivel medio y el 30% atestigua tener una satisfacción en un nivel alto; en tal sentido después de haber aplicado el programa de sesión de calidad de atención como un plan de concientización a los trabajadores se evidenció un cambio favorable del porcentaje en los niveles bajo y medio.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, paciente y/o usuarios atendidos.

## Abstract

**Objective:** To determine how the quality of care influences the satisfaction of users of a public hospital in Lima, 2022. **Methodology:** The research is a basic type study, pre experimental design, longitudinal cut, it was carried out through a pre and post test with a non-probabilistic sampling, the population consisted of 40 users who received hospital care. The data collection was carried out through a questionnaire and as a technique the survey of the user satisfaction variable. The hypothesis was carried out with the Wilcoxon test since it was determined that the data does not follow a normal distribution. **Results:** It was concluded that the quality of care significantly influences user satisfaction, rejecting the null hypothesis in the hospital studied, verified by a value obtained out (.000) which is  $<.05$ , in addition only 37.5% state that they have satisfaction at a low level, 37.5% have satisfaction at a medium level and 30% state that they have satisfaction at a high level; In this sense, after having applied the quality of care session program as an awareness plan for workers, a favorable change in the percentage was evidenced in the low and medium levels.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, patient and/or users served.



## I. INTRODUCCIÓN.

Desde hace unos años la calidad de atención en salud a la OMS (2020) se ha visto más incrementada por la llegada de la pandemia la cual tuvo un impacto negativo múltiple en el ser humano y por ende su satisfacción personal ha sido disminuida. A nivel mundial la OMS (2021) señala que el objetivo del desarrollo sostenible es la cobertura sanitaria universal, así mismo detalla la OMS (2020) que 5,7 aproximadamente a unos 8 millones de defunciones están relacionados a una asistencia en salud disminuida considerándose los países con economía medianos y bajos que representa el 15% a nivel global; también el 60% de las muertes está influido por afecciones como los centros hospitalarios que cada 1 de 8 no cuentan con abastecimiento de agua potable, inexistencia de un servicio de saneamiento, ausencia de recursos humanos, inadecuadas instalaciones en establecimientos generando inconvenientes para la prestación de servicios de salud esto proporciona una mayor cantidad de muertes infantiles, neonatales y maternas e insatisfacción de los usuarios que pueden ser evitables, todos estos problemas son consecuencias de la no utilización de un buen sistema de salud.

En Latinoamérica en las investigaciones estudiadas en Mexico según Vásquez E, et al (2018) indica que a pesar de los esfuerzos, existen errores en la aplicación de estrategias para aumentar la calidad estos intentos fallidos dan lugar a los reclamos, eventos adversos, quejas por la mala práctica en salud estos problemas similares persisten en instituciones públicas o privadas asimismo en Chile, Ecuador, Colombia, etc; coinciden en varios puntos débiles con la atención percibida del paciente generando una insatisfacción del usuario en los aspectos encontrados, (Maggi W, 2018) detalla la existencia de malas relaciones interpersonales, inaccesibilidad económica o física a las instalaciones de salud, por otro lado (Brikmann B. 2019) detalla otro problema que no presentan datos estadísticos como los escasos de recursos asistenciales y administrativos en los diferentes centros de asistencia en salud.

Por una parte (García A. et al. 2021) detalla la inaccesibilidad a la información al paciente que causa una desorientación como también

insatisfacción por el tiempo de espera, la dificultad en la capacidad de respuesta en la atención médica, posteriormente (OPS, 2018) indica que alrededor del 2% de la población de las Américas viven con un sistema de salud poco fortalecido en medicamentos, insuficientes materiales, fármacos con una crisis sanitaria que limitan entregar las prestaciones necesarias para cubrir las brechas de acceso a las oportunidades en salud.

A nivel nacional (Chavez C, 2021) detalla un incremento de la demanda de pacientes en la temporada de la pandemia COVID-19, en las cifras del Minsa (2020) estimó un 50% más de registros de pacientes, ante ello el Instituto Peruano de Economía (2020) indica que un 40% de instituciones públicas exhiben una limitada disponibilidad de fármacos; en esa misma línea (Espinoza E, 2021) asegura que solo el 29% en todo el Perú hay profesionales capacitados y el 54.96% hay escases de recursos humanos, además que el 25% posee equipos insuficientes y apenas el 32% tiene una adecuada infraestructura generando una percepción negativa del paciente.

A nivel local la Sociedad del Comercio Exterior del Perú (2021) indica la existencia de un 97% de establecimientos del sector salud con capacidad instalada inadecuada, (Minsa 2020) especifica que el 51% con una brecha de infraestructura, 72% percibe quejas por la demora en la atención, el 68% recibe maltrato por el personal administrativo o asistencial, falta de medicamentos con 72% de insatisfacción (Hernandez A. et al. 2019) a consecuencia de ello hay la queja de los pacientes en los establecimientos de salud dando a una atención de calidad disminuida. En tal sentido la Contraloría General de la República (2018) refiere que el 38% de las instituciones no cumplen con la normativa para el funcionamiento y operatividad, los hospitales de la PNP detallan un 46%, seguido de la MGP con un 39% y los gobiernos regionales con 46%, además de un 43% de puestos de salud no cuenta con recursos humanos suficientes, el 38% no cuenta con personal médico estas deficiencias no lograrían brindar oportunamente una atención de calidad.

La presente investigación cobrará mayor relevancia después de los resultados el cual beneficiarán a los pacientes atendidos a fin de favorecer la calidad de atención hacia el usuario. El problema de investigación se formula de la

siguiente manera ¿De qué manera la calidad de atención influye en la satisfacción de usuarios de un hospital público en Lima, 2022? Así mismo se mencionan los problemas específicos a) ¿De qué manera la calidad de atención influencia en la dimensión técnica de la satisfacción de usuario? b) ¿De qué manera la calidad de atención influencia en la dimensión humana de la satisfacción de usuario? c) ¿De qué manera la calidad de atención influencia en la dimensión entorno de la satisfacción de usuario?

Este estudio investigativo se justificó considerando los siguientes criterios: en lo teórico este estudio es un motivo que servirá de referencia para aportar información a otros estudios similares para su comparación. En lo práctico: las variables de investigación actualmente son de gran importancia en la gestión salud con el afán de buscar la mejora de los establecimientos para llegar a un mejor futuro con posibilidad de crecer de forma positiva y que las estadísticas mejoren para un bien común. En lo metodológico esta investigación logrará estudiar las variables que permitirá la recolección de información y obtención de resultados para favorecer y aplicar soluciones que favorezca de manera positiva en la institución a estudiar.

El objetivo General planteado es determinar de qué manera la calidad de atención influye en la satisfacción de usuarios de un hospital público en Lima, 2022 además los objetivos específicos son a) Identificar de qué manera la calidad de atención influencia en la dimensión técnica de la satisfacción de usuario. b) Conocer de qué manera la calidad de atención influencia en la dimensión humana de la satisfacción de usuario. c) Estudiar de qué manera la calidad de atención influencia en la dimensión entorno de la satisfacción de usuario.

Se planteó la siguiente hipótesis general: La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario de un Hospital Público en Lima, 2022. Además, las hipótesis específicas fueron: a) La calidad de atención influye significativamente en la dimensión técnica de la satisfacción de usuario a) La calidad de atención influye significativamente en la dimensión humana de la satisfacción de usuario. c) La calidad de atención influye significativamente en la dimensión entorno de la satisfacción de usuario.

## II. MARCO TEÓRICO.

La preocupación por las variables de estudio surge tras la valoración de la percepción del ser humano es un tema de gerencia en salud ante ello en la revisión de las nuevas investigaciones a nivel internacional son muy escasas de tipo experimental para la comparación de datos estadísticos que permitiera actualizar el tema tratado es por ello que surgen otras investigaciones realizadas donde solo se describen las dos variables a nivel correlacional, el estudio realizado en Ecuador por Mero L, et al (2021) detalla que el 80% de los encuestados indicaron insatisfacción en los tiempos de espera, la infraestructura y no conformidad de la atención que tienen los usuarios.

Así mismo el estudio realizado por Jaramillo, C. et al. (2020) en Ecuador refiere que no superan el 80% de tener un buen índice de satisfacción. También Pabón, M y Palacio, K (2020) en Colombia indica que el 83.1% tiene una alta calidad de atención de eso se desprende los resultados en la atención de enfermería evidenció con un 79.5 %, en efecto el 77.7% en la atención médica, agregando a lo anterior Suarez G. et al (2019) en Ecuador concluyo que el 48% suele tener buena expectativa y percepción en su atención de salud e identificó una satisfacción de nivel medio.

En ese mismo contexto el artículo de Vizcaíno, J. et al (2019) en Mexico llegaron a la finalidad que el 71.9% tiene una satisfacción alta en dimensión empatía, 62.5% en fiabilidad y 47.9% en capacidad de respuesta, no obstante en Ecuador Maggi; W (2018) concluyó que el 70% de usuarios tienen una satisfacción baja en la dimensión de expectativas y percepción, además Vázquez, E et al (2018) en Mexico determinaron que un 65% tienen satisfacción alta, el 74% por parte de enfermería, 82% elementos tangibles, el 65% por facilidad y accesos en salud, un 49% por el tiempo de espera, finalmente Vera J, et al (2018) en México detallaron el involucramiento de las dos variables tiene un valor simbólico y argumenta los factores más probables para tener una satisfacción del usuario.

Así mismo también existen otras investigaciones a nivel nacional donde se describen las variables a nivel experimental en los estudios locales más reciente es de Hidalgo, J y Tananta, B (2021) concluyeron que la calidad de servicios sí

influyó positivamente con (0.820) de puntuación en la satisfacción del paciente, también Carhuancho I. et al (2021), contrastó las hipótesis detallando que no hay calidad de servicio y solo 0.2% de pacientes se consideraban satisfechos, posteriormente Montalvo, S. et al. (2020) en Puerto Maldonado concluyó que el 65% tiene calidad del servicio regular, el 45% los están parcialmente satisfechos y hallaron que si existe una correlación significativa entre las dos variantes del estudio.

Mientras tanto el estudio de Blas J, (2019) en Tacna un 50% logro tener un 50% de satisfacción media y un 50% bajo lo que influye la calidad en la satisfacción, vinculado el artículo de Mercado, M. et al (2020) obtuvieron un 60.3 % de satisfacción media en las dimensiones de empatía y seguridad, un 51.7% insatisfacción según la dimensión capacidad de reacción. De esto modo Paredes, C (2020) en la zona rural del país obtuvo una satisfacción baja con un 74.3 % y en la calidad de atención el 40.5% deduciendo que si existe una relación entre la variable uno y dos. Además, Villalobos B, (2019) en Chiclayo indicó que en las dimensiones elementos tangibles hay un 37% de calidad de atención mala, fiabilidad 40.2% regular, capacidad de respuesta 37.7% regular, seguridad 39.6 nivel malo, empatía 45% nivel malo y las dos variables si tienen significancia.

