



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

#### **Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios en un Hospital Público del Distrito de Huamachuco, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

#### **AUTORA:**

Rondo Layza, Francisca ([orcid.org/0000-0003-3454-4148](https://orcid.org/0000-0003-3454-4148))

#### **ASESORA:**

Mg. Pacherras Ruiz, Angelica Yolanda ([orcid.org/0000-0003-4942-9724](https://orcid.org/0000-0003-4942-9724))

#### **CO-ASESOR:**

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato ([orcid.org/0000-0003-1497-6613](https://orcid.org/0000-0003-1497-6613))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A, Dios por estar a mi lado en cada paso que voy dando, a mis padres y hermanos por estar siempre en mi vida no solo aportando buenas cosas, sino también por su gran apoyo en esta fuerte etapa de mi vida, a mi pequeña hija Valeska, que es mi motor y motivo, mi fuente de inspiración para ser mejor persona y una excelente profesional, a mis amigos y compañero de vida por darme el apoyo suficiente para no decaer y creer en mí.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por otorgarme una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar lo que se consigue con esfuerzo. A mis compañeros de trabajo por impulsarme a seguir mis sueños. A mi asesora, por habernos orientado en el desarrollo de la presente tesis, inculcándonos la superación personal y la excelencia profesional.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	54

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable calidad de atención	24
<b>Tabla 2</b> Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción del usuario.	25
<b>Tabla 3</b> Frecuencia y porcentaje de las variables calidad de atención y satisfacción de los usuarios.	26
<b>Tabla 4</b> Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para una muestra.	27
<b>Tabla 5</b> Correlación no paramétrica entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario	28
<b>Tabla 6</b> Correlación no paramétrica entre la dimisión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios	29
<b>Tabla 7</b> Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario	30
<b>Tabla 8</b> Correlación no paramétrica entre la dimisión capacidad de respuesta y las variables satisfacción de los usuarios	31
<b>Tabla 9</b> Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimisión empatía y la variable y satisfacción de los usuarios	32
<b>Tabla 10</b> Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimisión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios	33

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022.

El tipo de investigación fue de tipo aplicada, el enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, con una muestra poblacional de 196 usuarios que se atendieron en el hospital público del distrito de Huamachuco, la técnica fue la encuesta y como instrumento dos cuestionarios que ya estaban validados por especialistas, puesto que se obtuvo la autorización por los autores de las tesis, dichas preguntas se encontraron relacionadas con las dimensiones de las variables de estudio, fueron medidas a través de una escala tipo Likert, aplicándose la estadística descriptiva y el análisis correlacional, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman para obtener los resultados de la investigación.

Los resultados de la investigación donde se demostró la correlacional significativa entre las variables objeto de estudio, un coeficiente de correlación de 0.768 y una significancia de  $p=0,000<0.05$ , que indica, si es mejor se dé la calidad de atención en el hospital público del distrito de Huamachuco, mayor será la satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, necesidad de ser atendidos, carencia de recursos.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction in a public hospital in the district of Huamachuco, 2022.

The type of research was applied, the approach was quantitative, non-experimental and cross-sectional design, with a population sample of 196 users who were attended in the public hospital of the district of Huamachuco, the technique was the survey and as an instrument two questionnaires that were already validated by specialists, these questions were found to be related to the dimensions of the variables under study and were measured using a Likert-type scale. Descriptive statistics and correlational analysis were applied and Spearman's non-parametric Rho test was used to obtain the results of the research.

The results of the investigation showed a significant correlation between the variables under study, a correlation coefficient of 0.768 and a significance of  $p=0.000<0.05$ , which indicates that the better the quality of care in the public hospital of the district of Huamachuco, the higher the satisfaction of the users.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, need for care, lack of resource.

## I. INTRODUCCIÓN

El servicio de salud se encuentra a cargo de las autoridades de salud, siendo las máximas autoridades rectoras y encargadas de delegar responsabilidades al personal de salud de los diferentes hospitales o centros de salud, quienes deben comprometerse a dar un buen servicio, que garantice el bienestar de las comunidades en general, de esta manera la población estará satisfechos con la atención recibida en los establecimientos donde van por una atención salud. Sin embargo, podemos notar los diferentes problemas que vienen aconteciendo en los diferentes ámbitos.

En el ámbito Internacional tenemos los problemas que vienen afectando a las grandes ciudades, tal como menciona, Abramo et al. (2020) en Latinoamérica la desigualdad es un problema estructural en sus diferentes expresiones, en el área de salud hay tendencias que preocupa por el tema de la desigualdad de atención, ya que vienen perjudicando los indicadores de salud, así como la nutrición de los usuarios de manera directa o indirectamente. Los indicadores de salud sufren un retroceso con una gran expansión de las desigualdades, ocasionando un ciclo vicioso, tanto el aspecto económico, como en los restringidos accesos a la salud pública, también en la discriminación a las personas con bajos ingresos económicos, y de esta manera afecta directamente a las familias que vienen sufriendo grandes problemas de atención en los establecimientos hospitalarios.

Las condiciones de vida de los usuarios a raíz de la discriminación, es uno de los factores más predominantes que ocasiona insatisfacción a los usuarios, tal como menciona Ramírez et al. (2022) los problemas que han enfrentado usuarios (Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero) principalmente frente a un servicio de salud, a raíz de la escases de una atención médica especializada y la falta de un seguro médico, son factores que influyen en la atención al usuario, especialmente si se trata de una persona con bajos recursos económicos. La discriminación en esta ciudad suma a la adversidad para lograr un servicio adecuado, para estas personas la pandemia Covid -19 interfirió al ingreso a una emergencia de salud pública, aumentando así con



los riesgos que están expuestas, esta comunidad se encuentra vulnerada a raíz de la pandemia.

Dando una mirada a la realidad peruana, según los informes del ministerio de salud los diferentes puestos hospitalarios, muestran una deficiencia notable en los diferentes aspectos de las áreas de salud, para Espinoza (2021) los problemas en este ámbito es principalmente la escasez de los recursos humanos, donde es evidente la falta de personal para cubrir plazas desiertas en las diferentes áreas, también la escasez de profesionales de medicina con especialidades que plasman sus conocimientos, así como la falta de capacitaciones al personal de salud en los diferentes ámbitos de acorde a su carrera, el mal estado de los equipos y materiales de los centros médicos, los insuficientes medicamentos, especialmente para las personas más vulnerables los adultos y niños, al mismo tiempo las queja más frecuentes por parte de los usuarios es el maltrato que vienen recibiendo por parte del personal asistencial.

El acceso de salud pública, como una expresión de igualdad y equidad para todos, está fallando, es por ello que hay barreras de acceso al servicio, según Rojas et al. (2018) el sistema de salud viene abordando diferentes problemas con respecto a la utilización de los recursos asignados por el estado; el recurso humano, los actos de corrupción y el mal servicio al usuario, de esta manera los problemas antes mencionados afectan al buen servicio en atención a los usuarios. Los estudios realizados en el ámbito nacional con respecto a una atención recibida son deficientes, no existe un diálogo entre autoridades, personal de salud y población que aborde este tema tan importante como es la salud pública, cabe mencionar que está perjudicando gravemente a las personas usuarias ante una atención recibida, causando una insatisfacción en los mismos.

Los obstáculos para una buena prestación de servicios en los diferentes establecimientos de salud en el Perú es notable, pese a ser un derecho fundamental, básica y humana que tienen todas las personas, para Soto (2019) los problemas de salud viene siendo la calidad de la atención, donde

involucra no solo tema de un buen trato al paciente, involucra más allá de eso, como la calidez del ser humano frente a un acontecer de salud, la buena utilización de los recursos, además de la capacidad de resolver problemas, sin embargo, en los hospitales peruanos tienen grandes deficiencias y estándares de calidad baja, es notable que la capacidad de respuesta no es la adecuada, la inadecuada de metodología que utilizan, no permite una atención de calidad al paciente, el mal estado de equipamientos y medicamentos viene afectando directamente a las personas que necesita un servicio de salud.

En el ámbito de la localidad del distrito de Huamachuco, viene suscitando una serie de problemas que enfoca directamente al tema de la salud de la población del distrito, así mismo como las hermanas provincias, dentro de los más comunes tenemos a la falta de empatía por parte del personal público, así mismo las deficiencias al momento de recibir un usuario con deficiencias de la salud, también el trato a los familiares de los pacientes que acuden al lugar acompañando, se puede notar la deficiencia que afecta a los niños, adultos y público en general, es por ello que día a día se siente la desconformidad ante una atención que reciben en el hospital público.

Dentro del distrito de Huamachuco se puede identificar que no es indiferente a los múltiples problemas de calidad de atención por parte del personal de salud, como es el caso que se encuentra publicado en la república (2019) donde manifestó que una mujer dio a luz en la puerta del área de emergencias del hospital Leoncio Prado-Huamachuco, por el motivo que personal médico no se encontraba en sus puestos de trabajo. Otro acontecimiento suscitado, fuente Hco tv Huamachuco (2022) donde menor de dos añitos de edad se cayó de un tragaluz en Huamachuco, no resistió y murió, pese a haber sido evacuado a Trujillo donde lamentablemente cuando llegó no lo quisieron recibir en el hospital Belén, dejando de existir.

Así mismo encontramos otra noticia emitida por Hco noticias (2022) desde el Hospital Leoncio Prado, familiares denuncian negligencia médica tras muerte de su paciente, otro acotamiento emitido por el periódico Trujillo 60 (2022) donde informa que familiares y vecinos de un padre dar sufriendo en carne

propia la indignación de la pésima atención y falta de profesionalismo de algunos responsables de la salud del hospital Leoncio Prado. Después de haber descrito algunos de los acontecimientos que se viven día a día en el hospital público del distrito es que surgió el interés por desarrollar la tesis e identificar la correlación de variables calidad de atención y satisfacción del usuario, pese a que existen diversos estudios que tratan de inducir a través de los estudios realizados el cambio; sin embargo, no es suficiente, puesto que los problemas de calidad de atención a las personas son cada día más notorios.

A raíz de las problemáticas identificadas en los diversos ámbitos, se ha identificado el siguiente problema principal, planteado con la siguiente pregunta, ¿En qué medida la calidad de atención influye en la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022?, además de los problemas específicos que se plantearon de la siguiente manera, ¿En qué medida los elementos tangibles influye en la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022?, por otro lado tenemos ¿En qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022?, así mismo tenemos, ¿En qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022?.

De los problemas mencionados la justificación del trabajo de investigación de la siguiente manera, desde el punto de vista teórica, el principal propósito es de aportar conocimientos a la calidad de atención, a través del uso de recursos reconocidos, además comprobados en el ámbito internacional acoplándose a la calidad actual. A nivel práctico, la investigación, evidencia la necesidad de mejorar, del actuar de los profesionales de salud, conociendo las fortalezas y debilidades, logrando así que sus atenciones sean de mejor calidad, también conocer si los usuarios que son atendidos, muestran satisfacción o insatisfacción ante una atención recibida a nivel metodológico, cabe mencionar que este estudio se aplicará las principales rúbricas para el estudio de calidad, como la satisfacción a nivel internacional, nacional que serán

adaptadas a la realidad actual, para que de esta manera sea utilizada por otros investigadores que busquen una mejora a su institución.

