



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de atención en pacientes en un centro de obras sociales,  
Chimbote, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Bernilla Barraza, Karlo Andre ([orcid.org/0000-0001-7898-3068](https://orcid.org/0000-0001-7898-3068))

Jimenez Cortijo, Ximena Fernanda ([orcid.org/0000-0002-2910-9865](https://orcid.org/0000-0002-2910-9865))

**ASESOR:**

Dr. Espinoza Rodriguez, Hugo Redib ([orcid.org/0000-0003-0783-7770](https://orcid.org/0000-0003-0783-7770))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Esta tesis dedicada a:

A nuestros padres que, gracias a su amor incondicional, paciencia y sacrificio hemos podido llegar a culminar uno de nuestros más grandes sueños como el de terminar nuestra carrera profesional, gracias por sus palabras, por cada consejo dado y por siempre apoyarnos en cada uno de nuestros logros.

**Karlo Bernilla y Ximena Jiménez**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por ser nuestra fuente de fortaleza, guía y a nuestra familia por siempre poder contar con ellos.

**Karlo Bernilla y Ximena Jiménez**

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

Yo, ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención en pacientes en un centro de obras sociales, Chimbote, 2023.", cuyos autores son BERNILLA BARRAZA KARLO ANDRE, JIMENEZ CORTIJO XIMENA FERNANDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 09 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB <b>DNI:</b> 18138285 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0783-7770	Firmado electrónicamente por: HESPINOZA el 14- 12-2023 20:09:28

Código documento Trilce: TRI - 0689447



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, BERNILLA BARRAZA KARLO ANDRE, JIMENEZ CORTIJO XIMENA FERNANDA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención en pacientes en un centro de obras sociales, Chimbote, 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
XIMENA FERNANDA JIMENEZ CORTIJO <b>DNI:</b> 76049955 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2910-9865	Firmado electrónicamente por: XJIMENEZ el 09-12-2023 16:16:35
KARLO ANDRE BERNILLA BARRAZA <b>DNI:</b> 73198904 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7898-3068	Firmado electrónicamente por: KBERNILLA el 09-12-2023 12:25:27

Código documento Trilce: TRI - 0689449

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	36

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Nivel de calidad de atención en los pacientes del centro de obras Sociales, Chimbote,2023</i>	16
<b>Tabla 2.</b> <i>Nivel de calidad de atención en la dimensión elementos tangibles en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote,2023</i>	17
<b>Tabla 3.</b> <i>Nivel de calidad de atención en los pacientes en la dimensión fiabilidad del centro de obras Sociales, Chimbote,2023</i>	18
<b>Tabla 4.</b> <i>Nivel de calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote,2023</i>	19
<b>Tabla 5.</b> <i>Nivel de calidad de atención en la dimensión seguridad en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote,2023</i>	20
<b>Tabla 6.</b> <i>Nivel de calidad de atención en la dimensión empatía en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote,2023</i>	21

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> <i>Nivel de calidad de atención en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote,2023</i>	16
<b>Figura 2.</b> <i>Nivel de calidad de atención en la dimensión elementos tangibles en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote,2023</i>	17
<b>Figura 3.</b> <i>Nivel de calidad de atención en los pacientes en la dimensión fiabilidad del centro de obras sociales, Chimbote,2023</i>	18
<b>Figura 4.</b> <i>Nivel de calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote,2023</i>	19
<b>Figura 5.</b> <i>Nivel de calidad de atención en la dimensión seguridad en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote,2023</i>	20
<b>Figura 6.</b> <i>Nivel de calidad de atención en la dimensión empatía en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote,2023</i>	21

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de la atención brindada a los pacientes en el centro de obras sociales en Chimbote durante el año 2023. Se utilizó una metodología aplicada y un diseño no experimental descriptivo. La muestra consistió en 196 pacientes seleccionados mediante muestreo probabilístico, con un 95% de confiabilidad. Los datos se recolectaron mediante un cuestionario y la técnica de encuesta. La confiabilidad se evaluó con el Alfa de Cronbach y la validez del instrumento mediante juicios de expertos.