Dentro de este marco Sisalema; K. (2019) su estudio en Piura detalla un nivel regular de calidad con 94.5% e insatisfacción regular (82%) además hallaron la relación significativa entre las dos variables. Finalmente, Lostaunau, J. (2018) señala en su estudio que las dos variables tienen una correlación, por lo tanto, medirlo es una valiosa herramienta que nos permitirá realizarse mediante la planificación y gestión en salud, alcanzando un compromiso de mejora en la calidad asistencial brindada hacia el paciente.

Enfermería es una disciplina creada por Florence Nightingale está orientado a la calidad humana y ética (Rieguel F, et al 2021) entonces Canole, O et al (2018) alude a esta profesión que se viene desarrollando de manera preventiva, investigativa siendo la esencia del cuidado adaptándose en diferentes ramas en salud.

Fundamentos del concepto según la variable dos está determinada por la variable uno ante alguna situación o episodio de peligro en la salud (Blas J, 2019), cabe mencionar que incluye la promoción, terapia, rehabilitación del paciente de acuerdo a las necesidades y prioridades (Werner L. et al. 2018). Los centros hospitalarios universalmente cumplen labores abocado a la atención, por lo que la calidad sanitaria debe de tener buenos niveles de satisfacción (Montalvo, S. et al. 2020), relacionado a la primera variable han sido definidos por (Zavaleta, E y García, L. 2018) un concepto multidimensional descrito en dos sentidos que demuestra un reto para el personal para demostrar la efectividad de los servicios que administra.

Según Suarez, G. et al. (2019) La calidad es una particularidad que ha sido aplicada en varios nosocomios cuenta con un conjunto de criterio de análisis para ello define Bienassis, K. et al. (2021) Entre ellos están la equidad, la eficacia y eficiencia para lograr resultados enfocado a las necesidades en salud, así mismo el autor Quintero R, et al. (2020) y Thota R, et al. (2018). Lo define que debe ser efectiva y que la atención sea de manera segura y oportuna para que la satisfacción del usuario sea elevada. Por consiguiente, el foco principal abarca en la triada: persona, familia y comunidad por lo que el personal de salud está al servicio de los usuarios (Bujnowska M. et al. 2020) y (Santoro V, et al, 2015). Aunado a la situación el autor Castro, J (2020) menciona las condiciones esenciales para la atención del usuario incluye la empatía, escucha activa, el dialogo para brindar la confianza al paciente.

La calidad de atención se inicia durante el primer contacto con el paciente y también influye la satisfacción a partir de la atención brindada hacia ellos (Ubaldo L, 2018) (Busse R, et al. 2019) por lo tanto la enfermera tiene un rol muy importante durante la atención en los usuarios que adquieren un servicio, (Castro M, 2018). Conforme la OMS (2020) y Heath, S. (2022) refiere todos necesitan el acceso a la salud médica de igual la OMS (2020) indica que se necesita tomar acciones que ofrezcan atención en salud garantizando los servicios médicos a nivel mundial en las personas.

Avanzando en el tema según Cacay, N. (2018) y Milani R. et al. (2020) Define el estudio de las dimensiones: Fiabilidad es la probabilidad de que un

grupo sea consistente en el rendimiento de labores (Willamowius, D y Martínez, D. 2014); capacidad de respuesta se relaciona a disposición del personal para proporcionar el servicio mediante la prontitud hacia el usuario (Rodríguez E, et al. 2021); seguridad: se refiere a estar libres de riesgos y peligros (Moreno M, 2013); empatía cuando la persona puede comprender aspectos como los sentimientos, las emociones y otras conmociones de la otra persona (López, M. et al. 2018) Aspecto tangible como la apariencia personal del servicio que involucra las condiciones del lugar (Benites Á, et al, 2018).

Respecto a las teorías revisadas de acuerdo a la calidad de atención considerado por Naranjo Y, et al, (2016) conceptualiza a la teoría de Hildegart Peplau centrándose en la relación interpersonal que se refieren a la atención hospitalaria brindada con los valores y cultura del personal de salud donde explica la importancia del vínculo que se crea al entrar en contacto con el paciente y su familia. Por otro lado, López M, (2015) hace mención a Callista Roy en su modelo adaptativo donde especifica que el hombre es un ser psicosocial que mantiene una interacción continua con el ambiente.

En cuanto a la segunda variable de estudio los fundamentos del concepto de la satisfacción de usuario nos define Aragadvay, S. (2017) y Perez, V. et al. (2018) como una medida del contraste entre las percepciones y las expectativas, Además Montalvo S. et al. (2020) Refiere que conducir a una satisfacción máxima ha sido un problema de salud pública durante décadas, a la vez Jaraíz E, et al (2013) alega que todo es un proceso para llegar a la satisfacción neta, de igual importancia Toledano, M (2012) puntualiza a la expectativa como las esperanzas en que las personas tienen por conseguir algo marcando tendencias positivas así como Alfaro G y Tamayo C. (2011) menciona que la comunicación entre el profesional y el usuario durante la atención hospitalaria es fundamental para llegar a una satisfacción máxima.

Por consiguiente Hinostroza, J (2018) lo define a la satisfacción del usuario como un concepto multidimensional basado en dos dimensiones humana, técnica y entorno, así mismo Avedis Donabedian (1996) habla sobre la cualidad multidimensional con un enfoque de sistemas de tres dimensiones (humana, técnica y entorno) planteando sus conceptos: dimensión humana se refiere a la relación entre el paciente y enfermero, involucra valores y la capacidad de

escucha activa, dimensión técnico se plantea los acontecimientos científicos o la habilidad del profesional donde se evidencia la seguridad, el continuo y oportuno momento para brindar la atención en salud, finalmente el dimensión entorno donde se manifiesta la capacidad o la calidad en respuesta de la atención.

De la misma forma Tello W, (2021) define a la dimensión humana como las distintas esferas de la existencia que constituyen para así cultivar un mayor grado de relación entre enfermera - paciente desarrollando un entorno mejorable donde el equipo interdisciplinario cumpla con las necesidades de calidad en salud del usuario. En efecto Poveda, A (2018) define a la dimensión técnica como la integración de los diferentes conocimientos del desarrollo en un proyecto para lograr gestionar y organizar equipos que se involucren en la atención de un mejor servicio con cuidados paliativos que generen bienestar al usuario, los indicadores que resalta son la ausencia de peligro, actividades continuas adecuadas y un trabajo oportuno. De la misma forma el autor menciona sobre la dimensión entorno o ambiente donde es importante que se desarrolle la atención hacia el usuario con un entorno adecuado que se brinde comodidad, integralidad y privacidad tratando al paciente como un ser holístico.

En la atención médica se suscita un aspecto importante basado en solventar el problema para ello es fundamental analizar la situación de salud de las dos variables de estudio (Ramos F, 2020). Entre las otras teorías referidas hacia la satisfacción del usuario se aplica la Teoría de Madeleine Leninger donde Betancurth D, et al. (2021) Indica que se plantea el conocimiento de estructura cultural y social, además Cuervas A, et al. (2021) define a enfermería como una cultura que adopta formas de grupos sociales, esos valores que personifican al personal de salud que desarrollará patrones para la atención del usuario a base de conocimiento científico y humano se habilitará prácticas de salud holísticas y/culturales.



### III. METODOLOGÍA.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

En efecto el problema investigativo fue tipo básico se caracterizó por incrementar los conocimientos, **(Sánchez A, et al, 2020)**, fue un estudio experimental de diseño (pre experimental) el cual tuvo un campo de aplicación restringido donde el investigador manipuló la variable independiente que buscó responder a la pregunta de investigación **(Álvarez A, 2020)** y su enfoque fue cuantitativo debido a que se recopiló los datos que se utilizó para probar hipótesis basándose en las mediciones estadísticas y análisis o exploración estadística logrando identificar patrones de comportamiento **(Hernandez S, 2003)**.

El esquema de diseño de investigación fue el siguiente:

G            0<sup>1</sup>            X            0<sup>2</sup>

**G:** Grupo de casos (Usuarios).

**0<sup>1</sup>:** Medición previa de la satisfacción del usuario de los sujetos de un grupo.

**X:** Estímulo, condición experimental (Programa de calidad de atención).

**0<sup>2</sup>:** Medición de la satisfacción del usuario posterior de los sujetos de un grupo

El estudio fue de corte longitudinal es decir qué en el estudio se requirió la realización de la investigación mediante la observación o estudio de una o más variables en los participantes en diferentes intervalos de tiempo el cual se pudo ver la relación de causa y efecto a lo largo de un seguimiento **(Delgado, M y Llorca, J. 2004)**.

#### 3.2. Variables y operacionalización.

**Variable independiente: Calidad de atención.**

Definición conceptual: Este campo de la investigación es un fenómeno se puede definir como la percepción del punto de vista del paciente. (OMS 2020).

Definición operacional: Según contreras, H. (2021) es el grado donde los centros sanitarios brindan el cuidado completo para favorecer a obtener

resultados favorables en el lugar de investigación según sus cinco dimensiones como la capacidad de respuesta, la fiabilidad, incluido la empatía, seguridad y finalmente los elementos tangibles.

**Variable dependiente: Satisfacción del usuario.**

Definición conceptual: Se refiere a la complacencia del individuo de acuerdo a las expectativas percibidas por el servicio atendido. (Mercado M, 2021).

Definición operacional: Es un conjunto de reacciones de las personas a las vivencias durante la atención brindada al paciente. (Pérez V, et al 2019).

Indicadores: Está constituido por la dimension humana y sus indicadores (Amabilidad, Respeto, Educación y Capacidad de escucha), la dimension técnica con sus indicadores (Oportuno, Seguridad y Continuo), finalmente la dimensión entorno (Privacidad, comodidad e integralidad).

Escala de medición: Según Pérez V, et al (2019) se ha medido a través de la escala ordinal constituido por (1) Menor calificación, (2) Mediana calificación y (3) Mayor calificación.

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

Población: Fue formado por 126 usuarios el cual asiste y son atendidos por diferentes servicios de atención de un hospital público en Lima.

Criterios de Inclusión:

- Adultos atendidos mayores de 18 años.
- Usuarios (ambos sexos).
- Usuarios y acompañantes de los atendidos.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que se nieguen a participar en la investigación.
- Usuarios que presenten algún tipo de discapacidad.

Muestra: En el estudio de investigación se realizó a 40 usuarios que son atendidos en el lugar de investigación para un pre y post test.

Muestreo: En dicha investigación se utilizó la selección natural mediante el muestreo no probabilístico es decir no se tomó en cuenta la población total para el estudio Hernandez, O (2021).

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

**Técnicas:** Durante la obtención de los datos se utilizó la encuesta donde se informó al usuario solicitando su colaboración para formar parte de la investigación.