A raíz de la justificación antes mencionada se planteó el objetivo principal, que es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022, de la misma manera se identificó los objetivos específicos relacionados con los problemas específicos de investigación que son, analizar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022, así mismo nos dará la posibilidad de identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito Huamachuco, 2022, por consiguiente permitirá conocer relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del de Huamachuco, 2022.

Después de haber determinado los objetivos de estudios la siguiente hipótesis general que es, existe una relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022, así mismo las hipótesis específicas planteadas de la siguiente manera, existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la de satisfacción los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022, por consiguiente, existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022, por otro también existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En mención a diferentes tesis y artículos ya desarrollados a continuación, se hace mención a los antecedentes relacionados con la investigación en los ámbitos siguientes, a nivel internacional, tenemos a Conde (2020) después de haber realizado su estudio encontró que existe una relación positiva entre sus dos variables objeto de estudio, con respecto a su dimensión de fiabilidad, el clima de confianza, capacidad de respuesta, actitud profesional, clima de confianza y calidad, la comunicación de calidad, seguridad, percepción del usuario, el clima de confianza, empatía, confianza de calidad, competencia básica, clima de confianza, actitud de confianza, se encuentran relacionadas de una forma positiva con la satisfacción al usuario, lo que significa que hay una relación directa entre prestar un servicio adecuado y el bienestar de los usuarios.

En el estudio realizado por Merelo (2021) demuestra que existe una relación directa y un tamaño del efecto grande entre sus dos variables de estudio con una correlación de una Rho de 0,604 y una significancia de  $p < ,01$  con respecto al estudio de sus dimensiones se determinó que la calidad de atención respecto a la aplicación de técnicas por los profesionales tienen una correlación directa, del mismo modo con respecto a la dimensión humana donde determina que existe una relación directa, ya que el resultado se mostró la significancia ( $p < ,01$ ), además de la dimensión entorno donde la relación es directa, por otro lado, tenemos a la dimensión humana se torna excelente con una correlación de 0.593, así mismo la dimensión técnica presenta una correlación de 0,574, también con respecto a la dimensión empatía se ubicó en el rango de (bueno y regular), de la misma manera la dimensión seguridad (bueno y regular).

Según Villamar (2019) En su estudio que realizo, concluye que calidad de atención permitió demostrar, que no solo comprende la capacidad técnica, también el trato y apoyo constante al paciente, es necesario el componente humano, la relación que exista entre profesional – paciente, el modelo que se tomó fue de interacción de comportamiento de la salud del paciente, donde se

recolectó los datos y conceptos asociados, los resultados obtenidos efectivamente verificaron la relación que existe con el paciente presentan más debilidades. En general se hizo la verificación de la hipótesis donde se comprobó que la calidad de atención si tiene efecto positivo respecto a la satisfacción en los pacientes, después de haber obtenido los resultados se dirigió a fortalecer la capacidad del personal con las dimensiones en los puntajes más bajos, se realizaron talleres donde permiten la interacción con el paciente a través de señales y técnicas de comunicación.

En el estudio realizado por Abbasi (2019) donde los hallazgos resultaron que la mayoría de pacientes tuvieron una experiencia positiva al acudir a la clínica de los hospitales y percibieron la calidad del servicio como buena en un 58 %, donde percibieron más positivo los pacientes fue en la calidad de consulta médica, los costos del servicio, los procesos de admisión y la información que se le brinda al paciente, así mismo los factores que determina la calidad son las consultas médicas y el suministro de información al paciente, por ello se sugiere mejorar la divulgación de información de los factores muy importantes para la calidad del servicio y la utilización de citas mediante página web, ya que con ello reducirá el tiempo de espera, así mismo se recomienda que las clínicas mejoren el aspecto físico, en este caso es importante canalizar esfuerzos para satisfacer las demandas de los usuarios y eliminar los puntos bajos.

En el estudio realizado por Sisalema (2019), donde le objetivo principal fue determina la relación que guarda sus dos variables de estudio, en el año 2019 en el hospital de Guayaquil del sur, donde la muestra que se considero fue de 200 personas las que se atendían previamente, la metodología que utilizo tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, la técnica para obtener los resultados más exactos la encuesta, con el instrumento del cuestionario, el cual permitió obtener los resultados de la investigación el cual es, que enquiste una relación significativa entre sus dos variables de estudio, así mismo sus demisiones también guardan una relación positiva con su segunda variable objeto de estudio.

En su estudio realizado por Duc et al. (2020), donde utilizo el modelo de SERVQUAL, donde el estudio con respecto a la industria de servicios logísticos portuaria en una economía que se basa en el desarrollo económico y la transición. De acuerdo a ello se llega a la conclusión que la calidad del servicio se encuentra relacionada con sus factores, los cuales influyen, se desarrolle positivamente y dicho de paso repercute en la satisfacción del cliente, lo que más se puede notar en ello es el componente tangible, por lo que los avances tecnológicos perfeccionan la calidad para satisfacer a los usuarios de la industria logística portuaria.

En su estudio realizado por Asamrew et al (2020) en los hallazgos más significativos que encontraron fue que, alrededor de 46,2 % de los pacientes se encontraron satisfechos con el servicio que recibieron en los diferentes hospitales y con un 15,6 % de los pacientes mostraron que estaban insatisfechos con la atención recibida en los servicios hospitalarios. Con un 37,7 % de las personas que fueron encuestadas manifiestan que estaban satisfechas ni insatisfechas son indiferentes al tema, según a esto podemos notar que la satisfacción en general es baja en comparación a otros centros de salud y a comparación del nivel estándar promedio esperado, la gran mayoría de las variables de interacción con el paciente y el proveedor de la atención en salud, así como con las instalaciones tienen una mayor capacidad de predicción para la satisfacción de los pacientes, el servicio médico, así como otros servicios de laboratorio.

Tenemos a Delgado (2022) en su conclusión demuestra que factores como la atención profesional y humana del personal de salud, así mismo es importante el mejoramiento de equipos médicos, la infraestructura de las unidades de atención, cumplir los protocolos de salud, para que de esta manera haya una repercusión en la atención médica en los consultorios externos, en las atenciones médicas se requiere un mayor control, para que el personal brinde un mejor servicio al paciente, la comunicación es la base para que una organización fluya de manera correcta, de tal manera la institución satisface la

necesidad del paciente, un buen diálogo genera empatía, el usuario se siente apoyado en el centro de salud.

A nivel nacional tenemos a Vargas (2022) en su investigación en el hospital de Cajamarca, donde estableció que existe una relación de significancia de sus variables, concluyendo que los usuarios que se atienden por consultorios externos en un 70 % se encuentran satisfechos, con respecto a la atención que recibe a diario, mientras que un porcentaje más bajo el 28.57 %, se encuentran un poco satisfechos y con un porcentaje mínimo de 1.43 % no se encuentran satisfechos con el servicio recibido. De las dimensiones de estudio que tomó en cuenta el investigador, la fiabilidad y capacidad de respuesta son las que posee mayor nivel de satisfacción en los pacientes, las dimensiones con las que se encuentra un grado elevado de insatisfacción, son la empatía y los actos tangibles, también se hizo la verificación la relación que existe entre sus variables que resulta que hay una correlación significativa según el estudio presentado.

Para García (2021), en su trabajo de investigación determino una relación positivas de sus variables, así mismo determino que su estudio que lo realizo en un hospital de Lambayeque, utilizo una metodología básica, no experimental y también correlacional , su enfoque que considero fue cuantitativo , tomando en cuenta una muestra de 56 personas que se atendían en mencionado centro de atención , tomado en cuenta la técnica del cuestionario para hacer la recolección de datos , para que después se obtenga los resultados, se trabajó con el sistema Excel y también SPSS, con una estadístico descriptiva porque , describía los acontecimientos en el mismo lugar de estudio, así mismo menciona que para comprobar la hipótesis utilizo la correlación de Spearman lo cual permitieron determinar la relación de significancia entre sus variables que fueron objeto de estudio para este autor.

Según Aburto (2022) en su conclusión se ha demostrado que sus dos variables tienen una relación positiva, lo que implica que en su relación calidad de atención, está relacionada con la influencia de satisfacción de los pacientes atendidos en hospital de estudio Víctor Lazarte, en los resultados estadísticos



nos muestra que la alternativa de la hipótesis general es aceptada, del mismo modo las dimensiones como la fiabilidad, se encuentra directamente relacionada con el sentir positivo de del usuario, la dimensión capacidad de respuesta frente a un acontecimiento fortuito de salud, está relacionada positivamente con el buen sentir de los usuarios, lo cual implica que los elementos tangibles de este hospital también se relacionan de manera directa con usuarios y su satisfacción , por ende, las tres hipótesis alternativas son aceptadas.

En su estudio realizado por Gonzales (2021) después de haber obtenido resultados donde se halló una correlación positiva, directa, pero también pobre, cabe recalcar que esta reacción no es relevante, la calidad de atención está para regular con un 43.3 %, lo que significa que los usuarios no están satisfechos, también se encontró que hay relación entre a fiabilidad y la satisfacción del usuario, esta resulto positiva directa y pobre, tenemos que la correlación no es relevante, ya que los usuarios señalan que no hay un proceso de calidad, de habilidades, de solución de los problemas, se halló también la relación entre sensibilidad, calidad de atención y satisfacción al usuario, donde el resultado fue positivo, directa y pobre, no se logró una significancia por el hecho que el personal consideran que los trabajadores no cumplen satisfactoriamente, también se halló un vínculo de seguridad con atención y satisfacción al usuario siendo directa.

Tenemos a Ayala (2021), en su investigación donde el objetivo principal fue determinar la relación de sus variables objeto de estudio en un farmacia de Huycan, donde la metodología de estudio fue de tipo no experimental , hipotético deductivo, así mismo el nivel correlacional , este autor tomo como muestra 40 usuarios que se atendían en el hospital del distrito en tiempo de pandemia Covid 19, así mismo se utilizó la técnica de encuesta donde el instrumento único fue el cuestionario para que de esta manera la recolección de datos sea más exacta y verídica, consto de 38 interrogantes, para que de esta manera se comprueba la hipótesis general el cual se llegó como resultado el nivel de significancia entre sus variables.

En los estudios realizados por Martínez (2021) el cual concluye con respecto a sus variables generales que la relación de significancia es de  $p=0.00$  y una correlación de  $r=0.810$  entre sus variables lo que significa que la correlación es muy fuerte, con respecto a la dimensión fiabilidad se concluye que la significancia es  $p=0.00$  y la correlación es media directamente proporcional, puesto que el resultado es  $r=0.508$ , además de la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo un  $p=0.00$  y su correlación corresponde a  $r=0.608$  lo que significa que existe una considerable relación directamente proporcional, con respecto a la dimensión seguridad el resultado es  $p=0.00$  con una correlación de  $r=0.560$  lo que indica que existe una correlación considerable directamente proporcional, además se obtuvo el resultado de la dimensión empatía con  $p=0.00$  y una correlación de  $r=0.655$  o que indica correlación considerable directamente proporcional, también la dimensión aspectos tangibles que determino un  $p=0.00$  y una correlación de  $r=0.500$  que indica una correlación media directamente proporcional.