Los resultados mostraron que el 51.5% de los pacientes calificaron la atención como regular, indicando deficiencias significativas. Estas se debieron principalmente a la falta de recursos en el centro, como la escasez de personal médico, la insuficiencia de equipo, la falta de medicamentos y las instalaciones inadecuadas. Además, se señaló una deficiente empatía en la atención, lo que limita la capacidad del centro para ofrecer una atención de calidad. Se concluyó que es necesario abordar estos aspectos para mejorar la calidad de la atención en el centro de obras sociales de Chimbote.

**Palabras clave:** Calidad, atención, pacientes.

## **ABSTRACT**

This research aimed to determine the quality of care provided to patients at the social security center in Chimbote during 2023. An applied methodology and a non-experimental descriptive design were used. The sample consisted of 196 patients selected through probabilistic sampling, with a 95% confidence level. Data were collected using a questionnaire and the survey technique. Reliability was assessed with Cronbach's Alpha, and instrument validity was evaluated through expert judgment.

The results showed that 51.5% of patients rated the care quality as regular, indicating significant deficiencies. These were mainly due to a lack of resources at the center, such as a shortage of medical staff, insufficient medical equipment, lack of medications, and inadequate facilities. Additionally, a lack of empathy in patient care was noted, further limiting the center's ability to provide quality care. It was concluded that addressing these issues is necessary to improve the quality of care at the social security center in Chimbote.

**Keywords:** Quality, care, patients.

## **I.INTRODUCCION**

Actualmente, la calidad es una base fundamental para la competitividad en toda organización y especialmente en las instituciones de servicios, dedicadas al sector salud, en un entorno donde el otorgar servicios de calidad, es un factor necesario, porque permitirá que las necesidades y expectativas sean satisfechas de manera eficiente en los pacientes y su entorno familiar.

La calidad de atención a nivel internacional presenta diversas problemáticas asociadas, estas problemáticas incluyen el acceso desigual a la atención médica debido a la falta de infraestructura, recursos limitados y barreras económicas o geográficas. También se destaca la falta de coordinación y continuidad en la atención, lo que puede resultar en una atención fragmentada y dificultades en el seguimiento de enfermedades (Chiroque et al.,2022).

Estos errores médicos y la seguridad del paciente representan un desafío, atribuible a factores como la falta de capacitación, la fatiga del personal médico y la ausencia de protocolos claros. Además, se señala la falta de enfoque en la atención centrada en el paciente, donde los sistemas de salud priorizan aspectos técnicos y administrativos en lugar de las necesidades y preferencias de los pacientes (Fernández et. al.2020).

Un informe del Lancet Global Health Comission concerniente a la calidad de los sistemas de salud reporto en América Latina y el Caribe existen problemas de calidad de atención en salud, esta intensidad problemática de esta variable registrada; sigue siendo peor en los países que se encuentran en condiciones más vulnerables, como los que están en circunstancias de pobreza o son marginados u excluidos por distintas razones de los sistemas de salud (Banco Interamericano de Desarrollo,2018).

En el Perú en un informe de La Defensoría del Pueblo (2021) a inicios de ese año se reportó que los establecimientos de salud de primera línea de atención en un 97.1% de 8,783 instituciones evaluadas 8,531, presentaba su infraestructura en condiciones de precariedad, así también equipamiento insuficiente, inoperativo u obsoleto. También se observó la carencia del personal especializado y se observó la ausencia de algunos insumos de laboratorio. Asimismo, estos centros de salud se enfrentan a restricciones presupuestarias que dificultan la adquisición de

material de limpieza, tanto para las instalaciones, que incluyen los servicios higiénicos para uso público, como para el aseo del personal. Esta situación representa un desafío significativo para brindar un servicio de atención de salud de forma adecuada.