**Instrumento:** Se utilizó para la variable dos un cuestionario de Satisfacción del usuario del autor Avedis Donabedian que fue aplicado en un estudio de (Tello W, 2021) dónde estructura su estudio con un enfoque de sistema en tres dimensiones, el instrumento posee la presentación, introducción, datos generales e instrucciones está constituido por 19 preguntas y dividido en tres dimensiones: La dimensión humana con sus indicadores respectivos amabilidad (ítems 1 y 2), respeto (3 y 4), educación (5), capacidad de escucha (6 y 7). En la dimensión técnico sus indicadores son oportuno (8 y 9), seguridad (10 y 11), continuo (12). Finalmente, la dimensión entorno sus indicadores son privacidad (ítem numero 13), comodidad (ítems número 14 y 15), en efecto integralidad (los ítems 16, 17,18 y 19) en su totalidad son 19 preguntas cuyo valor final está destacado como alta de 45-57 puntos, como media 32-44 puntos y satisfacción baja 19-31 puntos.

**Validez:** Fue sometido por un criterio de jueces expertos realizado por el autor (Tello W, 2021) para validar su contenido fue realizada con una prueba piloto para establecer la discriminación de los ítems con una escala de medición numérica de 1 menor calificación a 3 mayor calificación, se evidenciaron con un resultado de prueba piloto de 0.920, siendo así un instrumento sumamente confiable para recabar los datos a utilizar en el estudio de investigación. Para la validación del instrumento primeramente fue modificada la pregunta n°12, 16, 17, y 18 para la comprensión del lector al realizar la encuesta, para este presente estudio fue evaluado mediante el juicio de tres expertos con grados de maestría, los resultados fueron:

**Tabla N° 1.**

*Tabla de validación según juicio de expertos.*

<b>Expertos</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Claridad</b>
Mg. Aguayo Cabana Anabel	100%	100%	100%
Mg. Quiñones Negreiros María	100%	100%	100%
Mg. Ruiz Ruiz María Teresa	100%	100%	100%

Nota: \* Datos obtenidos del instrumento de validación.

Fuente: Elaboración propia.

**Confiabilidad:** Se realizó a través de la prueba piloto que fue aplicado a 19 participantes dando como resultado un coeficiente alto en la satisfacción del usuario:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{sum}^2} \right)$$

Suma de varianzas=	<b>9.5</b>
Número de preguntas=	<b>19.0</b>
<b>Alfa de Cronbach (k)=</b>	<b>0.953</b>

En el análisis del alfa de Cronbach arrojó un 0.953 el cual indicó que el instrumento fue altamente confiable para el estudio de investigación.

### **3.5. Procedimientos.**

En la recopilación de datos se efectivizó los trámites respectivos para aplicar el instrumento en el lugar de estudio, se entregó una solicitud a la Jefa del Departamento de Enfermería del lugar de estudio para la autorización y aprobación para proceder a realizar las encuestas correspondientes en los diferentes servicios de salud del Hospital Público, posteriormente se brindó el consentimiento informado para la aplicación del instrumento a cada participante, luego se aplicó las encuestas para el llenado del cuestionario previo a la aplicación de la sesión de calidad de atención hacia los Licenciados que se encontraban laborando en los diferentes días de atención al paciente, la aplicación de las encuestas se realizó en dos tiempos para determinar y responder a la pregunta de estudio.

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

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se realizó mediante el Microsoft Excel el cual indicó según el alfa de Cronbach un 0.953 indicando que el

instrumento de satisfacción de usuario fue altamente confiable para el estudio de investigación.

Luego de ello se recopilaron los datos de 40 participantes en primera instancia, para después se realizó la aplicación de la concientización a los licenciados sobre la calidad de atención, cabe recalcar que el estudio se realizó las encuestas en dos tiempos los cuales los datos fueron sometidos y procesados en la base estadística SSPS se obtuvo tablas y gráficas con data compleja, la representación tabular se generó mediante un análisis descriptivo en la primera tabla están los datos de las encuestas del antes y el después de la variable dependiente, luego se adquirió los resultados en las tablas de las dimensiones como el antes y después de la satisfacción del usuario. En la siguiente se encuentra la tabla de prueba de normalidad de la variable dos y sus dimensiones, resumiendo que se dió la prueba de wilcoxon ya que no siguen una distribución normal. Finalmente se generó el análisis inferencial dándose una tabla y un diagrama de cajas por cada hipótesis específica.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Este estudio consideró algunos principios básicos bajo el comité de ética de la UCV para la realización de investigaciones: Principio de Autonomía: Se requirió de una previa autorización por el paciente y /o usuario que está participando en el estudio se consideró la confidencialidad de la información obtenida que fue utilizada únicamente con fines de investigación y fue accesible solo al investigador y asesor. Principio de Beneficencia: La investigación benefició directamente a la institución y a los pacientes para una mejoría en la calidad de salud, las entrevistas se realizaron con el debido cuidado y respeto de la identidad personal, se buscó su bienestar y la información que brinden no fue utilizado en su contra. Principio no maleficencia: Este estudio no causó daños ya que solo consistió en la realización de las entrevistas y el llenado de los instrumentos de estudio. Principio de Justicia: El llenado de las encuestas no discriminó por género, condición económica, etnia a los participantes se actuó con respeto hacia a la integridad humana.

## IV. RESULTADOS

**Tabla N° 2.**

*Tabla de satisfacción del usuario pre y pos test.*

	Pre test		Pos test	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	18	45,0	15	37,5
Medio	10	25,0	15	37,5
Alto	12	30,0	10	25,0
Total	40	100,0	40	100,0

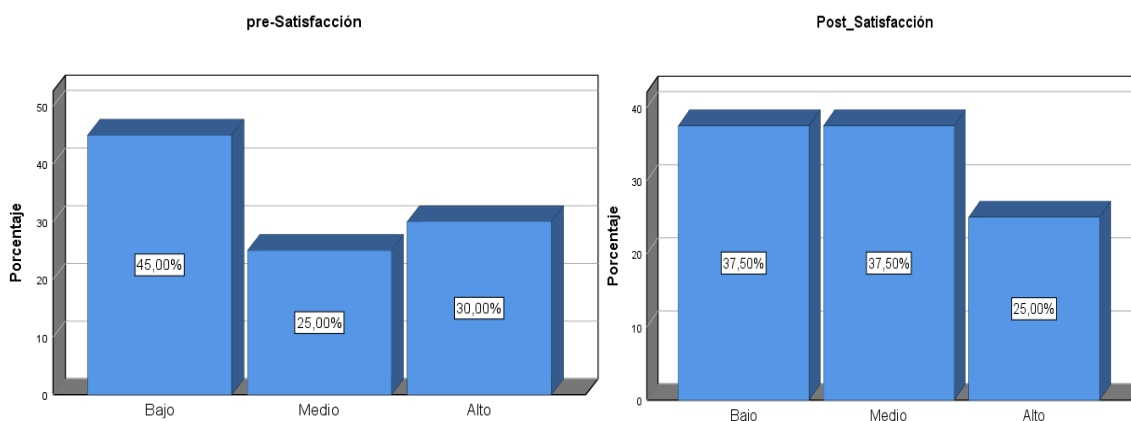
Nota: \* Datos obtenidos de la encuesta.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla 1, se observa que del 100% de encuestados en el pre test el 45% como en el post test el 37.5% indica tener una satisfacción en un nivel bajo, mientras que el 25% del antes y el 37.5% del despues indica tener una satisfacción en un nivel medio, así mismo el 25% del pre test y el 30% del pos test de los encuestados afirma tener una satisfacción en un nivel alto; finalmente todo esto después de la aplicación de un plan de concientización a los trabajadores sobre calidad de atención al usuario se evidencia un cambio del porcentaje en los niveles bajo y medio, como en la disminución del nivel alto.

**Figura N° 1.**

*Gráfico de satisfacción del usuario pre y pos test.*



Nota: \* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración personal.

**Tabla N° 3.***Tabla del pre y post test de la dimensión humana.*

	Pre test		Post test	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Satisfacción baja	16	40,0	19	47,5
Satisfacción media	11	27,5	11	27,5
Satisfacción alta	13	32,5	10	25,0
Total	40	100,0	40	100,0

Nota: \* Datos obtenidos de la encuesta.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla 2, se observa que del 100% de encuestados en el pre test el 40% como en el post test el 47.5% indica tener una satisfacción en un nivel bajo, en tanto el 27.5% del antes y el 27.5% del despues indica tener una satisfacción en un nivel medio, además el 31.5% del pre test y el 25% del pos test de los encuestados afirma tener una satisfacción en un nivel alto; en tal sentido despues de aplicar el programa de sesión de calidad de atención en la dimensión humana se demuestra que hay un porcentaje de nivel bajo en aumento lo que hace que sea necesario reforzar la concientizacion en el personal de salud en la dimensión humana.

**Tabla N° 4.***Tabla del pre y post test de la dimension técnica.*

	Pre test		Post test	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Satisfacción baja	21	52,5	16	40,0
Satisfacción media	7	17,5	14	35,0
Satisfacción alta	12	30,0	10	25,0
Total	40	100,0	40	100,0

Nota: \* Datos adquiridos de la encuesta.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla 3, según los resultados del test en la dimensión técnica se observa que del 100% de encuestados en el pre test el 52.5% como en el post test el 40% indica tener una satisfacción en un nivel bajo, no obstante el 17.5% del pre y el 35% del post indica tener una satisfacción en un nivel medio, en ese mismo contexto el 30% del antes y el 25% del después de los encuestados afirma tener una satisfacción en un nivel alto; de este modo en los resultados se muestra la diferencia de porcentaje de disminución en las satisfacción baja de la dimensión técnica como también detalla el no aumento de la satisfacción alta.

**Tabla N° 5.**

*Tabla del pre y post test de la Dimensión Entorno.*

	Pre test		Post test	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Satisfacción baja	20	50,0	17	42,5
Satisfacción media	15	37,5	12	30,0
Satisfacción alta	5	12,5	11	27,5
Total	40	100,0	40	100,0

Nota: \* Datos conseguidos de la encuesta.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla 4, según los resultados del pre y post test de la dimensión entorno se observa que del 100% de encuestados en el pre test el 50% como en el post test el 42.5% indica tener una satisfacción en un nivel bajo, luego el 37.5% del pre test y el 30% del post test indica tener una satisfacción en un nivel medio, en cambio el 12.5% del pre test y el 27.5% del post test de los encuestados afirma tener una satisfacción en un nivel alto; por consiguiente según los resultados se puntualiza la diferencia de porcentaje en la dimensión entorno con una satisfacción baja en disminución y una satisfacción alta en aumento lo que especifica que tras aplicar el programa de sesión de calidad de atención en la dimensión entorno ha sido de forma satisfactorio.



**Tabla N° 6.**

*Tabla de prueba de normalidad de la variable satisfacción y sus dimensiones.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
<b>ANTES SATISFACCIÓN</b>	<b>,939</b>	<b>40</b>	<b>,033</b>
Dimensión Humana	,919	40	,007
Dimensión Técnica	,920	40	,008
Dimensión Entorno	,893	40	,001
<b>DESPUÉS SATISFACCIÓN</b>	<b>,885</b>	<b>40</b>	<b>,001</b>
Dimensión Humana	,867	40	,000
Dimensión Técnica	,833	40	,000
Dimensión Entorno	,846	40	,000

Nota: \* Datos obtenidos de la encuesta.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla 5, se evidencia los resultados de la prueba de normalidad, tanto de la aplicación del antes (AD) y del después (DD), donde se determina un valor de significancia de .000 en la mayoría de las dimensiones, además el resto de los valores se encuentran próximos al .000, por ende, se determinó que los datos no siguen una distribución normal, por ello se realizará la Prueba de Wilcoxon.