En el ámbito local tenemos a Torres et al. (2020), donde concluye con respecto a la correlación y magnitud de sus principales variables donde la Rho es igual a 0.700 lo que significa que existe una correlación moderada positiva, el valor que se alcanzó con respecto a los elementos tangibles y la segunda variable fue de 0,467 por lo que se determina que hay una correlación moderada positiva y su significancia menor al 0.05 que demuestra la relación antes mencionada, lo que corresponde a la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios la Rho es igual a 0.629 y una significancia menor a 0.05 lo que indica que existe una correlación de magnitud moderada positiva, con respecto a la otra dimensión capacidad de respuesta y la variable de estudio se obtuvo u RHO de 0.507 y una significancia menor a 0.50 y se establece que existe una relación positiva moderada por los resultados encontrados, además de la dimensión seguridad donde la Rho fue de Rho igual a 0.574 y una significancia menor a 0.50 lo que determina que hay una relación positiva modera entre el análisis de la variable y la dimensión antes mencionada.

También tenemos a Purizaca (2020), en su trabajo de investigación después de haber realizado el estudio correspondiente llega a una conclusión, que no

existe una relación directa, tampoco de significancia entre sus dos variables objeto de estudio, por consiguiente, la hipótesis que fue planteada no es aceptada. Sé idéntico que en un 88 % el nivel de calidad es regular y solo el 3 % manifiesta que la atención en emergencia es buena; se muestra un resultado de 88 % de satisfacción y un 9 % de insatisfacción en emergencias, por ello no existe significancia entre la calidad de atención y el trato digno, además se identificó que no existe una relación de significancia entre las dimensiones cortesía y amabilidad con la calidad de atención, por último no muestra la negatividad de la relación entre la competencia profesional con la calidad de atención.

Según Lilga et al. (2022) en su investigación realizada también en el hospital de Huamachuco donde el tieso de investigación que utilizo es aplicativo, con un diseño experimental, el objetivo de esa investigación fue encontrar la relación de las variables de estudio que el autor considero, estuvo conformado por 147 usuarios como muestra , donde se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario para que de esta manera los datos obtenidos sean más exactos y veraz, se demostró la confiabilidad de los instrumentos a través del Alfa de Cronbach y los instrumentos estaban validado por los experto, así mismo se determinó que existe un nivel de significancia entre sus variables objeto de estudio.

En el estudio realizado por Ninaja (2022) donde concluye el nivel de significancia de las principales variables de estudio con un 0.381 lo que significa que tiene una incidencia moderada y el nivel de significancia es de 0,00 lo que evidencia que incide una variable con la otra, con respecto a la dimisión tangibilidad indica que incide significativamente, ya que su valor es menor a 0.50 y se evidencia que existe una incidencia modera pesto que la correlación es de 0,372, así mismo tenemos a la dimensión fiabilidad donde el nivel de significancia es menor a 0,50 y su nivel de correlación es de 0,378 lo que indica que existe una incidencia moderada, además de la dimensión capacidad de respuesta con la variable de estudio se determinó una significancia menor a 0,50 y el nivel de correlación de 0.381 lo que indica que existe una incidencia moderada.

Para Escobedo et al. (2019) en las conclusiones de su proyecto de investigación nos muestra que si existe una relación entre sus dos variables que el investigador consideró, se observa los resultados con un nivel de significancia en los adultos mayores del hospital Leoncio Prado, nos muestra que tienen un nivel de satisfacción buena con un 51.2 %, lo que significa que están satisfechos con el servicio brindado por el personal a cargo, así mismo se evaluó la calidad de atención que brindan el personal asistencial en enfermería, donde se determinó que en un 46.53 % reciben una buena calidad de servicio, mientras que un 41.5 % regula y con un 12.5 % mala.

Con respeto a la calidad de servicio, tenemos a la teoría que respalda la investigación que es, Parasuraman et al. (1985), donde propusieron el modelo denominado inicialmente en diez dimensiones llamado en primera instancia “modelo de gaps” o “modelo de brechas”, en estas dimensiones se describe la calidad como la diferencia entre la percepción verdadera del servicio entregado y qué expectativas se espera de este. Después de haber identificado se determinó algunos puntos difíciles que llevan a resultados que las personas no esperan, de la misma manera que se pueda evitar esta percepción negativa de la experiencia del servicio recibido y la calidad que se desea dar, después de ello se redujo las dimensiones a 5, el cual surgió el llamado modelo de SERVQUAL, el cual en los últimos 20 años ha tenido diversas adaptaciones, además de ello diversos estudios buscan corroborar si el modelo es válido.

De acuerdo otra teoría descrita por Hall et al. (1988) hacen un análisis de 5 ejes para que de esta manera se pueda lograr la satisfacción de las personas en las organizaciones de sanidad. En primera instancia, el eje de los profesionales médicos, donde da a conocer los diferentes aspectos tal como lo disponible, la pericia, las competencias de los médicos, las características técnicas y la comunicación asertiva con las personas. En segunda instancia, el profesional de salud no médico, donde menciona la articulación de disponibilidad, los procesos conceptuales, el procedimiento y la actitud. En tercera instancia, tenemos a las específicas del servicio, la identificación del servicio, las cualidades, el tiempo de respuesta para recibir una atención, los

tiempos de respuesta para ser atendido, evaluado y recibir el servicio adecuado. En cuarto lugar, tenemos a los servicios asociados que incluye el tema de farmacia y nutrición. El quinto eje se considera la institución donde se considera las peculiaridades completas como aspectos, ubicación, nivel resolutivo, mantenimiento y el aspecto físico.

En los estudios donde determina la escala de efectos tanto positivos como negativos en la satisfacción, Watson et al. (1998) donde determina dos dimensiones una que dominante y la otra relevantemente independiente, donde se ha determinado una serie de escala de ánimo para identificar estos factores; sin embargo, podemos decir que muchas de las pruebas son inadecuadas y muestran poca fiabilidad, para satisfacer las necesidades con escalas relativamente confiables y válidas, que den un efecto positivo y efecto negativo que sean fáciles de determinar, se desarrolla dos escalas con 10 ítems donde determina el programa positivo y negativo (PANAS), en tal sentido muestra que las escalas son consistentes, en gran medida no correlacionadas y al mismo tiempo establece niveles que son apropiados durante un periodo definido, de la misma manera que se presentan datos normativos, y evidenciales.

Tenemos a la definición de la calidad de atención relacionada con la satisfacción de los clientes que lo define así: "La satisfacción de las personas con necesidad de adquirir un servicio o bien, se evalúa según el criterio que ellos adopten, la opinión que ofrecen, se mostrará una distribución de insatisfacción extrema y a mayor complacencia será una gran satisfacción" (Deming, 1989, p. 49).

El medio principal para lograr mejores provisiones en calidad de atención es la opinión predominante de los clientes, así lo define: "la percepción del usuario respecto al desempeño del servicio recibido mediante una calidad adecuada o no" (Taylor, 1994, p.52-69).

Para ofrecer una calidad de servicio consistentemente buena es difícil para las distintas organizaciones que prestan servicios y se define de la siguiente manera:

“Comprende facilitar e identificar factores que puedan contribuir un modelo de calidad de servicio, implica procesos de comunicación y control, claridad de funciones y evitar conflicto de funciones del personal” (Zeithaml,1988, p.35-48).

El instituto de medicina de Estados Unidos lo define de la siguiente manera: "La calidad de atención se define como el grado en que los servicios de salud para las personas y sociedad en general va incrementando con la posibilidad de obtener un buen resultado deseado en salud, en coordinación profesional médico" (Empaire, 2010, p.5).

Otra definición de Calidad de Servicio: “Es el valor determinado donde ofrecen a una sociedad cada vez más predominante, donde buscan actividades de consumo de un producto o servicio, puede satisfacer de lleno sus necesidades de una forma más adecuada, ofreciéndole mejores resultados a las personas” (Cantos,2001, p.233).

En la variable de satisfacción del usuario tenemos la siguiente definición: “Viene hacer el resultado donde se compara la experiencia y las percepciones subjetivas, por otro se determina los objetivos y las expectativas de lo que espera la persona” (Vogt,2004, p. 16).

Un comportamiento positivo de los usuarios frente a un buen servicio recibido les causa satisfacción positivamente y se define como: “Viendo desde que un estado de mente las personas representan emociones que tienen que cumplir ante una necesidad, en este estado hay un juicio donde se evalúa los objetivos y las expectativas ante un resultado obtenido al recibir una atención” (Salazar, 2011, p.362).

La palabra satisfacción desde el punto de vista globalizado lo define así: “A raíz del funcionamiento de atributos donde está directamente relacionada con la información de un sistema, también nos muestra la existencia de un nivel que denominada satisfacción y al mismo tiempo, ellos buscan otras alternativas para saciar una necesidad.” (Martín,2000, p.141).

La satisfacción de las personas se ha convertido un reto para las entidades que se dedican a prestar un servicio público o privado y lo define de la siguiente manera: “Es un sentimiento de gratificación después de usar bienes o recibir servicios y la satisfacción del cliente es la reacción o respuesta del cliente después de usar un bien o aprovechar un servicio” (Cronin,1992, p. 55 -68).

Dentro de la república peruana tenemos normativa que respalda al servicio de una calidad adecuada a los paciente o usuarios que se atienden en los diferentes establecimientos de salud, como la Ley del Perú (2007), dicha normativa establece los derechos y los deberes que tiene que asumir como profesional de la salud en el acontecimiento de prestar un servicio de salud, nos menciona el comportamiento que tiene que asumir como servidor público , la empatía y los valores principales de respeto y humanidad ante cualquier hecho que requiera de su atención

De Salud (1997), donde respalda e indica los deberes y responsabilidad que como usuario tiene al acudir a un centro de salud, como es el caso del libre acceso, así mismo exigir un servicio de calidad con el respeto y las indicaciones que correspondan, así como ser informados de los acontecimientos que suscitar con el paciente, a tener reserva de sus documentos personales así como de la historia clínica, así también tienen la responsabilidad de respetar al personal público, tramitar los documentos necesarios que requieran los profesionales, así como cumplir con las indicaciones que sea necesaria para el bienestar de ellos mismos.

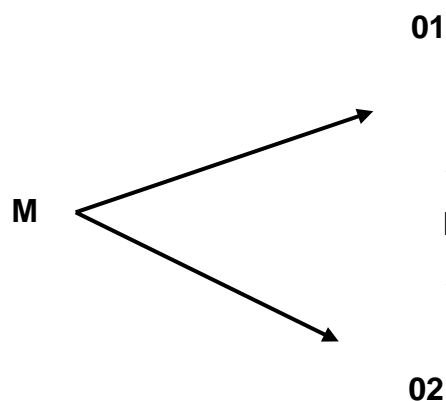
### III. METODOLOGÍA

La metodología que se utilizó es cuantitativa, tal como lo dice López et al. (2016), se basa en diferentes técnicas que busca claramente la medición de nuestras variables objeto de investigación.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de diseño:** Se va utilizar la investigación aplicada (CONCYTEC 2018) tal como nos menciona Esteban (2018) esta investigación está dirigida a resolver diferentes problemas sociales, así mismo van a contribuir a mejorar aspectos de bienestar para la comunidad, teniendo en cuenta diferentes normativa y reglamentos.