En el departamento de Ancash lugar donde se encuentra El centro de obras sociales, ubicado en el distrito de Chimbote quien brinda asistencia social en el servicio de atención de prestación de salud, en las especialidades de obstetricia; neonatología; psicología; farmacia; ginecología; laboratorio y pediatría. No es ajena a esta realidad descrita párrafos anteriores; porque en los últimos 3 años se registran reportes de quejas y reclamos de los pacientes en el libro de reclamaciones de la institución. Estos reclamos son por la forma de atención de algunos médicos (10%), ya que en varias ocasiones se evidencia la falta de respeto a los pacientes, también el tiempo de espera (35%) que se tiene para recibir la atención del servicio, debido a la falta de personal y deficiencias de procesos de atención, así como el equipamiento médico deficiente y obsoleto que se encuentran en algunas áreas médicas. Sumándose a esto las colas muy largas (10%) para poder obtener una consulta o una programación quirúrgica todo esto generado por los trámites tardíos y deficientes originados por una baja capacidad de respuesta del personal, en algunos reportes se evidencia que el personal de salud no evidencia una comunicación fluida (15%) y eficiente con sus pacientes o entorno familiar con la finalidad de informar sobre su situación de salud u otorgar un seguimiento adecuado. También se adiciona a esta realidad la infraestructura (8%), porque se observó condiciones de precariedad y no mantenimiento en techos y paredes, así como la ausencia de mobiliario y materiales de trabajo adecuados y suficientes (22%) para brindar el servicio de calidad a los pacientes. No obstante, es necesario señalar que, al pasar de los años, estos reclamos y observaciones son cada vez más constantes, lo que podría generar problemas de gravedad a la institución. Por lo tanto, en este estudio se propone el problema de estudio ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote, 2023?

De esta manera este estudio se justifica desde una perspectiva teórica porque se sustentará en las teorías de los diferentes autores en relación a las variables de

investigación, con el objetivo de que sirva como referencia para futuras investigaciones donde se presenten situaciones similares de investigación. Así también el estudio se justifica desde una perspectiva práctica porque contribuirá al conocimiento de la percepción de los pacientes en la calidad de atención la cual beneficiará a los pacientes y al centro de obras sociales, con el propósito de brindar resultados que permitan propiciar alternativas con la finalidad de realizar los ajustes necesarios para brindar servicios competitivos y eficientes que respeten los derechos de los pacientes. Y por último este estudio se justifica desde una perspectiva metodológica, porque empleará instrumentos validados y confiables, así como una fuente esencial para investigadores o académicos interesados en el estudio en la satisfacción de pacientes en las organizaciones de salud, permitiendo una valoración e identificación de las dimensiones más relevantes de los pacientes y su nivel de satisfacción.

De esta forma en esta investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de calidad de atención en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote, 2023 y como objetivos específicos (i) Identificar el nivel de elementos tangibles en la calidad de atención en los pacientes del centro de obras sociales. (ii) Identificar el nivel de fiabilidad en la calidad de atención en pacientes del centro de obras sociales. (iii) Identificar el nivel de la capacidad de respuesta en la calidad de atención en pacientes del centro de obras sociales. (iv) Identificar el nivel de la seguridad en la calidad de atención en pacientes del centro de obras sociales. (v) Identificar el nivel de empatía en la calidad de atención en pacientes del centro de obras sociales.

## II. MARCO TEÓRICO

En este apartado, se exponen los conceptos de las teorías y estudios previos de las variables de estudio a nivel internacional Fernández et. al. (2020) se determinaron en estimar el nivel en la calidad del servicio que presentan los pacientes en rehabilitación en centros de salud. Donde se encontraron como resultados que los pacientes otorgaron una mayor puntuación a la seguridad y la tangibilidad, demostrando un bajo nivel por encima del 80%. Sin embargo, los aspectos peor evaluados fueron la empatía, la capacidad de respuesta y fiabilidad, los cuales presentaron en 30% nivel de insatisfacción. Es evidente que los centros de salud deben enfocar sus esfuerzos hechos en disminuir las deficiencias identificadas en estos 3 atributos. Los autores concluyeron que es importante continuar evaluando la calidad que se otorga en el servicio a los pacientes en las áreas de rehabilitación de centros de salud para potenciar la atención y la alta experiencia de los pacientes.

Amau et. al. (2022) En el artículo, se buscó determinar la calidad de atención odontológica especializada que perciben los pacientes militares durante la COVID-19. Se utilizó para el acopio de datos de 394 pacientes militares, la encuesta. Los resultados obtenidos revelaron que la calidad en general de los pacientes fue del 82,5% en un nivel regular. Al evaluar las diferentes dimensiones, se encontró que la empatía fue la que obtuvo mayor nivel, alcanzando un 84,77%. Le siguió la seguridad con un 84,01%, la fiabilidad con un 73,60%, la capacidad de respuesta con un 64,97% y, por último, los elementos tangibles con un 44,67%. Se concluyó que el lograr satisfacer en los pacientes desde la atención odontológica especializada es importante en la calidad del servicio y es esencial para garantizar la confianza y la fidelidad de los pacientes.