## Prueba de Hipótesis General:

**Ho:** La calidad de atención no influye significativamente en la satisfacción del usuario de un Hospital Público en Lima, 2022.

**Ha:** La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario de un Hospital Público en Lima, 2022.

**Tabla N° 7.**

*Prueba de comparación wilcoxon hipótesis general.*

SATISFACCIÓN_DESPUÉS - SATISFACCIÓN_ANTES	
Z	-4,600 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

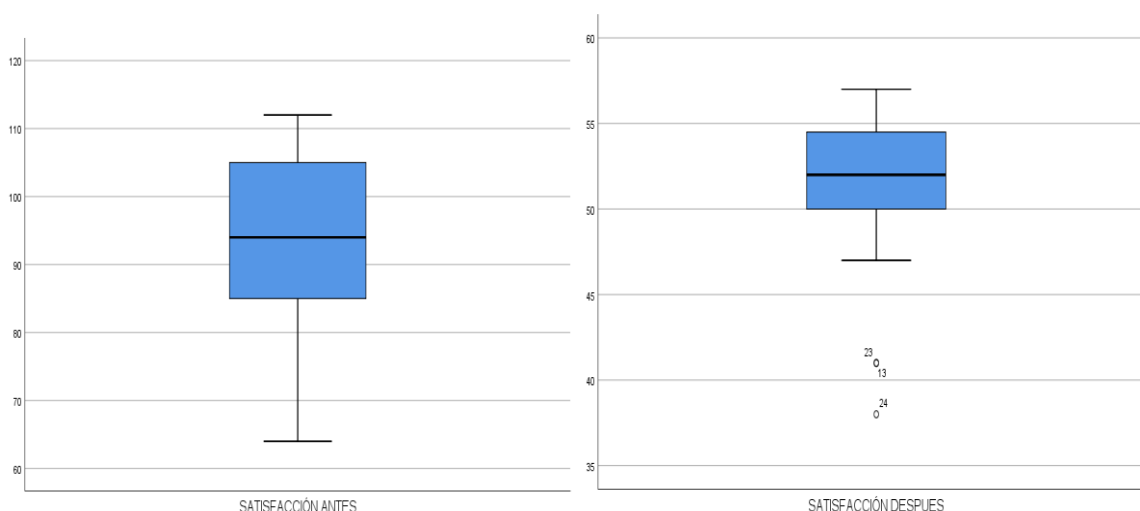
b. Se basa en rangos negativos.

Nota: \* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados de la tabla 6, demuestran un p valor= .000 es <.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario.

**Figura N° 2.**

*Diagrama de cajas hipótesis general.*



Nota: \* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración estadística propia.

### Prueba de Hipótesis específica 1:

**Ho:** La calidad de atención no influye significativamente en la dimensión humana de la satisfacción de usuario de un Hospital Público en Lima, 2022.

**Ha:** La calidad de atención influye significativamente en la dimensión humana de la satisfacción de usuario de un Hospital Público en Lima, 2022.

**Tabla N° 8.**

*Prueba de comparación wilcoxon (H1).*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	HUMANA_ANTES - HUMANA_DESPUÉS
Z	-4,506 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

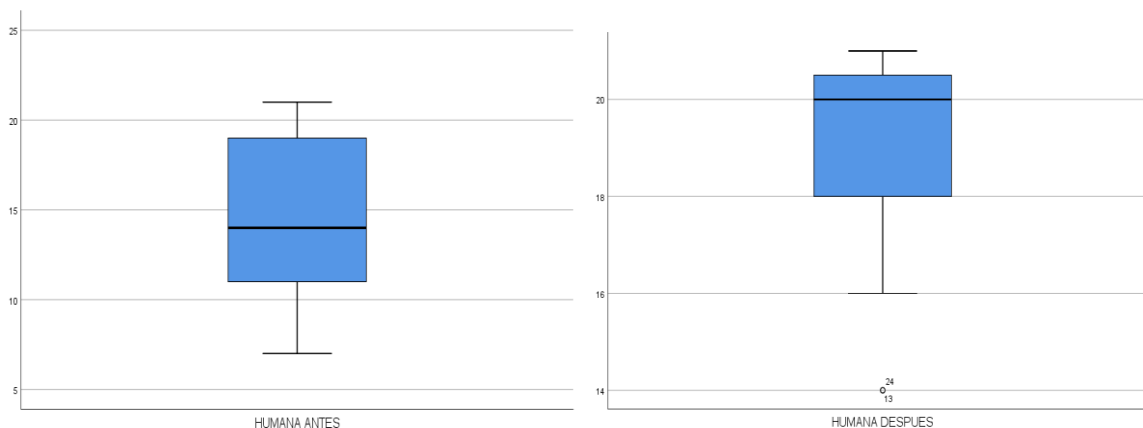
b. Se basa en rangos positivos.

Nota: \* Datos adquiridos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados de la tabla 7, demuestran un p valor= .000 es <.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula. En otras palabras, la calidad de atención influye significativamente en la dimensión humana de la satisfacción de usuario.

**Figura N° 3.**

*Diagrama de cajas hipótesis específica 1.*



Nota: \* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

## Prueba de Hipótesis específica 2:

**Ho:** La calidad de atención no influye significativamente en la dimensión técnica de la satisfacción de usuario de un Hospital Público en Lima, 2022.

**Ha:** La calidad de atención influye significativamente en la dimensión técnica de la satisfacción de usuario de un Hospital Público en Lima, 2022.

**Tabla N° 9.**

*Prueba de comparación wilcoxon (H2).*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	TÉCNICA_ANTES - TÉCNICA_DESPUÉS
Z	-4,288 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

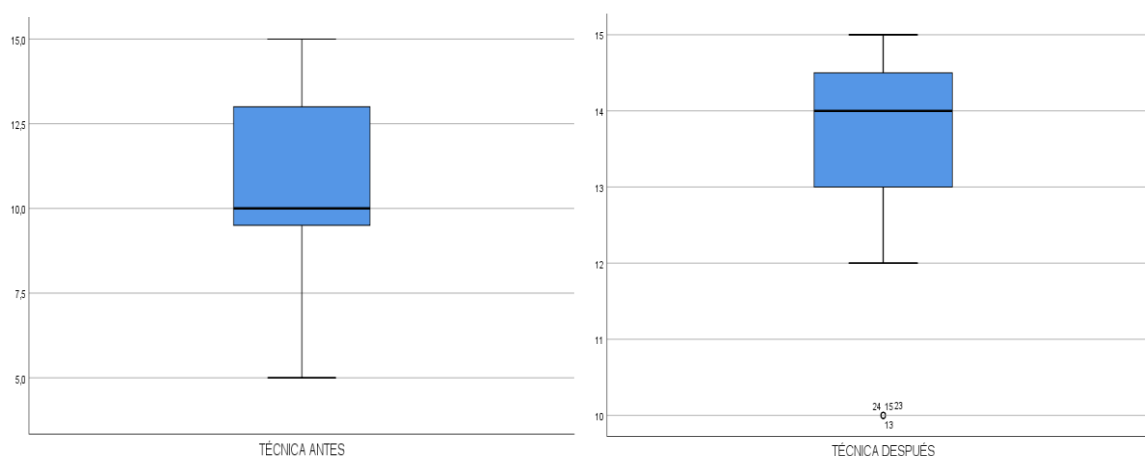
b. Se basa en rangos positivos.

Nota: \* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados de la tabla 8, demuestran un p valor= .000 es <.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula. De hecho, la calidad de atención influye significativamente en la dimensión técnica de la satisfacción de usuario.

**Figura N° 4.**

*Diagrama de cajas hipótesis específica 2.*



Nota: \* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

### Prueba de Hipótesis específica 3:

**Ho:** La calidad de atención no influye significativamente en la dimensión entorno de la satisfacción de usuario de un Hospital Público en Lima, 2022.

**Ha:** La calidad de atención influye significativamente en la dimensión entorno de la satisfacción de usuario de un Hospital Público en Lima, 2022.

**Tabla N° 10.**

*Prueba de comparación wilcoxon (H3).*

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	ENTORNO_ANTES - ENTORNO_DESPUÉS
Z	-4,014 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

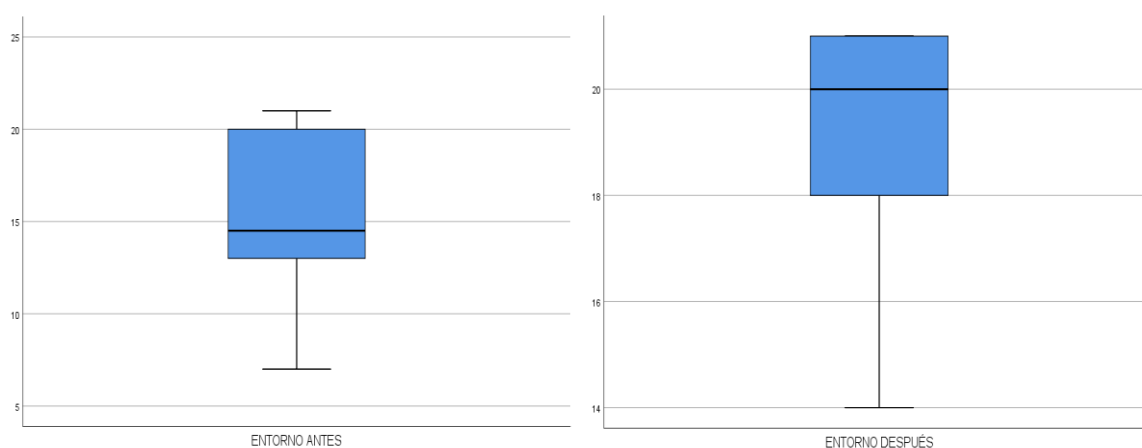
b. Se basa en rangos positivos.

Nota: \* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Los resultados de la tabla 9, demuestran un p valor= .000 es <.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la calidad de atención influye significativamente en la dimensión entorno de la satisfacción de usuario.

**Figura N° 5.**

*Diagrama de cajas de hipótesis específica 3.*



Nota: \* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo tuvo como finalidad determinar de qué manera la calidad de atención influye en la satisfacción de usuarios de un hospital público en Lima, 2022 esto debido a que se ha observado las críticas y opiniones por los usuarios en dicho centro hospitalario. Los estudios de investigación de tipo experimental son muy escasos y no todos que aplican las variables estudiadas en su mayoría existen estudios correlacionales. A continuación, se presenta la discusión producto de la información obtenida:

Con base en los resultados obtenidos se determinó que existe un predominio de nivel medio de satisfacción del usuario (37.5%) y con un (37.5) de satisfacción del usuario bajo. Asimismo, se determinó según la prueba de normalidad de la variable que los datos no siguen una distribución normal por el cual se realizó la prueba de Wilcoxon. Respecto a la hipótesis general se llegó a la conclusión que la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario de un hospital público en Lima 2022 se compara con el estudio de Hidalgo, J y Tananta, B (2021) que fue realizada en Cajamarca conformada por 185 pacientes dónde concluyó que la calidad de servicio sí influyó positivamente con un 0.8 en la satisfacción del paciente, este estudio es relevante ya que se asemeja con la investigación actual; a la luz de los resultados se puede considerar las recomendaciones de reducir las brechas de calidad de servicio para mejorar su nivel de satisfacción en los usuarios.