**Diseño de investigación:** El diseño, según Sampieri et al. (2014) no experimental, se basa en las observaciones de hechos naturales sin que haya ninguna intervención ni manipulación del investigador, transversal, los datos que se va a requerir para la investigación se darán en un momento y tiempo específico, descriptivo, describe situaciones como realmente son y su manifestación, tipo correlacional según Sampieri et al. (2014) determina la relación entre sus dos variables y alcance explicativo va más allá de describir conceptos, está dirigida a resolver la causa de tales sucesos.





Donde:

M: usuarios

O1: Calidad de atención

O2: Satisfacción del usuario

R: Relación entre las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

Para Macleod (2019) la operacionalización de las variables es el cual se va ofrecer conceptos más concretos y claros de los objetivos teniendo en cuenta las características las dimensiones de estudio, logrando de esta manera que la confiabilidad sea más fácil de verificar.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Para Lilia (2015) la población es definida como un total de unidades que va a ser estudiado o analizado, teniendo en cuenta un conjunto de objetos, individuos, elementos, los cuales tienen una característica susceptible de ser estudiada.

En esta tesis de investigación, la población fue constituida por todos los usuarios asegurados que se atienden en el Hospital público del distrito de Huamachuco, 2022, el cual asciende 400 usuarios.

- **Criterios de inclusión:** Usuarios hombres y mujeres que se encuentren afiliados en el seguro integral de salud, pacientes atendidos en el mes de agosto.
- **Criterios de exclusión:** tenemos a los usuarios que son menores de 18 años, usuarios que no estén registrados en el seguro integral de salud, SIS, pacientes que se nieguen a colaborar con el estudio.

**Muestra:** Para la siguiente investigación se utilizó 196 usuarios, para López et al. (2017), el cual indica que implica elegir una adecuada representación de personas o sujeto de una población para una investigación que se está realizando.

**Muestreo:** Para Alperin et al. (2014), viene hacer una operación donde se selecciona una proporción de la población que es llamada muestra el cual se convierte en una representación significativa, así mismo es el límite de error que va ser medible. Para la presente tesis se utilizó un muestreo probabilístico - aleatorio simple, respaldado por Casal (2003), este tipo de muestreo se va realizar al azar lo que indica que cualquier sujeto puede ser encuestado.

**Unidad de análisis:** Usuarios mayores de 18 años que se encuentran dentro del seguro integral de salud en el Hospital Público del Distrito de Huamachuco por una atención en salud en el mes de agosto – 2022.

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

**3.4.1. Técnicas:** El tipo de técnica para esta tesis de investigación, será la encuesta tal como menciona Ayata et al. (2003) es la más común en la utilización de trabajos de investigación por el hecho de obtener y elaborar datos de forma más eficaz y rápidamente

**3.4.2. Instrumentos:** El instrumento a utilizar será el cuestionario tal cual dice Ayata et al. (2003), el cual va permitir recolectar la información directa y más veraz de las variables de estudio.

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Calidad de Atención

Autor: Francisca Rondo Layza

Dimensiones: Tenemos a los elementos tangibles, así como la fiabilidad, además de la capacidad de respuesta, también la empatía y la seguridad.

Baremos: Mala – Regular - Buena

### Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Satisfacción del Usuario

Autor: Francisca Rondo Layza

Dimensiones: tenemos la dimensión humana, además del técnico científico y el entorno

Baremos: Bajo – Regular – Alto

#### 3.4.3. Validez y confiabilidad

Rangos de $\alpha$	Magnitud
> 0,90	Excelente
0,80 - 0,89	Bueno
0,70 - 0,79	Aceptable
0,60 - 0,69	Cuestionable
0,50 - 0,59	Pobre
< 0,50	Inaceptable

Según: George, D., & Mallery, P. (2003) determina los niveles y rangos de la confiabilidad, así como la magnitud.

#### Escala: Validez y Confiabilidad

Para hacer la utilización de los instrumentos se pidió la autorización de los autores de las tesis con los instrumentos validados y la confiabilidad, además se puede demostrar según la tabla de anterior de Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
,922	36

El coeficiente Alfa de Cron Bach aplicado a los ítems del instrumento, que se calculó a través del SPSS, el resultado obtenido fue de 0.922, para George et al. (2003), tiene una confiabilidad excelente ya que está dentro del rango de  $>$  al 0.90, lo cual indica que los resultados son consistentes así mismo que el instrumento que se utilizó va a presentar una confiabilidad con respecto a todo lo evaluado.

### **3.5. Procedimientos**

Después de obtener la autorización de los autores de las tesis ya elaboradas, sustentada y aprobadas, considerando las dos variables objeto de estudio que se adecuen al proyecto de investigación, el cual permitirá la utilización de los instrumentos ya validados y con confiabilidad de las dos variables en estudio, se recolectará a las personas que deseen participar en el cuestionario, los usuarios llenarán de manera voluntaria, sin presiones y amenazas.

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

Según Galdo (2014), menciona que para se haga el proceso de datos se debe tener un registro total y detallado de todos los resultados obtenidos a través de los instrumentos, después de haber obtenido esto, se utilizará un Software el mismo que contribuirá al análisis estadístico de los datos llamado SPSS y también el programa Excel, para que de este manera se obtengan resultados más exactos.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación planteada por el investigador, está basada en los aspectos éticos que está establecido por la Universidad Cesar Vallejo (2019) en la resolución DE CONSEJO UNIVERSITARIO N.º 0470-2022/UCV, lo principal que indica el respeto por las personas que van a participar en la investigación, así mismo retirarse en el monto que ellos crean conveniente, velar por la integridad física y psicológica, de la misma manera se debe mantener al margen de inconveniente si se llegara a tener, con respecto a la institución objeto de estudio el investigar se comprometerá a salvaguardar los bienes que cuenta si fuera el caso de que lo utilice. El investigador se compromete a realizar la aplicación de los instrumentos de tal forma que la institución no sea afectadas, así mismo el personal que labora en tal lugar.

#### IV. RESULTADOS

Para obtener los resultados, se ha realizado la prueba de normalidad de las variables, también se determinó el nivel de correlación de variables y las frecuencias con sus respectivos porcentajes con el único propósito de cumplir con los objetivos que se planteó en la tesis.

**Relación según corresponda el coeficiente de correlación.**

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Según Contreras et al. (2019), basado en Hernández S. y Fernández C. 2010, muestra los rangos que va a permitir conocer la asociación de las variables entre los valores de -1.0 y +1.0, donde indica el positivo, indica que existe una fuerte asociación de forma ascendente, mientras que el lado negativo indica una fuerte asociación, pero negativa de los clasificadores queriendo decir que si un indicador aumenta el otro decae, y los valores de 0 no hay relación alguna.

## Resultados Descriptivos:

Variable 1. Calidad de atención

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable calidad de atención*

		Calidad de atención	
		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Mala	27	13,8
	Regular	126	64,3
	Buena	43	21,9
	Total	196	100,0

### Interpretación:

En la tabla 1 se observó el siguiente resultado, en un 64,3%, lo cual significa que los usuarios manifiestan sentirse en un nivel regular con respecto a la calidad que ofrece el hospital distrital, así mismo con un 21,9 % manifestó que la calidad de atención es buena, además de un 13,8 % respondieron que la calidad del servicio es mala, ante una atención recibida, lo que significa que se debe mejorar para que de esta manera tener satisfechos a los usuarios.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Bajo	14	7,1 %
	Regular	162	82,7 %
	Alta	20	10,2 %
	Total	196	100,0 %

**Interpretación:**

En la tabla 2, se observó que con respecto a la variable Satisfacción del usuario, donde el 82,7%, manifestó que el nivel de satisfacción al atenderse el hospital distrital es regular, así mismo el 10,2 % menciona que el nivel de satisfacción es alto, además de un 7,1 % su nivel de satisfacción es baja, lo que significa que se debe seguir mejorando la calidad de atención para que de esta manera tener satisfechos a los usuarios.



**Tabla 3**

*Frecuencia y porcentaje la variable independiente calidad de atención y variable dependiente satisfacción de los usuarios*

calidad de atención y satisfacción de los usuarios

			Satisfacción del usuario			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Calidad de atención	Mala	Recuento	4	23	0	27
		% del total	2,0%	11,7%	0,0%	13,8%
	Regular	Recuento	10	111	5	126
		% del total	5,1%	56,6%	2,6%	64,3%
	Buena	Recuento	0	28	15	43
		% del total	0,0%	14,3%	7,7%	21,9%
Total		Recuento	14	162	20	196
		% del total	7,1%	82,7%	10,2%	100,0%

**Interpretación:**

A continuación en la Tabla 3, se observó que 56,6% de encuestados, manifestaron, la calidad de atención es regular y la satisfacción también es regular, seguido por el 14,3% que perciben que la calidad de atención es buena y la satisfacción es regular, así mismo en un 11,7 % que manifestaron que la calidad de atención es mala; sin embargo, el nivel de satisfacción es regular, así mismo 7,7 % manifestó que la calidad de atención es buena y su nivel de satisfacción alta, un 5,1%, menciona que la calidad es regular y el nivel satisfacción es bajo, además de 2,6%, dijeron que la calidad de atención es regular y el nivel de satisfacción está en un nivel alto, y en un 2,0% respondió que la calidad de atención es mala y su nivel de satisfacción es baja ante una atención recibida.

**Tabla 4***Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para una muestra*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov			
		Calidad de atención	Satisfacción del Usuario
N		196	196
Parámetros nomales <sup>a, b</sup>	Media	50,79	46,71
	Desviación típica	9,383	7,345
Diferencias más extremas	Absoluta	,086	,134
	Positiva	,081	,134
	Negativa	-,086	-,079
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,210	1,875
Sig. asintót. (bilateral)		,107	,002

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

### **Interpretación:**

Para Sausedo et al. (2019), cuando se tiene una normalidad igual se utilizará una prueba paramétrica, pero en el caso de que el resultado no tenga esta característica se procederá a utilizar la no paramétrica, lo que indica que se pasara los datos originales a rango.

Después de observar los datos y puesto que la muestra es mayor a 50 personas, se consideró la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov – también se puede observar en la tabla 04, que una de las variables no sigue una distribución normal, puesto que el valor p es  $< \alpha$  (0, 005), con este resultado se procedió a utilizar pruebas no paramétricas utilizando el Rho de Spearman para medir la correlación de las variables.

## Resultados inferenciales

**Tabla 5**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario*

correlación de variables				
			Calidad de atención	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
n		N	196	196
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

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

### Interpretación:

Se utilizó una prueba estadística no paramétrica, aplicando la de prueba Rho de Spearman, en la tabla 5 se obtuvieron los resultados, allí nos muestra que existe una relación significativa muy fuerte entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, un coeficiente de correlación de 0.768 y en cuanto al nivel de significancia es de  $p=0,000 < 0.05$ , con lo cual demuestra si es mejor se dé la calidad de atención mayor será la satisfacción de los usuarios, cabe indicar que se acepta la hipótesis planteada.