Silva et al. (2022) en el estudio realizado, se buscó estudiar la calidad del servicio de en un policlínico. Se empleó un enfoque de de corte transversal observacional y descriptivo, se administró un cuestionario a pacientes de los consultorios 8 y 9 del área de salud (368), quienes cumplieron con los requisitos establecidos. Se encontró que el nivel de los pacientes respecto a su satisfacción, se relacionaron con el tiempo prolongado de espera para obtener el tratamiento, la falta de privacidad en la consulta, la discrepancia entre el tratamiento deseado y el recibido,

y la falta de disponibilidad de medicamentos adecuados para el tratamiento requerido. A partir de estos resultados, el investigador concluye que la calidad del servicio de desempeña un papel crucial en la atención dental, y tiene una incidencia significativa con la aceptación en los pacientes y su confianza en el sistema de salud.

Azanaw et al. (2022) busco evaluar la calidad del servicio de terapia antirretroviral pediátrica en establecimientos de salud pública en la ciudad de Gondar, Etiopía. Los resultados mostraron que el tiempo de espera para la atención y una deficiencia en la capacitación del personal de administración de TAR pediátrico fueron los principales desafíos que afectan la calidad del servicio de terapia antirretroviral pediátrica en la región, el cumplimiento y la satisfacción fue de 68,96% respectivamente. Además, la investigación señala la relevancia de la disponibilidad de medicamentos y suministros para la administración de TAR pediátrico en los establecimientos públicos de salud para garantizar la continuidad del tratamiento y mejorar la calidad del servicio

Anne et al. (2022) en su artículo se evaluó la calidad en los centros de atención primaria de salud en los servicios de nutrición. Los hallazgos indicaron que la calidad fue media con los servicios de 43 % para atención prenatal y de 40 % para visitas pediátricas. Los participantes que asistían a establecimientos públicos tenían una satisfacción significativamente menor en comparación con los que asistían a establecimientos de salud privados y de ONG. Respecto a la dimensión fiabilidad los resultados fueron deficientes 48%, así como a la capacidad de respuesta en un 46%, respecto a la empatía en 56%. Además, la investigación enmarca que tan importante es la mejorar la formación y capacidades del personal de nutrición, así como la inversión en suministros y recursos para potenciar la calidad de los servicios de nutrición en los centros de atención primaria de salud.

En el ámbito nacional Núñez et. al. (2020) se centró en estudiar la percepción de la calidad de atención en los pacientes que recibieron servicios de salud. Se utilizó una encuesta para recolectar datos de pacientes (380, que fueron seleccionados aleatoriamente de diferentes servicios del hospital. Se encontraron los pacientes el 86.8% estaban descontentos con la atención recibida. Los aspectos que más tenían más relevancia fueron la comunicación con el personal médico y la calidad

de las instalaciones. No obstante, se hallaron diferencias muy significativas en la satisfacción según el servicio de salud recibido, siendo la satisfacción más alta en los servicios de oftalmología y la más baja en los servicios de oncología. Los autores concluyeron que es importante monitorear calidad para mejorar la satisfacción del paciente, así incrementar la experiencia del paciente en el hospital.

Lara et al., (2020) estudiaron la calidad de atención recibida en un hospital ubicado en Lima en los pacientes de odontológica. Utilizo como metodología el tipo básico y se empleó un diseño no experimental y descriptivo. Obtuvo una muestra de estudio de 702 pacientes. Se encontró en los hallazgos obtenidos r que la mayoría de los pacientes del hospital de Lima, Perú, manifestaron estar insatisfechos con la atención recibida. Se observó que más del 60% de los pacientes mostraron no estar conformes, ya que los hallazgos del estudio indican que existe una alta proporción de pacientes insatisfechos con la calidad de atención, específicamente en las áreas de empatía, aspectos tangibles y capacidad de respuesta.