Acerca de la primera hipótesis específica al aplicar la prueba de comparación se determinó que la primera variable calidad de atención influye significativamente en la dimensión humana de la satisfacción del usuario según los resultados inferenciales obtenidos se contrasta con el valor= (.000) el cuál es  $<.05$  rechazando así la hipótesis nula, en comparación con los resultados del autor Vizcaíno, J. et al (2019) según la dimensión empatía que se asemeja a la dimensión humana fue fundamentado mediante el modelo SERVPERF indicó que el 71.9% del personal de salud tiene conocimiento para atender los problemas del paciente orientando a la llegada del usuario además indican que un 59.4% de pacientes están totalmente satisfechos porque el personal de salud ayuda a

solucionar sus problemas con ello nos muestra que la calidad atención produce un efecto significativo en el paciente relacionando a la percepción del usuario influido por la calidad que se brinda en la atención hospitalaria, es un papel muy importante alegando que la práctica de atención de calidad basada en evidencia puede conducir a una humanización de personal de salud hacia el usuario y contribuir a una calidad óptima demostrando eficiencia en los servicios de salud.

Concerniente a la segunda hipótesis específica de igual manera calidad de atención influye significativamente en la dimensión técnica el cual arrojó un valor de .000 siendo  $<.05$ , en este punto se relaciona con el estudio de Tello W. (2021) realizado a 40 usuarios indicó que el 48.7% tiene un nivel alto de satisfacción continuamente de la atención continua 34.2% y 17.1% nivel bajo el autor resaltó que la baja calidad de atención es un principal reto que se confronta dentro de una crisis sanitaria en ese marco es necesario instaurar conducciones para velar las expectativas de los pacientes también es importante reforzar al equipo de salud multidisciplinario para lograr una interacción y gestión favorable con buenas decisiones en base al beneficio del usuario.

Con relación a la tercera hipótesis específica fue semejantemente en los resultados de la dimensión entorno demostraron un p valor= .000 es  $<.05$  también rechazando la hipótesis nula detallando que la calidad de atención influye significativamente la dimensión entorno de la satisfacción del usuario de un hospital público en Lima incluso de la misma manera Tello W, Según sus indicadores en la dimensión entorno realizado a 40 usuarios obtuvo un 58.2% de nivel alto en su indicador integralidad por otro lado obtuvo un nivel bajo con un 29.7% en los indicadores de privacidad y comodidad a esto se sumó el rol de la seguridad dónde se debería priorizar los aspectos técnicos para cumplir con los estándares de expectativas del usuario en ello se incorpora el profesional de enfermería que debe identificar metodologías de una manera correcta que permita un buen nivel de aceptación y una puntuación mayor para empatizar con los pacientes.

Si bien no hay estudios que aborden las dos variables estudiadas como un estudio pre experimental de calidad de atención y satisfacción del usuario pero de acuerdo con los resultados también se procedió a contrastarlos con la

investigación de Mendoza I. et al (2021) según su artículo de investigación realizado en Lima los resultados detallan qué no hay calidad de servicio en la consulta externa de los hospitales investigados especificando que el 0.2% consideraron una satisfacción mayor en los elementos de infraestructura y equipo médico a diferencia de la investigación actual en la dimensión entorno si obtuvo un buen puntaje con 27.5% con una satisfacción alta en la cual hubo diferencias tras haber aplicado el programa de calidad de atención hacia los profesionales de salud, podemos decir entonces en el contexto de la dimensión entorno que en el hospital investigado si se está realizando un buen equipamiento hospitalario y mejorando la infraestructura sanitaria para que los usuarios mantengan una buena percepción para cubrir las necesidades de satisfacción del paciente.

Por su parte Montalvo, S et al (2020) su investigación correlacional concluyó que el 65% de los pacientes indica tener una calidad de servicio regular y parcialmente estuvieron satisfechos determinando que si existen correlación significativa entre las dos variables; de igual forma esta investigación tiene cierta relación con la del autor Paredes, C (2020) estudio realizado en una zona rural dando como resultado que existe una insatisfacción del paciente con 74.3% mencionando que existe también una relación entre las dos variables esta investigación si bien no aborda la influencia de la variable independiente hacia la dependiente pero los resultados son muy significativos permite reconocer la percepción del paciente en la pueden indicar problemas de insatisfacción como la no conformidad de la atención brindada, falta de recursos asistenciales o administrativos, el tiempo de espera, la falta de implementación de instalaciones, la existencia de las malas relaciones interpersonales y la inaccesibilidad del paciente hacia una atención de salud.

En referencia a las dimensiones según el pre y pos test los resultados más relevantes fue en la dimensión humana indican una satisfacción baja en aumento a un (47.5%), en base a los resultados se discrepa con el autor Sisalema, K (2019) donde detalla que el 94.5% obtuvo una satisfacción del usuario de nivel regular este resultado no es tan similar a los resultados actuales de la presente investigación, a lo que muestra que la calidad de atención brindada influyó de manera diferente en la satisfacción del usuario, se considera necesario la



aplicación de estrategias de intervención para reforzar la calidad atención promoviendo la capacitaciones, charlas motivacionales al personal de salud para promover un vínculo fluido con nivel de empatía hacia el usuario de esta manera se sugiere aplicar estrategias para reforzar en la dimensión humana y técnica que son las dimensiones con una satisfacción baja.

Además de eso en la dimensión técnica se obtuvo una satisfacción alta disminuida a un (25%) ante ello tuvo compatibilidad con los resultados de Mero L, et al (2021) donde el 80% de los 275 entrevistados obtuvieron insatisfacción en los indicadores de tiempo de espera, facilidad para llegar a restablecimiento, la explicación del estado de salud y el trato humanizado; por lo que de la misma manera se concuerda que se debe buscar emplear la calidad en los procesos de atención, este tema es cada vez más relevante condicionada por los retos organizacionales además dentro de los objetivos de cada institución debe garantizar una eficiencia y efectividad en la prestación de servicios hacia el usuario, cumplir con los deberes para lograr una excelencia de satisfacción en los establecimientos regido a los lineamientos estratégicos normativas que son aspectos orientados a asegurar una excelencia en calidad y encontrar soluciones a los problemas en las instituciones de salud.

Conjuntamente en la dimensión entorno sí se ha obtenido resultados favorables con una disminución de satisfacción baja (42%) y la satisfacción alta aumentó a un (27.5%) de lo que estaba en un (12.5%); este detalle se contrastó con los resultados de Tello W, donde alcanzó dos niveles alto y bajo por lo que concluimos que el impacto de esta dimensión llevaron a cabo un modelo estructural muy significativo que fueron factores que permitieron medir la percepción de la satisfacción de la persona, en este estudio detallamos la importancia de haber realizado los test, tras haber aplicado la sesión para concientizar a los licenciados de enfermería fue de suma importancia que desarrolló algunos instrumentos como capacitaciones que fueron enfocados para que puedan ser aplicadas abordando los procesos de atención para obtener un efecto positivo en la calidad del servicio.

## VI. CONCLUSIONES

Primera conclusión:

Se concluye en el estudio investigativo que la calidad de atención influencia en la satisfacción de usuarios llegando incrementarse los niveles en la satisfacción bajo y medio, la influencia de las variables se evidenció mediante los valores de  $p = .000$  que es  $< .05$ .

Segunda conclusión:

Con respecto al primer objetivo específico se deduce que la calidad de atención influencia en la dimensión humana de la satisfacción del usuario de un Hospital público en Lima, se sustenta en los resultados mediante la prueba de comparación demostrando un  $p$  valor =  $.000$  el cual es  $< .05$ .

Tercera conclusión:

Del mismo modo en el segundo objetivo específico, se concluye que la calidad de atención influencia en la dimensión técnica se contrasta con el valor obtenido  $P = .000$  el cual es  $< .05$ .

Cuarta conclusión:

Finalmente, en el tercer objetivo específico según la prueba de comparación Wilcoxon la calidad de atención influencia en la dimensión entorno se constata mediante el resultado de valor obtenido  $P = .000$  siendo  $< .05$  por lo que si influencia la variable independiente en la variable dependiente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera:

De acuerdo a los resultados de este estudio se sugiere considerar un proceso de implementación y evaluación de los protocolos de calidad de atención para poder fortalecer un trabajo en conjunto que mejore la satisfacción del usuario para desarrollar un mejor nivel de calidad humana, técnica y la parte del entorno brindando confianza y credibilidad hacia los usuarios.

Segundo:

Considerando en la dimensión humana según los resultados del pre y pos test presentó una calificación de satisfacción baja con mayor porcentaje es necesario gestionar sesiones de sensibilización, se sugiere realizar charlas motivacionales hacia el personal de salud que ayudará a mantener un adecuado nivel de empatía y comunicación generando un vínculo fluido entre paciente y personal de salud, promoviendo los círculos de calidad y aplicación de herramientas para elevar la satisfacción del usuario.

Tercero:

Con la finalidad de aumentar la calidad de servicio se plantea poner en práctica el proyecto de mejora con capacitación al personal de salud retroalimentando mediante estrategias de educación dándole instrumentos útiles para enfrentar el problema, logrando así mantener un equipamiento con los cuidados necesarios del ambiente por el personal de salud fomentando una cultura de calidad y satisfacción al usuario.

Cuarto:

Por último, se propone desarrollar investigaciones de tipo pre experimental acerca de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción del usuario con el propósito de recabar información para la gestión del sector salud y que contribuya como estudio similar para otras comparaciones.

## REFERENCIAS

- Alfaro, G y Tamayo, C. (2011). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad del Perú. Decana de América. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009)
- Álvarez A. 2020. Clasificación de las Investigaciones. Universidad de Lima. Disponible en: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Aragadvay, S. (2017). Satisfacción del usuario externo en el Hospital Moderno de Riobamba en Ecuador. [Tesis de Master, Universidad Técnica de Ambato]. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26492>
- Avedis Donabedian (1996). La satisfacción del usuario como indicador de la gestión de la calidad del servicio de cirugía cardiovascular del hospital universitario de Caracas. Universidad Católica Andrés Bello Área de Ciencias Administrativas y de Gestión en Gerencia de Servicio asistencial de salud. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR8386.pdf>
- Benites Á. et al. (2018). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. Revista electrónica MEDISUR. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1800/180068639007/html/>
- Betancurth D, et al. (2021). Nursing in primary care: Decision-and-action plan based on transculturality. Portal Regional de la BVS, Información y

Conocimiento para la Salud. Available in:  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1291405>

Bienassis, K. et al. (2021). Health Care Quality and Outcomes Indicators. OECD-Social. Rumania. Available in: <https://www.oecd.org/health/health-systems/health-care-quality-outcomes-indicators.htm>

Blas J, (2019). La Calidad de Servicio y su Influencia en el Nivel de Satisfacción de los Pacientes de Dibujando Sonrisas. Universidad privada de Tacna. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1106>

Brikmann B. (2019). Calidad de atención y satisfacción de usuario en el servicio de Radiología en el HNHU. [Tesis de Master, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3716> [Fecha de consulta: 12/01/22].