**Tabla 6**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario*

		Correlación		
			Elementos tangibles	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,191**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	196	196
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,191**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	196	196

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

### **Interpretación:**

Como se puede observar en la tabla 6 el resultado donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,191 que quiere decir, que tiene una correlación positiva media y un nivel de significancia de  $p=0,000 < 0.05$ , con lo cual demuestra que mientras mejor sean los elementos tangibles mayores será la satisfacción de los usuarios, cabe indicar que es aceptada la hipótesis que se planteó en la investigación.

**Tabla 7**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios.*

		Correlación		
			Fiabilidad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

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

### **Interpretación:**

En la tabla 7 se visualiza el resultado obtenido donde el coeficiente de correlación es de 0,694, lo que significa que tiene una correlación positiva considerable y un nivel de significancia de  $p=0,000 < 0,05$ , con lo cual se demuestra que mientras mejor sea la fiabilidad mayor será la satisfacción de los usuarios, cabe indicar que se acepta la hipótesis planteada por el investigador.

**Tabla 8**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimisión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios*

Correlación				
		capacidad de respuesta		satisfacción del usuario
rho de spearman	capacidad de respuesta	coeficiente de correlación	1,000	,688**
		sig. (bilateral)	.	,000
		n	196	196
<hr/>				
	satisfacción del usuario	coeficiente de correlación	,688**	1,000
		sig. (bilateral)	,000	.
		n	196	196

\*\* . la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 8 se puede evidenciar el resultado, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,688, lo que significa que tiene una correlación positiva considerable y un nivel de significancia de  $p=0,000 < 0.05$ , con lo cual demuestra que mientras mejor sea la capacidad de respuesta mayor será la satisfacción de los usuarios, por ello acepta la hipótesis planteada.

**Tabla 9**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios*

		Correlación		
			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

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

### **Interpretación:**

Por lo tanto, en la tabla 9 se observó los resultados, el cual muestra un coeficiente de correlación de 0,688, lo que significa que tiene una correlación positiva considerable y un nivel de significancia de  $p=0,000 < 0.05$ , el cual demuestra que mientras mejor sea la empatía mayor será la satisfacción de los usuarios, cabe indicar que se acepta la hipótesis planteada por el investigador.

**Tabla 10**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios*

		Correlación		
			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,191**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	196	196
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,191**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	196	196

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

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 10 donde se observó un coeficiente de correlación de 0,191, lo que significa que tiene una correlación positiva media y un nivel de significancia de  $p=0,000 < 0.05$ , con lo cual demuestra que mientras mejor sea la seguridad mayor será la satisfacción de los usuarios, cabe indicar que se acepta la hipótesis planteada por el investigador.



## V. DISCUSIÓN

Mencionando a los resultados de la prueba de hipótesis, hay una correlación significativa alta entre variables objeto de estudio, tiene un coeficiente de correlación de 0.768 y el nivel de significancia de  $p=0,000 < 0.05$ , dicho resultado guarda semejanza con lo descrito por Sisalema (2019) el cual demuestra su correlación de las variables. De este modo se determinó que la primera variables calidad de atención repercute de forma directa al sentimiento directo de satisfacción o no de los usuarios objeto de estudio, así mismo se puede notar que no es solamente una calidad en la atención, también involucra los aspectos del ambiente de los establecimientos el cual va permitir, tanto, pero al de salud y el usuario que se atiende en dicho hospital.

De la misma manera con el objetivo general planteado, se llegó a determinar la correlación positiva alta entre las dos variables principales de estudios, dicho resultado se asemeja al estudio realizado por Vargas (2022) donde en su resultado estableció que hay una significancia positiva de sus variables. Esta relación positiva indica que, si mejora la primera variable, calidad de atención, la satisfacción será mayor, así mismo, si la calidad del servicio es no adecuada se verá reflejada en la insatisfacción de los usuarios, es necesario tener en cuenta que las acciones del personal asistencial, se va ver reflejada en el sentir de los usuarios que se atienden en el hospital público del distrito de Huamachuco.

Con respecto a los resultados descriptivos entre las variables principales de estudio donde se obtuvo como resultado, tomando en cuenta el total del rango de la variable calidad de atención donde se consideró como el de mayor incidencia regular 64,3 %, así como la primera variable de estudio , con el rango regular de 82,7%, dichos resultados coincidencia con lo descrito por Gonzales (2021) donde concluyo que sus variables tenían una correlación positiva, y sus datos descriptivos se encontraron regular con un 43.3 %. Es por ello que se debe enfatizar en mejorar la calidad del servicio para obtener mayor satisfacción de las personas.

En la investigación de tesis donde la muestra fue de 196 usuarios, los cuales fueron encuestados utilizando un cuestionario de SERVQUAL, de modo que se demostró la relación que existe una significancia entre las 2 variables, el resultado se asemeja con el estudio realizado por Duc et al. (2020), quien utilizó el mismo instrumento de recolección de datos para sus variables. Se indica que dicho cuestionario contribuyó que se obtengan los resultados, el cual indico que mientras la calidad de atención sea la adecuada, los usuarios que acuden a dicho hospital público estarán satisfechos.

Con respecto a la metodología se relaciona con el estudio que realizó Villamar (2019), en dicho estudio utilizó la misma metodología, para llegar a los resultados de su investigación, cabe indicar que la aplicación de estas técnicas metodológicas permitió la recolección de información adecuada, veraz y exacta, de esta manera se llega los resultados obtenidos, contribuyendo de esta manera al logro del objetivo principal del investigador, de tal forma que los resultados obtenidos aporte al mejor sentir de la población.

En cuanto a una de las hipótesis específicas, donde se demostró una correlación positiva media entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario con un 0,191 y un nivel de significancia de  $p=0,000<0.05$ , dicho resultado tiene una similitud con el que realizó Gonzales (2021) el cual concluye que su dimisión se relación con su variable de estudio de forma directa pobre, lo cual se puede deducir que este factor contribuye al crecimiento de satisfacción de los usuarios ya que se involucra directamente con la infraestructura del hospital el cual se relación con la gestión de equipos adecuados que va beneficiar a la población.

Con respecto a uno de los objetivos específicos donde se planteó el análisis correspondiente entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, éste se determinó que existe una relación positiva media, el cual coincide con el estudio que realizó Lilga et al. (2022) donde concluyó que la dimensión tangible y el nivel de satisfacción de los usuarios guardan una relación positiva. Con lo detallado anteriormente demuestra que esta dimensión contribuye de forma positiva para el desarrollo y crecimiento de la institución y de la misma manera va contribuir para la mejor comodidad entre personal de salud y paciente, de esta manera se estaría garantizando un servicio de calidad a las comunidades del distrito.

En la siguiente hipótesis específica, se determinó una correlación positiva considerable entre la dimensión fiabilidad y la variable 2 con un 0,694 y un nivel de significancia de  $p=0,000 < 0.05$ , dicho resultado es similar al descrito por Lilgalila (2022) donde comprobó que la medición de fiabilidad con su variable satisfacción del usuario, dio una correlación positiva. Por lo mencionado es notorio la relación entre esta dimensión y la variable segunda el cual indica que si el personal de salud se comporta de tal manera que brinde confianza plena al usuario este se va sentir protegido y con determinación que va ser solucionado el problema a tratar.

Para la siguiente investigación se planteó que existe una relación entre la dimensión fiabilidad y la variable 2, el cual efectivamente se determinó que existe una correlación positiva considerable, dicho resultado coincide con el estudio realizado por Torres et al. (2020) el cual indico que la dimensión fiabilidad y la variable 2 tienen una correlación de magnitud moderada positiva. El cual demuestra que la fiabilidad en el hospital público del distrito de Huamachuco, a medida que cumple con lo relacionado con este factor, contribuirá de manera significativa para que los usuarios que se atienden puedan sentir una mejor satisfacción, y si la calidad es baja de igual manera la satisfacción descenderá.

Por otro lado, tenemos la hipótesis específica donde se determinó la correlación positiva considerable entre la dimensión, capacidad de respuesta y satisfacción del usuario con un 0,688 y un nivel de significancia de  $p=0,000<0.05$ , este resultado obtenido se relaciona con el estudio realizado por Soto (2019) donde determina que la capacidad de respuesta no es la adecuada, así mismo los estándares de calidad es baja. Si bien es cierto en el resultado obtenido en la presente investigación guarda relación, el cual indica mientras mejor sea la capacidad de respuesta, el usuario estará más satisfecho, con respecto al estudio que se consideró para este párrafo, podemos notar, los resultados no son los esperados, sin embargo guarda relación las dimensiones de estudio, puesto que la capacidad de respuesta no es la adecuada, por ello el usuario no está satisfecho; sin embargo, si este factor capacidad de respuesta aumentara.

Con respecto al siguiente objetivo específico planteado, el cual permitió conocer la relación positiva considerable entre la dimensión, capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario, el cual se relaciona con el estudio que realizó Aburto (2022) el cual demostró que la dimensión la capacidad de respuesta está relacionada positivamente con el buen sentir de los usuarios. Lo que se determina que el personal de salud está dispuesto a ayudar en la atención requerida, así como la atención rápida sin demoras ante un acontecimiento de salud, además de una consulta rápida y la forma que el personal responde a los problemas que susciten durante la atención, con ello quiere decir, mientras más se cumplan lo antes mencionado, la satisfacción de los usuarios será mayor.

Con respecto a la dimensión, empatía y satisfacción del usuario, donde se obtuvo una correlación positiva considerable con un 0,688 y un nivel de significancia de  $p=0,000<0.05$ , el cual coincide con el estudio realizado por Merelo (2021), el mismo que, utilizó las mismas dimensiones en su investigación, dicho resultado fue un nivel de correlación positiva. Se indica que el personal atendió con un trato de amabilidad, respeto y paciencia, además de que el personal comprende la necesidad del usuario, así mismo la explicación que se les dio fue la adecuada y también el personal de salud

mostró en todo momento preocupación por el usuario, cabe señalar que mientras el personal de salud sea más empático el usuario estará más satisfecho, al mismo tiempo que el usuario se sienta protegido por los profesionales de la salud que van a tender su problemática de salud ya sea personal o de un familiar.

En cuanto al factor que contribuyó que la calidad de atención tenga una correlación positiva con la satisfacción del usuario, la empatía, el cual se demostró que tuvo una relación positiva considerable, dicho resultado guarda una semejanza con el resultado obtenido por Delgado (2022) el cual demuestra en su estudio que la calidad de atención depende directamente de los factores que se encuentran relacionados con la satisfacción del usuario, uno de ellos es la empatía. Se indica mientras que el usuario se siente apoyado por los entes involucrados de la salud, ellos sentirán respaldados y satisfechos, si el personal de salud es empático en las diferentes acciones dentro del hospital de Huamachuco, las personas se sentirán más satisfechas, este factor se relacionó de forma ascendente con el sentir de una población, puesto que si la empatía es ascendente lo mismo sucederá con la satisfacción de los usuarios.

Con respecto a la dimensión, seguridad y satisfacción del usuario, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,191, lo que significa que tiene una correlación positiva media y un nivel de significancia de  $p=0,000<0.05$ , el cual se relaciona al estudio desarrollado por Ninaja (2022) donde la dimensión seguridad es de 0,05 y su nivel de correlación es del 0,378. Se hace conocer que la seguridad que ofrecen el personal de salud a los usuarios ante diferentes acontecimientos que puedan suceder en el hospital público a raíz de algún caso fortuito o necesidad de salud, las personas podrán evaluar su sentir frente a tal acción, puesto que, mientras mejor sea la seguridad otorgada por el personal de salud, ellos se sentirán mejor satisfechos.

Así mismo el factor que contribuye a la correlación positiva entre las variables de estudio es la dimensión seguridad, dicho resultado fue una correlación positiva media, dicho resultado se asemeja con el resultado que obtuvo Martínez (2021) indica que existe una correlación considerable directamente proporcional con la dimensión seguridad. Se demuestra que el personal demostró interés durante la atención, así como les inspiró confianza a los usuarios, además de que el servicio que recibió cumplió con las expectativas deseadas y también el personal de salud cumple con los conocimientos adecuados para enfrentarse a diversas situaciones de salud que se requiera, dicho de paso se señala que mientras mayor sea la seguridad que ofrece el hospital del distrito de Huamachuco mayor será la satisfacción del usuario.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** de acuerdo a los hallazgos de la investigación, se muestra que hay una correlación significativa fuerte entre las variables objeto de estudio, el cual se demuestra con lo obtenido en el coeficiente Rho de Spearman que es igual a 0.768 y con un grado de significancia de  $p=0,000<0.05$ , por lo tanto, se indica que los usuarios van a sentir mejor satisfacción si la calidad de atención es buena, así mismo se debe seguir trabajando en el buen servicio de salud, con una atención personalizada, basándose en la integridad y respeto al usuario que se atiende en el hospital público del distrito de Huamachuco.

**Segunda:** de la misma manera se demostró la importancia de la dimensión elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios, ya que se tiene un valor de 0,191 que quiere decir, que tiene una correlación positiva media y un nivel de significancia de  $p=0,000<0.05$  lo cual evidencia que los elementos tangibles favorecen para que los usuarios que se atienden el hospital público del distrito de Huamachuco, estén mejor satisfechos.

**Tercera:** conforme a los resultados obtenidos, con respecto a la dimensión, fiabilidad y la satisfacción de los usuarios es de un de 0, 694, lo que significa que tiene una correlación positiva considerable y un nivel de significancia de  $p=0,000<0.05$ , lo cual indica que esta dimensión contribuirá para que los usuarios se sientan mejor respaldados ante una atención recibida, así como satisfechos con respecto a la atención recibida en el hospital público del distrito de Huamachuco.

**Cuarta:** correspondiente a la dimensión capacidad de respuesta, el cual se concluye que se obtuvo un resultado de 0, 688, lo cual indica que tiene una correlación positiva considerable y un nivel de significancia de  $p=0,000<0.05$ , con lo cual se indica que esta dimensión contribuye para que el usuario esté mejor satisfecho, sin embargo, se debe seguir priorizando la atención oportuna al usuario.

**Quinta:** a si también con respecto a la dimensión, empatía y la satisfacción del usuario, donde se determinó un coeficiente de correlación de 0,688 y un nivel de significancia de  $p=0,000<0.05$ , lo que significa que tiene una correlación positiva considerable, es por ello que se indica, esta dimensión contribuye significativamente para que los usuarios que se atienden en el hospital del distrito de Huamachuco, se encuentren mejor satisfechos.

**Sexta:** además de la dimensión, seguridad y satisfacción del usuario, el cual se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,191 y un nivel de significancia de  $p=0,000<0.05$ , lo que significa que tiene una correlación positiva media, por lo tanto, se indica que esta dimensión contribuye de forma positiva a mejorar la satisfacción del usuario que pasa atención de salud en el hospital público del distrito de Huamachuco.



## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** se recomienda a las autoridades de la gerencia de salud la libertad, así como las responsables del funcionamiento del hospital público de Huamachuco, seguir trabajando para una mejor calidad de servicio, para eso se debe tener que proponer y aprobar normas internas al personal a su cargo, donde establezca la responsabilidad y el compromiso humanitario ante un acontecimiento de salud bajo responsabilidad de los mismos, donde el único objetivo es salvaguardar la salud en general y con ello traer beneficios a la población.

**Segunda:** también se sugiere, seguir gestionando para la adquisición de equipamiento en general, así como velar por la imagen de las instalaciones, puesto que no solamente los usuarios deben sentirse cómodo en el ambiente de atención, también los profesionales de la salud deben tener todas las comodidades para que de esta manera ofrezcan una mejor calidad de servicio a la comunidad en un ambiente adecuado, apropiado y cómodo para todos.

**Tercera:** se le recomienda, tomar en cuenta lo importante que es para los usuarios la disposición que tienen el personal asistencial ante un hecho de necesidad que se le presente, es por ello que, se recomienda tener humanidad y más vocación de servicio, ser empáticos en el para enfrentarse a distintas situaciones de salud, así como priorizará en atención a los más necesitados, puesto que cuando los usuarios acuden para una atención es por necesidad, esperando una atención oportuna y adecuada, con una capacidad de respuesta que satisfaga su necesidad solicitada.

**Cuarta:** se sugiere a la jefatura del hospital del distrito de Huamachuco, realizar capacitaciones más continuas, las cuales se enfoque en temas relacionados con al respeto, paciencia, amabilidad, el cual es muy importante para la reacción interpersonal entre personal de salud y usuario, puesto que son servidores públicos, que deben estar con la disponibilidad para brindar el apoyo oportuno y salvaguardando el estado físico y psicológico del usuario.

**Quinta:** se recomienda al personal de salud, enfocarse en la atención desde el primer momento que una persona ingresa con una necesidad de servicio, brindar la seguridad que el paciente requiere, ponerse en el lugar del usuario como les gustaría ser atendida de la misma manera ofrecer el servicio, de esta manera el usuario sentirá la tranquilidad que requieren al acudir al hospital público del distrito de Huamalkhupu960{chuco, avanzar del estado de satisfacción regular a un estado bueno.

## REFERENCIAS

Abbasi-Moghaddam, M.A., Zarei, E., Bagherzadeh, R. *et al.* Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Serv Res* **19**, 170 (2019).

<https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>

Abramo, L., Cecchini, S., & Ullmann, H. (2020). Enfrentar las desigualdades en salud en América Latina: el rol de la protección social. *Ciência & Saúde Coletiva*, *25*, 1587-1598.

<https://www.scielo.org/article/csc/2020.v25n5/1587-1598/>

Aburto, S., & Estalino, T. (2022). La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Área de Emergencia Hospital Victor Lazarte, Trujillo, 2019.

[http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20\\_500.11818/6530](http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20_500.11818/6530)

Alperin, M., & Skorupka, C. (2014). Métodos de muestreo. *Muestreo: técnica de selección de una muestra a partir de una población*.

[https://www.fcnym.unlp.edu.ar/catedras/estadistica/Procedimientos%](https://www.fcnym.unlp.edu.ar/catedras/estadistica/Procedimientos%2)

[2](https://www.fcnym.unlp.edu.ar/catedras/estadistica/Procedimientos%2)

[0de%20muestreo%20A.pdf](https://www.fcnym.unlp.edu.ar/catedras/estadistica/Procedimientos%20de%20muestreo%20A.pdf)

Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of environmental and public health*, *2020*, 2473469.

<https://doi.org/10.1155/2020/2473469>

Ayata, J. C., Labrador, J. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, *31*(8), 527-538.

<http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

Ayala Matta, C. A. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020. <https://hdl.handle.net/20500.12692/55322>

CANTOS, C. M. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(2), 233-235.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231324550006.pdf>

Carmona Lavado, A. y Leal Millán, A.G. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4 (1), 53-80  
[https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/78838/la teoria de los dos factores en la%20satisfaccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/78838/la%20teoria%20de%20los%20factores%20en%20la%20satisfaccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev.*, 1(1), 3-7.  
[Microsoft Word - 2TamañoMuestra3.doc \(neuroclinica.org\)](#)

Conde Camba, C. I. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil – Ecuador, 2020.  
<https://hdl.handle.net/20500.12692/52692>

Contreras Velásquez, Z. R., & Ramírez Leal, P. (2019). Comparación de métodos utilizados en la valoración del riesgo biológico. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(2), 91-108. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000200002&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000200002&script=sci_arttext&tlng=pt)

Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension, *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3, pp. 55-68.

<http://www.sciepub.com/reference/180080>.

Del Perú, C. M. (2007). Código de ética y deontología.

<https://www.cmp.org.pe/wp-content/uploads/2020/01/CODIGO-DE-ETICA-Y-DEONTOLOG%C3%8DA.pdf>

Delgado Lucas, T. O. (2022). Calidad de la atención en el área de consulta externa del Centro de Salud de Cube-Quinindé (Doctoral dissertation, Ecuador-Pucese-Maestría en Salud Pública con Mención en Atención Integral en Urgencias y Emergencias).

<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/3106>

Deming, (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*.

Ediciones Díaz de Santos.

<https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

De salud, L. G. (1997). Ley N 26842 Ley General de Salud. In *Congreso de la Republica, Peru*.

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256661-26842>

Duc, L. Hong, T. Hoang, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics* Volume 36, Issue 2, June 2020, Pages 89-103.

<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>

Empaire, G. (2010). Calidad de atención médica y principios éticos. *Acta bioethica*, 16(2), 124-132.

<https://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v16n2/a04.pdf>

Escobedo Alayo, M. M., & Vásquez Layza, E. (2019). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de medicina Hospital Leoncio Prado Huamachuco.  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14742>

Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46, e2146.  
<https://www.scielo.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>

Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación.  
<http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/TiposdeInvestigacion.pdf>

García Guerrero, J. A. (2021). Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/85098>

Galdo, J. (2014). Data Analytics: A Valuable Investigative Tool. Obtenido de Mercadien:  
<https://www.mercadien.com/resource/data-analytics-a-valuable-investigative-tool/>

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: answers to selected exercises. *A simple guide and reference*, 63(1), 1461-1470.  
<http://www.sci epub.com/reference/65129>

Gonzales Beltrán, M. B. (2021). La calidad de atención y satisfacción al usuario en el módulo defensorial de Chimbote, Año 2021.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/85664>

Hall, J. A., & Dornan, M. C. (1988). What patients like about their medical care and how often they are asked: a meta-analysis of the satisfaction literature. *Social science & medicine*, 27(9), 935-939.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/027795368890284>

5

Hco tv Huamachuco. (2022, 15 de noviembre). Menor de dos años cayó por tragaluz de vivienda y se encuentra grave.

[video].

[https://www.youtube.com/watch?v=8QM\\_iX\\_0js4](https://www.youtube.com/watch?v=8QM_iX_0js4)

Hco tv Huamachuco. [HCO TV Huamachuco | Facebook]. Facebook.

Consultado el 05 de mayo de 2022. <https://fb.watch/gS8rSBOGZm/>

La república. (2019, 24 de noviembre) Denuncian que mujer dio a luz en puerta de hospital de Huamachuco porque médicos no estaban en sus puestos.