Buera M. (2021). Importancia de las teorías en Enfermería. CEI Boletín Informativo. Universidad Mariana Colombia. Editorial UNIMAR. Disponible en: <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2884/3168>

Bujnowska M. et al. (2020). The Impact of Online Health Information on Patient Health Behaviours and Making Decisions Concerning Health. Int J Environ Res Public Health. Estados Unidos. Available in: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7037991/>

Busse R, et al. (2019). An introduction to healthcare quality: defining and explaining its role in health systems. National Center for Biotechnology information. Estados Unidos. Available in: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK549277/>

Cacay, N. (2018). Calidad de atención y satisfacción de los pacientes en el seico de Medicina de Rehabilitación en el Hospital de Huacho. [Tesis de maestría, UNJFC]. Disponible en:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2392> [Fecha de consulta: 12/01/22].

Castro M. (2018). Nursing and Research. Revista Médica Clínica Las Condes. Available in: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-la-enfermeria-y-la-investigacion-S0716864018300531>

Chavez C. (2021). Demanda asistencial de pacientes crónicos supera la capacidad de los servicios de salud. Revista Ojo Público. Disponible en: <https://ojo-publico.com/3088/demanda-asistencial-de-pacientes-cronicos-supera-al-sistema-de-salud>

Carhuancho I. et al (2021). Quality of service in level iii hospitals in the city of Lima, Peru. Universidad del Zulia. [Investigation article, Revista Venezolana de Gerencia]. Available in: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85112335334&doi=10.52080%2frvgluz.26.e5.44&origin=inward&txGid=a10b24656f132f9c811e0503ce1a6b1f>

Contraloría general de la república. (2018). Por una salud de calidad. Informe Ejecutivo. Disponible en: [https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO\\_POR\\_UNA\\_SALUD\\_DE\\_CALIDAD.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO_POR_UNA_SALUD_DE_CALIDAD.pdf)

Contreras V. (2021). Percepción de la calidad de atención de los usuarios de un centro de salud en el Perú. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5249>

Cuervas A, et al. (2021). Nursing leadership management and patient safety culture in healthcare organizations. Portal Regional de la BVS, Información y Conocimiento para la Salud. Available in: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/ibc-206866>

De Arco C. y Suarez, C. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Univ. Salud. 20(2):171-182. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>

- Delgado M y Llorca, J. (2004). Estudios longitudinales: concepto y particularidades. Rev. Esp. Salud Pública vol.78 no.2 Madrid. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272004000200002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000200002)
- Espinoza E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Rev Cubana Salud Pública vol.46 no.4 Ciudad de La Habana. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662020000400012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012)
- García A. et al. (2021). Validation of a fast scale patient's satisfaction in emergencies. Rev. Méd. Inst. Mex. Seguro Soc; 59(6): 528-537. Available in: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1357540>
- Heath, S. (2022). Top Challenges Impacting Patient Access to Healthcare. Lifesciences Intelligence (Tech Target). EE.UU. Disponible en: <https://patientengagementhit.com/news/top-challenges-impacting-patient-access-to-healthcare>
- Hernandez A. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú. Med. Exp. Salud publica vol.36 no.4 Lima. Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>
- Hidalgo J y Tananta N. (2021). Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de pacientes en un centro médico en Cajamarca. Universidad Privada del Norte. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27469>
- Hinostroza, L. (2018). Satisfacción del usuario en el cuidado de Enfermería del HJN en Ayacucho. [Tesis de Master, Universidad Cesar vallejo]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28742>
- Jaraíz E, et al (2013). Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. Revista Española De Ciencia Política,

- (32), 161–181. Disponible en:  
<https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/article/view/37592>
- Jaramillo, C. et al. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa. Hospital General Docente Ambato). Digital Publisher CEIT, 5(6-1).  
[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/324](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324)
- López M. (2015). Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería psiquiátrica. Revista Cuidarte. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359540742012>
- Lostanau, J. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo. [Tesis de Master, Norbert Wiener]. Disponible en:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2374>
- Maggi W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Disponible en:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Mercado; M y Febres; R (2020). Patient satisfaction and quality of care of the Internal Medicine Service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo Perú. Faculty of Human Medicine URP. [Artículo de investigación]. Available in: [http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en\\_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf)
- Mero L, et al (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Revista Espacios. Ecuador. Disponible en:  
<http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
- Milani R. et al. (2020). Health Care 2020, Reengineering Health Care Delivery to Combat Chronic Disease. The American Journal of Medicine. Elsevier. EE.UU. Available in:



<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S000293431401035>

3

Minsa. (2020). Diagnóstico de brechas de infraestructura o acceso a servicios del sector salud. Disponible en:

<https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2019/Diagnostico-Brechas-Infraestructura-sector-Salud.pdf>

Montalvo, S. et al. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa del Puerto Maldonado. [Artículo de investigación]. Revista de Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas. Disponible en: <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>

Moreno M. (2013). Calidad y seguridad de la atención. Facultad de Enfermería. Universidad Autónoma de Nuevo León. México. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532013000100001](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532013000100001)

Naranjo Y, et al. (2016). Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Rev Cubana Enfermería. Ciudad de la Habana. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000400021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400021)

OMS. (2020). Servicios Sanitarios de Calidad. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

OPS. (2018). Países de las Américas se comprometen a seguir colaborando en fortalecer sistemas regulatorios para asegurar medicamentos seguros, efectivos y de calidad. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/26-11-2018-paises-americas-se-comprometen-seguir-colaborando-fortalecer-sistemas>

Organizacion Mundial de la Salud. (2020). Quality of care. Disponible en: [https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)

- Pabón, M y Palacio, K (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo magdalena, periodo 2017-2019. Universidad de la Costa Colombia. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/6423>
- Paredes, C. et al. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Centro de Salud en la zona rural del Perú. [Artículo de investigación]. Revista Científica de Enfermería. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Perez, V. et al. (2018). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. National Library of Medicine. Rev Saude Pública. España. Available in: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6763284/>
- Pérez, V. et al. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud en España: Análisis de tendencias. [Artículo de investigación]. Revista de Saude Pública. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es> [Fecha de consulta: 12/01/22].
- Poveda, A. (2018). Dimensions for measuring patient satisfaction in urgent care centers. Rev. Salud Pública. 20 (5): 629-636. Available in: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
- Quintero R, et al. (2020). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR. Editorial Ciencias Médicas, Cuba. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/html/index.html>
- Rieguel, F. et al. (2021). Florence Nightingale's theory and her contributions to holistic critical thinking in Nursing. Rev. Bras. Enferm; 74(2). Available in: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1251163>
- Rodríguez E. et al (2021). Evaluation of health center's primary care responsiveness by patients with chronic illnesses. Sociedad Española de Salud pública y administración sanitaria. Available in:

<https://www.gacetasanitaria.org/es-capacidad-respuesta-del-sistema-salud-articulo-S0213911121000480>

Sánchez A, et al. (2020). Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación. Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: <https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf>

Santoro V, et al. (2015). Análisis los problemas sociales de salud pública bajo el modelo de gobernanza. Universidad autónoma de Barcelona, España. Disponible en: <https://tdx.cat/bitstream/handle/10803/325153/vsl1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sisalema, K. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. [Tesis de Master, Universidad Cesar vallejo]. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3208158>

Sociedad del comercio exterior del Perú (2021). El 97% de los establecimientos de salud del primer nivel de atención cuenta con capacidad instalada inadecuada. Comex Perú. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-97-de-los-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atencion-cuenta-con-capacidad-instalada-inadecuada>.

Stepurko, T. et al. (2016). Overall satisfaction of health care users with the quality of and access to health care services: a cross-sectional study in six Central and Eastern European countries. Available in: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-016-1585-1>

Suarez, G. et al. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. [Investigation article]. Cuban Journal of Biomedical Research. Available in:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03002019000200153&script=sci\\_abstract&lng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03002019000200153&script=sci_abstract&lng=en)

Tello W. (2021). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad del Perú. Decana de América. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello\\_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Thota R. et al. (2018). Telehealth Is a Sustainable Population Health Strategy to Lower Costs and Increase Quality of Health Care in Rural Utah. Original Contributions Care Delivery Estados Unidos. Available in: <https://ascopubs.org/doi/full/10.1200/JOP.19.00764>

Toledano, M (2012). Patient satisfaction as a component of quality in dialysis units. Enferm Nefrol [online]. Available in: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2254-28842016000200004&lng=es&nrm=iso&lng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2254-28842016000200004&lng=es&nrm=iso&lng=en)

Ubaldo, L. et al. (2018). Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vázquez, E et al (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. Salud pública vol.20 no.2 Bogotá. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-00642018000200254](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642018000200254)

Vera J, et al. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud. México. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/395/39557346002/html/>

Villalobos B, (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque, Chiclayo.

Universidad Señor de Sipán. Disponible en:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7896#:~:text=En%20conclusi%C3%B3n%20en%20cuanto%20a,que%20es%20uno%20de%20los>

Vizcaíno, J. et al. (2019). Análisis de satisfacción del usuario en pacientes de urgencia en un hospital público en Mexico. [Artículo de investigación]. Revista Horizonte Sanitario. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>

Werner L. et al. (2018). Modelo de Atención integral de salud. Ministerio de salud pública y asistencia social. Disponible en:  
[https://www.paho.org/gut/dmdocuments/Modelo\\_de\\_atencion\\_integral\\_en\\_salud\\_MSPAS.pdf](https://www.paho.org/gut/dmdocuments/Modelo_de_atencion_integral_en_salud_MSPAS.pdf)

Willamowius, D y Martínez, D. (2014). Fiabilidad de indicadores de calidad del cuidado de enfermería: comprobando la concordancia y fiabilidad entre evaluadores. Rev. Latino-Am. Enfermagem. Disponible en:  
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/wrh6NxpRvdhsTPYBn8tnJPg/?format=pdf&lang=es>

World Health Organization. (2020). Quality of care. Available in:  
[https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)

World Health Organization. (2021). Universal Health Coverage. Available in:  
[https://www.who.int/health-topics/universal-health-coverage#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/universal-health-coverage#tab=tab_1)

Zavaleta, E y García, L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de medicina Física y Rehabilitación en un centro de Salud el Minsa en Chota. [Tesis de Master, Universidad César Vallejo]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27193/zavaleta\\_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27193/zavaleta_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

Anexo n° 1.