<https://larepublica.pe/sociedad/2019/11/24/la-libertad-denuncian-que-mujer-dio-a-luz-en-hospital-de-huamachuco-porque-medicos-no-estaban-en-sus-puestos/>

Lilga Lozano, L. L., & Lopinta Valderrama, E. (2022). Percepción de la calidad y nivel de satisfacción de las usuarias de planificación familiar en tiempos de Covid-19-Huamachuco, 2022. <http://hdl.handle.net/20500.14140/927>

Lilia, C. F. A. (2015). Población y muestra.

<http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>

López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/176>

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2017). El diseño de la muestra. *Metodología de la investigación social cuantitativa*.

<https://ddd.uab.cat/record/185163>

Macleod, S. (2019). What are Independent and Dependent Variables?

Obtenido de Simply Psychology:

<https://www.simplypsychology.org/variables.html>

Merelo Ramos, G. J. (2021). Calidad de atención y satisfacción en usuarias gestantes de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quevedo, 2020.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/57549>

Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. In *Anales de documentación* (Vol. 3, pp. 139-153). Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.

<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

Martínez Espinoza, A. D. C. (2021). *Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al Puesto de Salud Lucre - Cusco, 2020*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/59518>

Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R. M., Llantá Abreu, M. D. C., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34, 1-10.

<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2008.v34n4/1-10/es/>

Miyahira Arakaki, J. M. (2001). Calidad en los servicios de salud: ¿Es posible? *Revista Médica Herediana*, 12(3), 75-77.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2001000300001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2001000300001&script=sci_arttext)



Ninaja Quenta, J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del puesto de salud Las Yaras, Región Tacna, 2021.*

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80494>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900403>

Purizaca Chunga, P. L. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén Trujillo, Julio 2020.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49504>

Ramírez-García, T., Montes de Oca, V., & Mendoza-Pérez, J. C. (2022). Las personas LGBT+ durante la pandemia de Covid-19 en México. *Revista mexicana de sociología*, 84(1), 223-256.

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032022000100223&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032022000100223&script=sci_arttext)

Rojas, D., Zamora, V., & Sotomayor, R. (2018). La calidad de atención en salud en el Perú: ¿un derecho invisible? *Atención de salud con calidad*, 143.

[https://www.researchgate.net/profile/JuanArroyo8/publication/289996671\\_La\\_Salud\\_Hoy\\_Problemas\\_y\\_Soluciones/links/56941aa908ae425c689633ca](https://www.researchgate.net/profile/JuanArroyo8/publication/289996671_La_Salud_Hoy_Problemas_y_Soluciones/links/56941aa908ae425c689633ca)

Salazar, P. H. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.

<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463>

Saucedo-Moreno, E. M., & Fenig-Rodríguez, J. (2019). Estadística en cirugía, cómo entender y aplicar conceptos básicos. *Cirugía y cirujanos*, 87(6), 692-697. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cicr/v87n6/2444-054X-cir-87-6-692.pdf>

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *RH Sampieri, Metodología de la Investigación*, 11-1. [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Sampieri%2C+R.%2C+Fern%C3%A1ndez%2C+C.%2C+%26+Baptista%2C+L.+%282014%29.+Definiciones+de+los+enfoques+cuantitativo+y+cualitativo%2C+sus+similitudes+y+diferencias.+RH+Sampieri%2C+Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n%2C+11-1.&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Sampieri%2C+R.%2C+Fern%C3%A1ndez%2C+C.%2C+%26+Baptista%2C+L.+%282014%29.+Definiciones+de+los+enfoques+cuantitativo+y+cualitativo%2C+sus+similitudes+y+diferencias.+RH+Sampieri%2C+Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n%2C+11-1.&btnG=)

Sandoval Monzón, Y. V. (2022). Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del paciente adulto en Emergencia, Hospital Leoncio Prado-Huamachuco. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/19059>

Sisalema Rivera, K. L. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42685>

Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 304-311. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es/>

Taylor, S. A., & Cronin Jr, J. J. (1994). An empirical assessment of the SERVPERF scale. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 2(4), 52-69. <https://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/10696679.1994.11501669?scroll=top&needAccess=true>

Torres Richarti, A. V. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya-Ancash 2020.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49356>

Trujillo noticas 60. (2022,06 de mayo) La Libertad: padre de familia ingresa a hospital por un golpe en la pierna y luego fallece.

<https://n60.pe/la-libertad-padre-de-familia-ingresa-a-hospital-por-un-golpe-en-la-pierna-y-luego-fallece/>

Universidad cesar vallejo (2019). En la resolución DE CONSEJO UNIVERSITARIO N.º 0470-2022/UCV.

<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>  
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>

Vargas Castrejón, S. C. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80229>

VOGT, H. (2004) El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann. 132 p.

<https://www.fundacionbertelsmann.org/publicaciones/el-usuario-es-lo-primero/>

Villamar, F., & Mercy, A. (2019). Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL SA.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13165>

Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of personality and social psychology*, 54(6), 1063.

<https://psycnet.apa.org/buy/1988-31508-001>

Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill Interamericana.

<http://up->

[rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48.

<https://doi.org/10.1177/002224298805200203>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario en un hospital público del distrito de Huamachuco, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable Calidad de atención				
¿En qué medida la calidad de atención influye en la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022?	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022	Existe una relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aspectos de los ambientes – estructura. <input type="checkbox"/></li> <li>Presencia del personal.</li> <li>Material de comunicación (Carteles, letreros, Volantes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cree usted que la infraestructura del hospital es adecuada.</li> <li>Las instalaciones del hospital son atractivas visualmente y aptas para brindar una buena atención</li> <li>El personal que lo atiende tiene buena presencia en el hospital</li> <li>El hospital cuenta con información publicitaria (folletos, volantes, letreros)</li> </ul>	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre	Malo Regular Bueno
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de efectividad.</li> <li>Orientación al usuario.</li> <li>Explicación de procedimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal que lo atendió le explico de forma clara y adecuada para su atención</li> <li>El personal del hospital le entrega sus resultados en horario y fecha programada</li> <li>Cuando tiene dudas el personal del hospital muestra interés para ayudarlo.</li> <li>El personal del hospital lo atendió en el horario programado</li> </ul>		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de espera</li> <li>Atención oportuna</li> <li>Solución de problema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal del hospital siempre está dispuesto a ayudarlo.</li> <li>La atención en admisión es rápida y sin demoras.</li> <li>La atención para tomarse su consulta fue rápida</li> <li>El personal del hospital responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención.</li> </ul>		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Interés en solucionar problemas de los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>El personal que lo atendió comprende sus necesidades</li> <li>Comprende la explicación que le brindó el personal sobre la consulta que le realizarán</li> </ul>		

					<input type="checkbox"/> El personal del hospital demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención			
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del personal</li> <li>• Privacidad del usuario atendido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal del hospital le mostró interés durante su atención</li> <li>• El personal que lo atendió le inspira confianza y tranquilidad</li> <li>• El servicio que usted recibió cumplió con las expectativas que esperaba.</li> <li>• El personal del hospital posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas</li> </ul>			
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable Satisfacción del usuario</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué medida los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la de satisfacción los usuarios en un	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>	
			Dimensión Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato cordial en la atención.</li> <li>• Respeto de orden de llegada.</li> <li>• Tiempo de atención.</li> <li>• Respeto a la privacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal asistencial le brindó un trato cordial y amable.</li> <li>• El personal de salud respeta el orden de llegada de los usuarios.</li> <li>• Está de acuerdo con el tiempo de atención</li> <li>• El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su trámite asistencial.</li> <li>• El personal de la salud respeta su privacidad durante su atención.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy insatisfecho</li> <li>2. Algo satisfecho</li> <li>3. Indiferente</li> <li>4. Satisfecho</li> <li>5. Muy satisfecho</li> </ol>	<p>Bajo</p> <p>Regular</p>	

<p>Huamachuco, 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿En qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de</li> </ul>	<p>Huamachuco, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito</li> </ul>	<p>Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022.</p> <p><input type="checkbox"/> Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la</p>	<p>Técnico científico Entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación mientras espera a ser atendido.</li> <li>Orientación en la atención.</li> <li>Tiempo que dura la atención.</li> <li>Confidencialidad de la atención.</li> <li>Comprensión de indicaciones relacionadas al trámite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe orientación mientras espera ser atendido</li> <li>El personal de la salud que lo atiende le orienta el procedimiento administrativo y asistencial a seguir.</li> <li>El tiempo que dura la atención ha sido suficiente para Ud.</li> <li>El personal de la salud mantiene confidencialidad de su trámite.</li> <li>Ud. Comprende las indicaciones relacionadas a su trámite.</li> </ul>		<p>Alto</p>
---	--	--	-----------------------------------	--	---	--	-------------



<p>Huamachuco, 2022?</p> <p>¿En qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022?</p>	<p>Huamachuco, 2022.</p> <p>Conocer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del de Huamachuco, 2022.</p>	<p>satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en un Hospital Público del distrito de Huamachuco, 2022.</p>	<p>Entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y orden en la sala de atención.</li> <li>• Suficiente ventilación</li> <li>• Suficiente iluminación.</li> <li>• Asientos de espera.</li> <li>• Señalización de protección contra el Covid – 19.</li> <li>• Limpieza y Orden del servicio higiénico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La sala de atención se muestra limpia y ordenada.</li> <li>• La sala de atención cuenta con suficiente ventilación.</li> <li>• La sala de atención cuenta con suficiente iluminación</li> <li>• La sala de atención cuenta con asientos de espera.</li> <li>• La sala de atención cuenta señales de protección en prevención a la pandemia de Covid -19.</li> <li>• Los servicios higiénicos del hospital, se muestran limpios y ordenados.</li> </ul>		
<p><b>Diseño de investigación:</b></p>		<p><b>Población y Muestra:</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos:</b></p>		<p><b>Método de análisis de datos:</b></p>		
<p>Enfoque: Cuantitativo  Tipo: Aplicada  Método: No experimental  Diseño: correlacional</p>		<p>Población: 400  Muestra:196</p>	<p>Técnicas: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>Descriptivo - correlacional</p>		

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Calidad de atención	Desde el aspecto de una gestión de calidad total la calidad está directamente relacionada como la satisfacción del usuario es por ello se define como: "La calidad comprende a todas las funciones y actividades de la organización e involucra y compromete la participación de todas las personas de la organización, la calidad es idea y esfuerzo de todos" (Miyahira,2001, p.75-75).	Será medido a través del cuestionario de SERVQUAL que consta de cinco dimensiones: Fiabilidad, Tangible, Capacidad de respuesta, Empatía, Seguridad	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos de los ambientes – estructura</li> <li>• Presencia del personal</li> <li>• Material de comunicación (Carteles, letreros, Volantes) Grado de efectividad</li> </ul>	Escala de medición Ordinal 1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al usuario</li> <li>• Explicación de procedimiento</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Atención oportuna</li> <li>• Solución de problema</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Interés en solucionar problemas de los usuarios</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del personal</li> <li>• Privacidad del usuario atendido.</li> </ul>	

Variable dependiente: Satisfacción del Usuario	Las satisfacciones de los usuarios con respecto a la atención recibida mediante una prestación de servicio se tienen que dar de la siguiente manera según lo define: "La medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario" (Massip 2008, p.1-10).	La satisfacción del usuario es la percepción del usuario frente al servicio brindado, las dimensiones que se trataran son: Dimensión Humana, Técnico científico y el entorno	Dimensión Humana	<input type="checkbox"/> Trato cordial en la atención. <input type="checkbox"/> Respeto de orden de llegada. <input type="checkbox"/> Tiempo de atención. <input type="checkbox"/> Respeto a la privacidad.	1. Muy insatisfecho 2. Algo satisfecho 3. Indiferente 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho
			Técnico científico	<input type="checkbox"/> Orientación mientras espera a ser atendido. <input type="checkbox"/> Orientación en la atención. <input type="checkbox"/> Tiempo que dura la atención. <input type="checkbox"/> Confidencialidad de la atención. <input type="checkbox"/> Comprensión de indicaciones relacionadas al trámite.	
			Entorno	<input type="checkbox"/> Limpieza y orden en la sala de atención. <input type="checkbox"/> Suficiente ventilación <input type="checkbox"/> Suficiente iluminación. <input type="checkbox"/> Asientos de espera. <input type="checkbox"/> Señalización de protección contra el Covid – 19. <input type="checkbox"/> Limpieza y Orden del servicio higiénico.	

### **Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos**

VARIABLES CALIDAD DE ATENCIÓN

#### **AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE INSTRUMENTO**

Por el presente yo, **GERÓNIMO AQUINO, CLAUDIA ROCÍO**, en mi calidad de Magister en Gestión Pública, identificada con DNI N.º 47062304, autorizo a la Srta. **FRANCISCA RONDO LAYZA**, identificada con DNI N.º 47353188, para que utilice los instrumentos validados y con confiabilidad, en el desarrollo de su trabajo de investigación denominada "**Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios en un Hospital Público del Distrito de Huamachuco, 2022**", para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Se emite este documento a pedido de la interesada para que haga el uso correcto de la información adquirida.



Gerónimo Aquino, Claudia Roció

47062304



## AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE INSTRUMENTO

Por el presente yo, **JAIME RODRÍGUEZ ARIMANA**, en mi calidad de Magister en Gestión Pública, identificado con DNI N.º 41706196, autorizo a la Srta. **FRANCISCA RONDO LAYZA**, identificada con DNI N.º 47353188, para que utilice los instrumentos validados y con confiabilidad, en el desarrollo de su trabajo de investigación denominada "**Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios en un Hospital Público del Distrito de Huamachuco, 2022**", para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Se emite este documento a pedido de la interesada para que haga el uso correcto de la información adquirida.

Atentamente:

  
Jaime Rodríguez Arimana  
C.A.U. N.º 895  
ABOGADO

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho

item s	Proposición	1	2	3	4	5
1	El personal administrativo le brindó un trato cordial y amable.					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los usuarios.					
3	El tiempo de atención es aproximadamente 20 minutos.					
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su trámite administrativo.					
5	El personal de la salud respeta su privacidad durante su atención.					
6	Recibe orientación mientras espera ser atendido					
7	El personal de la salud que lo atiende le orienta el procedimiento administrativo a seguir.					
8	El tiempo que dura la atención ha sido suficiente para Ud.					
9	El personal de la salud mantiene confidencialidad de su trámite.					
10	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas a su trámite.					
11	La sala de atención se muestra limpia y ordenada.					

<b>12</b>	La sala de atención cuenta con suficiente ventilación.					
<b>13</b>	La sala de atención cuenta con suficiente iluminación					
<b>14</b>	La sala de atención cuenta con asientos de espera.					
<b>15</b>	La sala de atención cuenta señales de protección en prevención a la pandemia de Covid -19.					
<b>16</b>	Los servicios higiénicos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, se muestran limpios y ordenados.					



#### Anexo 4. Validación de instrumentos

Variable calidad de atención

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>
Solís Castro Tessy Ketty	72451354	Mg en Gestión de los servicios de la Salud.
Solís Castro Katherine Tussy	45952678	Mg en Gestión de los servicios de la Salud.
Llallico Manzanedo Orlando Gerson	20438266	Mg en Gestión de los servicios de la Salud.

4	El personal que lo atendió le explico de forma clara y adecuada para su atención	X		x		x		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	La atención en admisión es rápida y sin demoras	X		X		X		
6	La atención para tomarse sus análisis de laboratorio fue rápida	X		X		X		
7	El personal del laboratorio siempre está dispuesto a ayudarlo	X		X		X		
8	El personal de laboratorio responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN EMPATIA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	El personal que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
10	El personal que lo atendió comprende sus necesidades	X		X		X		
11	Comprendió la explicación que le brindó el personal sobre los análisis que le realizarán	X		X		X		
12	El personal de laboratorio demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El servicio que usted recibió cumplió con las expectativas que esperaba.	X		X		X		
14	El personal de laboratorio le mostró interés durante su atención	X		X		X		
15	El personal de laboratorio posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	X		X		X		
16	El personal que lo atendió le inspira confianza y tranquilidad	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Cree usted que la infraestructura del laboratorio es adecuada.	X		X		X		
18	Las instalaciones del laboratorio son atractivas visualmente y aptas para brindar una buena atención	X		X		X		
19	El personal que lo atiende tiene buena presencia en el laboratorio.	X		X		X		
20	El laboratorio cuenta con información publicitaria (folletos, volantes, letreros).	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Tessy Kety Solis Castro.

**DNI:** 72451354

**Especialidad del validador:** Mg en Gestión de los servicios de la Salud.

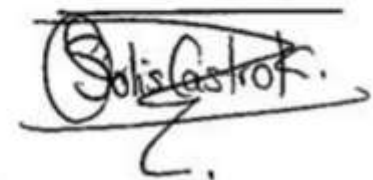
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

12 de Julio del 2021



---

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Solis Castro Katherine Tussy.

DNI: 45952678      N° colegio profesional: 63651

Especialidad del validador: Mg en Gestión de los servicios de la Salud.

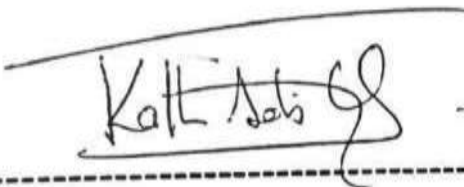
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

25 de Mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Orlando Gerson LLallico Manzanedo

DNI: 20438266

Especialidad del validador: Mg en Gestión de los servicios de la Salud.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

28 de Mayo del 2021

  
GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNTA  
HOSPITAL AGO GARCÍA A. CÁRRION - HYD.  
Unidad de Psicología Clínica y Asesoría Psicológica  
HERNÁNDEZ GARCÍA, ENEIDA  
Orlando Gerson LLallico Manzanedo  
TECNÓLOGO MÉDICO  
CTMP: 8528

Firma del Experto Informante.

Variable satisfacción del usuario



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

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>								
1	El personal administrativo le brindó un trato cordial y amable.	x		x		x		
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los usuarios.	x		x		x		
3	El tiempo es aproximadamente 20 minutos.	x		x		x		
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su trámite administrativo.	x		x		x		
5	El personal de la salud respeta su privacidad durante su atención	x		x		x		
<b>TÉCNICO CIENTÍFICO</b>								
6	Recibe orientación mientras espera ser atendido	x		x		x		
7	El personal de la salud que lo atiende le orienta el procedimiento administrativo a seguir.	x		x		x		
8	El tiempo que dura la atención ha sido suficiente para Ud.	x		x		x		
9	El personal de la salud mantiene confidencialidad de su trámite.	x		x		x		
10	Ud. Comprende las indicaciones relacionadas a su trámite.	x		x		x		
<b>ENTORNO</b>								
11	La sala de atención se muestra limpia y ordenada	x		x		x		
12	La sala de atención cuenta con suficiente ventilación.	x		x		x		
13	La sala de atención cuenta con suficiente iluminación	x		x		x		
14	La sala de atención cuenta con asientos de espera	x		x		x		
15	La sala de atención cuenta señales de protección en prevención a la pandemia de Covid 19.	x		x		x		
16	Los servicios higiénicos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, se muestran limpios y ordenados.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): DECLARO QUE LOS ITEMS DE CADA DIMENSIÓN ES SUFICIENTES PARA MEDIRLA.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Díaz Tello, Elvyn Samuel            DNI:41143356

Especialidad del validador: Mg. Ciencia Política y Gobierno.

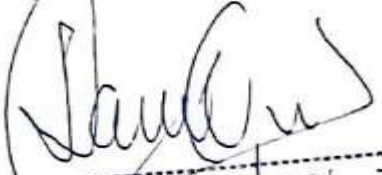
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Ayacucho, 26 de octubre del 2021

  
Mg. Elvyn Samuel Díaz Tello  
CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): DECLARO QUE LOS ITEMS DE CADA DIMENSIÓN ES SUFICIENTES PARA MEDIRLA.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Bautista Gómez, Percy            DNI:28310443

Especialidad del validador: Mg. Maestro en Gestión Pública.

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Ayacucho, 26 de octubre del 2021

  
-----  
Mg. Percy Bautista Gómez  
GESTIÓN PÚBLICA

-----  
Firma del Experto Informante.



Observaciones (precisar si hay suficiencia): DECLARO QUE EL ITEM DE LA DIMENSIÓN ES SUFICIENTES PARA MEDIRLA.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. ~~Dr.~~ FARFÁN BELLIDO, RENÉ            DNI: 41702029

Especialidad del validador: Dr. En metodología de la investigación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Ayacucho, 26 de octubre del 2021

The image shows a handwritten signature in black ink over a circular official stamp. The stamp features a central emblem and text around its perimeter, which is partially obscured by the signature. The signature is written in a cursive style.

## Anexo: 5



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Huamachuco, 28 de octubre del 2022.

CARTA N° 25-2022-GR-LL/GRDS/DRS/RED-S.C./RR.HH.ODII.

**DE: M.C. MIGUEL ANGEL CASANOVA VELARDE**  
Director Ejecutivo – Red de Salud Sánchez Carrión

**A: FRANCISCA RONDO LAYZA**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Mediante el presente se le comunica a Ud. que está autorizada para la aplicación de su proyecto de investigación denominado: Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuario en un Hospital Público del Distrito de Huamachuco 2022, en el Hospital Leoncio Prado a partir de la fecha con población mayor de 18 años que cuenten con seguro integral de salud y que reciben atención en el Hospital Leoncio Prado, al finalizar la aplicación de estudio de investigación deberá dejar un ejemplar de tesis en la oficina de ODDI de la Red de Salud Sánchez Carrión para ampliar sala de investigaciones, bajo responsabilidad.

Atentamente;

MACV/ISGL/dema  
CC: Archivo  
Folios (01)

REGION LA LIBERTAD  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
RED SANCHEZ CARRION  
DIRECTOR EJECUTIVO

Miguel A. Casanova Velarde  
MEDICO CIRUJANO - OMP 31992  
DIRECTOR EJECUTIVO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios en un Hospital Público del Distrito de Huamachuco, 2022", cuyo autor es RONDO LAYZA FRANCISCA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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.

TRUJILLO, 17 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA <b>DNI:</b> 43550877 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 17-01-2023 21:53:05

Código documento Trilce: TRI - 0522550