Operacionalización de la variable independiente: Calidad de atención

Variable 1: Calidad de Atención						
DEFICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO
<p>“La calidad de atención es un fenómeno del campo de la investigación que se puede definir como la percepción del punto de vista del paciente ubicando al ser humano en el centro del proceso como prioridad básica asegurando la atención completa en los servicios de salud”. (OMS 2020)</p>	<p>Según contreras H (2021) La calidad de atención es el grado donde los servicios de salud brindan el cuidado completo para favorecer la probabilidad de resultados deseados en el lugar de estudio este caso un Hospital Público de Lima según sus</p>	<p>FIABILIDAD</p>	<p>Orientación y explicación sobre los pasos o trámites para la atención.</p> <p>Atención médica en el horario programado.</p> <p>Respeto del orden de llegada para la atención.</p> <p>Disponibilidad de la historia clínica para la atención.</p> <p>Disponibilidad y facilidad en la obtención de citas.</p>	<p>1 AL 5</p>	<p>Escala de medición <b>ORDINAL</b></p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(3) Ni en acuerdo ni desacuerdo</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Mala Calidad.</li> <li>• Mala Calidad.</li> <li>• Regular Calidad.</li> <li>• Buena Calidad.</li> <li>• Muy Buena Calidad.</li> </ul>
		<p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p>	<p>Celeridad de la atención</p> <p>Tiempo de espera para la atención en el consultorio médico.</p> <p>Tiempo de espera para la atención en las sesiones de terapia.</p> <p>Resolución de problemas o dificultades.</p>	<p>6 AL 9</p>		
		<p>SEGURIDAD</p>	<p>Respeto a la privacidad en la atención.</p> <p>Minuciosidad en el examen médico.</p>	<p>10 AL 13</p>		

	dimensiones Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.		Tiempo adecuado en las sesiones de terapia.  Confianza transmitida por el médico u otro profesional.			
		EMPATIA	Trato por parte del médico.  Interés en solucionar el problema de salud por parte del médico.  Claridad en la Información transmitida por el médico.  Trato parte del terapeuta.  Interés en solucionar el problema de salud por parte del terapeuta.	14 AL 18		
		ELEMENTOS TANGIBLES	Señalización.  Presentación del personal.  Disponibilidad de equipos y materiales para la atención.  Limpieza y comodidad de las instalaciones.	19 AL 22		



Anexo n° 2.

Operacionalización de la variable dependiente: Satisfacción del usuario

Variable 2: Satisfacción del usuario						
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO
<p>“La satisfacción del usuario se refiere a la complacencia del individuo de acuerdo a las expectativas percibidas por el servicio atendido donde involucra al trabajador de salud que brinda la atención necesaria hospitalaria”. (Mercado M, 2021).</p>	<p>Según Pérez, V et al (2019) La satisfacción del usuario se refiere a un conjunto de reacciones de las personas a las vivencias durante la atención brindada al paciente en este caso un lugar de estudio en un Hospital Público de Lima, obteniendo resultados mediante un cuestionario cuyo valor final será insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho mediante las dimensiones técnica, humana y entorno.</p>	HUMANA	Amabilidad	1 y 2	<p>Escala de medición <b>ORDINAL</b></p> <p>(1) Menor calificación</p> <p>(2) Mediana calificación</p> <p>(3) Mayor calificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción alta</li> <li>• Satisfacción media</li> <li>• Satisfacción baja</li> </ul>
			Respeto	3 y 4		
			Educación	5		
		TECNICA	Capacidad de escucha	6 y 7		
			Oportuno	8 y 9		
			Seguridad	10 y 11		
ENTORNO	Continuo	12				
	Privacidad	13				
	comodidad	14 y 15				
	integralidad	16,17, 18 y 19				

Anexo n° 3.

Matriz de consistencia de Variables

VARIABLES E INDICADORES								
<i>Problemas específicos:</i>	<i>Objetivo específicos:</i>	<i>Hipótesis específicos:</i>	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS	
a) ¿De qué manera la calidad de atención influye en la dimensión técnica de la satisfacción de usuario de un hospital público en Lima, 2022?	a) Identificar de qué manera la calidad de atención influye en la dimensión técnica de la satisfacción de usuario de un hospital público en Lima, 2022.	a) La calidad de atención influye significativamente en la dimensión técnica de la satisfacción de usuario de un Hospital Público en Lima, 2022.	HUMANA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Educación</li> <li>• Capacidad de escucha</li> </ul>	1 y 2 3 y 4 5 6 y 7	Escala de medición <b>ORDINAL</b>  (1) Menor calificación (2) Mediana calificación (3) Mayor calificación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción alta</li> <li>• Satisfacción media</li> <li>• Satisfacción baja</li> </ul>	
b) ¿De qué manera la calidad de atención influye en la dimensión humana de la satisfacción de usuario de un hospital público en Lima, 2022?	b) Conocer de qué manera la calidad de atención influye en la dimensión humana de la satisfacción de usuario de un hospital público en Lima, 2022.	b) La calidad de atención influye significativamente en la dimensión humana de la satisfacción de usuario de un Hospital Público en Lima, 2022.		TECNICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportuno</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Continuo</li> </ul>			8 y 9 10 y 11 12
c) ¿De qué manera la calidad de atención influye en la	c) Estudiar de qué manera la calidad de atención influye en la	c) La calidad de atención influye significativamente en la dimensión		ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad</li> <li>• Comodidad</li> <li>• Integralidad</li> </ul>			13 14 y 15 16,17, 18 y 19

dimensión entorno de la satisfacción de usuario de un hospital público en Lima, 2022?	dimensión entorno de la satisfacción de usuario de un hospital público en Lima, 2022.	entorno de la satisfacción de usuario de un Hospital Público en Lima, 2022.					
---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Anexo n° 4.

Matriz de investigación

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p><b>Tipo:</b> Básico, corte longitudinal.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> Experimental.</p> <p>El esquema de diseño de investigación fue el siguiente:</p> <p>G 01 X 02</p> <p><b>G:</b> Grupo de casos (Usuarios).</p> <p><b>X:</b> Estímulo, condición experimental (Programa de calidad de atención).</p> <p><b>0<sup>1</sup>:</b> Medición previa de la satisfacción del usuario de los sujetos de un grupo.</p> <p><b>0<sup>2</sup>:</b> Medición de la satisfacción del usuario posterior de los sujetos de un grupo.</p>	<p><b>Población:</b> Estuvo conformada por 126 usuarios el cual asisten y son atendidos en los diferentes servicios de salud de un hospital público en Lima.</p> <p><b>Muestra:</b> En el estudio de investigación se realizó a 40 usuarios que son atendidos en el lugar de investigación para un pre test y post test.</p> <p><b>Muestreo:</b> En dicha investigación se utilizó la selección natural mediante el muestreo no probabilístico es decir no se tomó en cuenta la población total para el estudio.</p>	<p><b>Variable independiente:</b> <b>Calidad de atención:</b> Cuestionario constituido por 22 preguntas sobre expectativas y percepción.</p> <p><b>Variable dependiente:</b> <b>Satisfacción del usuario:</b></p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario constituido por 19 preguntas en 3 dimensiones (humana, técnica y entorno) dirigido hacia los usuarios atendidos en el hospital.</p> <p><b>Técnica:</b> Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta.</p>	<p><b>Descriptivo:</b> Los datos fueron sometidos y procesados en el programa estadístico de SPSS para la creación de tablas y gráficas con data compleja, la representación tabular se generó mediante un análisis descriptivo.</p> <p><b>Inferencial:</b> Se aplicó la tabla de prueba de normalidad de la variable satisfacción y sus dimensiones para determinar si calidad de atención influencia en la satisfacción del usuario.</p>

## **Anexo n° 5.**

### **Instrumento de la variable Satisfacción del usuario.**

#### **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**

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

#### **DIRIGIDO A PACIENTES EN UN HOSPITAL PUBLICO EN LIMA**

##### **I. INTRODUCCIÓN**

Mi nombre es Yulisa Yoshany Romero Quispicusi Lic. Enfermera de la Universidad Privada César Vallejo estoy realizando un estudio de investigación que tiene como título “Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del usuario de un hospital público en Lima 2022”.

Se les brindará una encuesta el cual es de forma individual con un tiempo aproximado de 10 minutos el cual se obtendrá información acerca de las variables de estudio para determinar de qué manera la calidad de atención influye en la satisfacción de los usuarios la información obtenida será mantenida bajo estricta confidencialidad se le piden la mayor sinceridad para realizar este cuestionario y agradezco de antemano su participación voluntaria.

##### **II. INSTRUCCIONES**

El presente cuestionario contiene diferentes preguntas para conocer su opinión acerca de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de Lima en primer lugar llene los casilleros de los datos generales, en segundo lugar utilice una escala numérica del 1 al 3 considerando como 1 la menor calificación y como 3 la mayor calificación marque el casillero correspondiente según considere pertinente el cuestionario se llena luego de ser atendido por el personal de salud del hospital sus respuestas se almacenarán de forma confidencial.

N° \_\_\_\_\_

##### **DATOS GENERALES**

1. Condición de encuestado.

Usuario ( )

Acompañante ( )

2. Edad del encuestado \_\_\_\_\_

3. Sexo.

Femenino ( ) Masculino ( )

4. Nivel de estudios.

Analfabeto/a ( )  
 Primaria ( )                      Superior técnico ( )  
 Secundaria ( )                      Superior universitario ( )

5. Tipo de seguros el cual se atiende.

SIS ( )                      Otro ( )  
 Ninguno ( )

6. Tipo de usuario.

Nuevo ( )                      Continuador ( )

N°		PREGUNTAS	1	2	3
1	P	¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza?			
2	P	¿El personal de salud le trató con amabilidad?			
3	P	¿El personal de salud le trató con respeto?			
4	P	¿El personal de salud le trató con paciencia?			
5	P	¿El personal de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?			
6	P	¿Usted comprendió la explicación que el Médico y/o Enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?			
7	P	¿Usted comprendió la explicación que Médico y/o Enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?			
8	P	¿El personal de salud le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?			
9	P	¿La consulta con el Médico y/o Enfermera se realizó en el horario programado?			
10	P	¿El Médico y/o Enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?			
11	P	¿El Médico y/o Enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa?			
12	P	¿En la consulta con el Médico y/o Enfermera cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?			
13	P	¿La atención durante el procedimiento con el Médico y/o Enfermera se respetó su privacidad?			
14	P	¿La atención con el Médico y/o Enfermera estuvo disponible en todo momento? (Al momento de pedir la cita)			
15	P	¿El ambiente donde el personal de salud le atendió fue de su agrado?			
16	P	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo limpio?			
17	P	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo ventilado?			
18	P	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud estuvo iluminado?			
19	P	¿El personal de salud tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?			

## Anexo n° 6.

### Formatos de validación de expertos

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg:

Presente:

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y de la misma forma hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, requiero validar el instrumento del cual haría uso para recoger información y desarrollar mi investigación con la que sustentaré mis competencias con la experiencia curricular y línea de investigación Calidad de los servicios de Salud.

El título de mi proyecto de investigación es **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN HOSPITAL PÚBLICO LIMA 2022**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar mi instrumento en mención, se ha considerado recurrente solicitar a usted ante su distinguida experiencia en investigación educativa. El expediente validación que le hacemos llegar contiene:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Operacionalización de variable.
- ✓ Matriz de consistencia operacional de la variable.
- ✓ Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Prestándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, de antemano agradeciéndole por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:



---

**Romero Quispicusi, Yulisa Yoshany**

**DNI: 70552470**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	PREGUNTAS	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>DIMENSIÓN 1: HUMANA</b>							
1	¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza?	x		x		x	
2	¿El personal de salud le trató con amabilidad?	x		x		x	
3	¿El personal de salud le trató con respeto?	x		x		x	
4	¿El personal de salud le trató con paciencia?	x		x		x	
5	¿El personal de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	x		x		x	
6	¿Usted comprendió la explicación que el Médico y/o Enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	x		x		x	
7	¿Usted comprendió la explicación que Médico y/o Enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2: TÉCNICA</b>							
8	¿El personal de salud le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?	x		x		x	
9	¿La consulta con el Médico y/o Enfermera se realizó en el horario programado?	x		x		x	
10	¿El Médico y/o Enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?	x		x		x	
11	¿El Médico y/o Enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa?	x		x		x	
12	¿En la consulta con el Médico y/o Enfermera cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 3: ENTORNO</b>							
13	¿La atención durante el procedimiento con el Médico y/o Enfermera se respetó su privacidad?	x		x		x	
14	¿La atención con el Médico y/o Enfermera estuvo disponible en todo momento? (Al momento de pedir la cita)	x		x		x	
15	¿El ambiente donde el personal de salud le atendió fue de su agrado?	x		x		x	
16	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud fue limpio?	x		x		x	
17	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud fue ventilado?	x		x		x	
18	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud fue iluminado?	x		x		x	
19	¿El personal de salud tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?	x		x		x	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. / Mg: Aguayo Cabana Anabel Roxana DNI: 09608099

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es aprobado para presentar al componente o dimensión específica del constructor.

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

Nota: suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la medición.



FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR

ESPECIALIDAD

24 de octubre del 2022



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	PREGUNTAS	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>DIMENSIÓN 1: HUMANA</b>							
1	¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza?	x		x		x	
2	¿El personal de salud le trató con amabilidad?	x		x		x	
3	¿El personal de salud le trató con respeto?	x		x		x	
4	¿El personal de salud le trató con paciencia?	x		x		x	
5	¿El personal de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	x		x		x	
6	¿Usted comprendió la explicación que el Médico y/o Enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	x		x		x	
7	¿Usted comprendió la explicación que Médico y/o Enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2: TÉCNICA</b>							
8	¿El personal de salud le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?	x		x		x	
9	¿La consulta con el Médico y/o Enfermera se realizó en el horario programado?	x		x		x	
10	¿El Médico y/o Enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?	x		x		x	
11	¿El Médico y/o Enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa?	x		x		x	
12	¿En la consulta con el Médico y/o Enfermera cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 3: ENTORNO</b>							
13	¿La atención durante el procedimiento con el Médico y/o Enfermera se respetó su privacidad?	x		x		x	
14	¿La atención con el Médico y/o Enfermera estuvo disponible en todo momento? (Al momento de pedir la cita)	x		x		x	
15	¿El ambiente donde el personal de salud le atendió fue de su agrado?	x		x		x	
16	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud fue limpio?	x		x		x	
17	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud fue ventilado?	x		x		x	
18	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud fue iluminado?	x		x		x	
19	¿El personal de salud tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?	x		x		x	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. / Mg: Quiñones Negreiros María Carolina DNI: 09735585

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es aprobado para presentar al componente o dimensión específica del constructor.

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

Nota: suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la medición.



FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR

ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

24 de octubre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	PREGUNTAS	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>DIMENSIÓN 1: HUMANA</b>							
1	¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza?	x		x		x	
2	¿El personal de salud le trató con amabilidad?	x		x		x	
3	¿El personal de salud le trató con respeto?	x		x		x	
4	¿El personal de salud le trató con paciencia?	x		x		x	
5	¿El personal de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	x		x		x	
6	¿Usted comprendió la explicación que el Médico y/o Enfermera le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	x		x		x	
7	¿Usted comprendió la explicación que Médico y/o Enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2: TÉCNICA</b>							
8	¿El personal de salud le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?	x		x		x	
9	¿La consulta con el Médico y/o Enfermera se realizó en el horario programado?	x		x		x	
10	¿El Médico y/o Enfermera demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?	x		x		x	
11	¿El Médico y/o Enfermera realizó los procedimientos de forma cuidadosa?	x		x		x	
12	¿En la consulta con el Médico y/o Enfermera cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 3: ENTORNO</b>							
13	¿La atención durante el procedimiento con el Médico y/o Enfermera se respetó su privacidad?	x		x		x	
14	¿La atención con el Médico y/o Enfermera estuvo disponible en todo momento? (Al momento de pedir la cita)	x		x		x	
15	¿El ambiente donde el personal de salud le atendió fue de su agrado?	x		x		x	
16	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud fue limpio?	x		x		x	
17	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud fue ventilado?	x		x		x	
18	¿El ambiente donde le atendió el personal de salud fue iluminado?	x		x		x	
19	¿El personal de salud tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?	x		x		x	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. / Mg: Ruiz Ruiz Maria Teresa DNI: 07254515



FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR  
ESPECIALIDAD

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
Relevancia: El ítem es aprobado para presentar al componente o dimensión específica del constructor.  
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.  
Nota: suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la medición.

27 de octubre del 2022

**Anexo n° 7.**

**Plan de Atención de Calidad**

<b>PROGRAMA DE LA SESIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA</b>		
Objetivo General	<b>Lunes 15 de Noviembre: Tiempo de duración 10 minutos (Servicio de Emergencia, Hospitalización de Cirugía, Medicina, Pediatría)</b>	
	Objetivo Especifico	Procedimiento
Lograr que la calidad de atención sea optimizada y mejorada para aumentar la satisfacción del usuario.	Medir la satisfacción del usuario con un pre diagnóstico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de un pre diagnóstico: Para mejorar la calidad de atención se implementará estrategias lo cual consiste en pasos sencillos como la identificación de los puntos críticos para lograr una excelencia en la calidad de atención.</li> <li>- Primeramente se realizará un pre diagnóstico antes de tomar acciones para conocer la realidad y situación actual, se medirá la satisfacción del usuario mediante una encuesta a 40 usuarios que consiste en 19 preguntas y están divididos en tres dimensiones.</li> </ul>
	<b>Miércoles 16 de noviembre: Tiempo de duración 15 minutos</b>	
	Objetivo Especifico	Procedimiento
	Ofrecer la capacitación a los facilitadores del proceso para mejorar el desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El primer día de asesoría en calidad de atención se ofrecerá la capacitación a los facilitadores del proceso para mejorar el desempeño e incluir el trabajo de equipo para otorgar los recursos necesarios para mejorar la calidad de atención.</li> <li>- Con la ayuda de los profesionales de la salud se identificará prioridades en este caso se considerarán las preguntas:                ¿En dónde existen resultados demasiado deficientes para los pacientes?                ¿Se ha preguntado a los pacientes donde perciben ellos el problema? ¿Hay un problema para esperar</li> </ul>

		<p>una cita?</p> <p>¿Se han explicado sus alternativas para la atención médica?</p> <p>¿Se sienten bien atendidos por el personal de salud?</p> <p>- En base a las preguntas luego se realizará una lluvia de ideas de tan solo un minuto para comprender si el personal de salud tiene en conocimiento sobre el tema a tratarse esto ayudará para la formación, capacitación y concientización para la toma de decisiones aplicando conceptos, logrando transformar en un equipo con alta eficiencia y rendimiento en la institución.</p>
<b>Viernes 18 de noviembre: Tiempo de duración 10 minutos</b>		
	Objetivo Especifico	Procedimiento
	<p>Proporcionar técnicas de asociación empática entre el personal de salud y usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir la política de atención: Se aplicará un conjunto de códigos de conducta en el personal de salud en la cual servirá para la asistencia hacia los usuarios.</li> <li>- En este procedimiento se brindará las técnicas de escucha activa.</li> <li>- Técnicas de manejo de quejas del usuario.</li> <li>- Manejo de un tono de voz adecuado según cada situación.</li> <li>- Manejo de frases adecuadas para la atención hacia el usuario.</li> </ul>
<b>Lunes 21 de noviembre: Tiempo de duración 15 minutos</b>		
	Objetivo Especifico	Procedimiento
	<p>Brindar estrategias de habilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizará el desarrollo de habilidades interpersonales para mejorar la atención al usuario en este procedimiento se aplicará las características que ayudarán a la creación de una</li> </ul>

	<p>interpersonales y estrategias de cuidado en el ambiente.</p>	<p>interacción de relaciones duraderas entre el personal de salud y el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las estrategias son el manejo de conflictos.</li> <li>- Habilidades de negociación.</li> <li>- Manejo del pensamiento crítico y una comunicación empática.</li> <li>- Promover una retroalimentación de estrategias de educación con los cuidados necesarios del ambiente por el personal de salud para lograr mantener una infraestructura y equipamiento fomentando una cultura de calidad para el usuario.</li> </ul>
<b>Miércoles 23 de noviembre: Tiempo de duración 10 minutos</b>		
	Objetivo Especifico	Procedimiento
	Evaluación de resultados	<p>Finalmente, luego de desarrollar el plan de la sesión de calidad de atención, en la línea de evaluación se realizará nuevamente a 40 usuarios la post encuesta para medir los resultados de acuerdo a lo realizado de la sesión con el personal de salud que para ello ya debe estar capacitado para gestionar y resolver problemas del usuario.</p>

## Anexo n° 8.

### Autorización para realización de trabajo de investigación.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Puente Piedra 15 de Noviembre del 2022.

Mg. Justina Rojas Sedano.

Jefa del Departamento de Enfermería.

Asunto: Solicito autorizar la ejecución del proyecto de investigación de tesis.

De mi especial consideración:

Por la presente me es grato comunicarme con Usted a fin de saludarla cordialmente, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

Yo Yulisa Yoshany Romero Quispicusi con DNI: 70552470 estudiante de la Universidad Cesar Vallejo filial Lima Norte del grado Posgrado, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización a fin de que mi persona del III ciclo de la Escuela de Posgrado en el Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, pueda realizar la ejecución de mi investigación titulada "Calidad de atención y su influencia en la satisfacción de usuarios de un Hospital Público en Lima, 2022" en la Institución a la cual pertenece, agradeceré que me brinden las facilidades correspondientes para realizar mi proyecto hacia los Licenciados/as y usuarios/as que será de beneficio tanto como al personal de salud como a los pacientes atendidos en las en las diferentes áreas que pertenezca al área de Departamento de Enfermería.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes expresar mis sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente.

PERÚ MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CARLOS LAUREANO LA HOZ  
Lic. Justina L. Rojas Sedano  
CEL 33077 / RNE 22425  
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

Yulisa Romero Quispicusi  
LIC. ENFERMERÍA  
REP 002497





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE UN HOSPITAL PÚBLICO EN LIMA, 2022", cuyo autor es ROMERO QUISPICUSI YULISA YOSHANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 12 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO <b>DNI:</b> 42762905 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8794-0972	Firmado electrónicamente por: CJAIMESVE el 16- 01-2023 19:00:00

Código documento Trilce: TRI - 0518344