Febres & Mercado (2020) en su estudio, se planteó como objetivo determinar en el Hospital Daniel Alcides Carrión del área de medicina interna la calidad de atención. La metodología empleó como diseño descriptivo no experimental. Como muestra de investigación fue compuesta de 92 pacientes que pertenecían a la unidad de estudio. Los resultados obtenidos revelaron que la satisfacción global fue del 60,3% en un nivel medio de satisfacción, estos valores porcentuales variaron principalmente en las dimensiones de empatía y seguridad, en un 86,8% y en un 80,3%. Por otro lado, se observó que la dimensión de aspectos tangibles presentó un nivel mayor, en un 57.1% de usuarios. Asimismo, en la capacidad de respuesta se mostró un 55,5%.

Benites et al., (2020) en su investigación, se planteó determinar en hospitales públicos de Perú los factores asociados a la calidad del servicio. La metodología empleada fue básica y como diseño de estudio no experimental y descriptivo. Como muestra de estudio estuvo constituida por pacientes (210) atendidos en los hospitales. Los resultados obtenidos revelaron que un 62% el nivel fue alto de calidad, para el hospital La Caleta y medio (78%) para el hospital Eleazar Guzmán Barrón.

Asimismo, se encontraron diferencias en la calidad del servicio entre ambos hospitales, evidenciadas en las características empatía, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta.

En un estudio realizado por Suarez et al. (2019), se evaluó la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III. Los resultados indican que la satisfacción de los pacientes se clasificó como "regular". Así también, al analizar la sección de fiabilidad, se encontró que el 47% de las expectativas se consideraron "regulares," el 25% "malas," y el 28% "buenas." En contraste, en la sección de percepciones, el 49% se calificó como "bueno," el 28% como "regular," y el 23% como "malo." En relación a la sección de seguridad, el promedio de expectativas mostró que el 48% se calificó como "regular," el 25% como "malo," y el 27% como "bueno." Basándonos en estos resultados, se hace evidente la necesidad de mejorar la calidad de los servicios de salud proporcionados en el Centro de Salud CAI III. Esto es esencial para lograr una calificación de "excelencia," y, en última instancia, garantizar la satisfacción de la comunidad, lo cual es un indicador crucial de la calidad en la atención médica.

Posteriormente, se exponen las bases teóricas y conceptuales de la variable de estudio "calidad de atención" para Silva et al. (2022) la perspectiva de Parasuraman, Zeithaml y Berry autores que han desarrollado la teoría de la calidad de los servicios con respecto a la atención. Esta teoría abarca sobre la gran importancia que tiene la calidad del servicio para analizar tanto la satisfacción en los clientes como la fidelidad en la marca. Dichos autores propusieron un modelo de las cinco brechas para explicar cómo se produce la calidad del servicio y de qué manera se correlaciona con la percepción de los clientes. La primera brecha trata de la incomprensión que se genera dentro de la gerencia con respecto a las expectativas y necesidades del cliente. Esto puede ocurrir porque la gerencia no ha realizado una investigación adecuada o porque no ha entendido correctamente la información obtenida. La segunda brecha se produce cuando hay una falta de especificidad en las expectativas de calidad del servicio.

Nkabinde et al. (2021) en otras palabras, la gerencia no ha definido claramente lo que se espera del servicio y cómo debe ser entregado. La tercera brecha se refiere a que falta lograr proporcionar un cumplimiento de las especificaciones de la calidad

del servicio. Esto puede ocurrir debido a problemas con los procesos de entrega, la capacitación del personal o la falta de recursos. La cuarta brecha se produce cuando no se comunica claramente con el cliente sobre la entrega del servicio. Esto puede llevar a malentendidos y frustración por parte del cliente. Finalmente, la quinta brecha se refiere a la falta de comprensión que presentan los clientes con relación a la calidad del servicio entregado. Urgell et al. (2022) esto puede ocurrir si el cliente no ha recibido información clara sobre lo que se esperaba y cómo se entregó el servicio. Para que la calidad de servicio sea mejorada y cerrar estas brechas, los autores sugieren que las empresas deben centrarse en la comprensión de los clientes, en sus expectativas, deben ser más claros con sus especificaciones, asimismo, brindar una correcta capacitación a sus empleados, el monitoreo como se mide la calidad del servicio, continuamente , ofrecer una comunicación clara y concisa .Al hacerlo, las empresas pueden mejorar la satisfacción del cliente, la lealtad a la marca y, en última instancia, el éxito del negocio (Biswas et al.,2022).

Parasuraman et al. (1988, cómo se citó en Tesfa et al.,2022) definen a la variable estudiada la calidad de atención se refiere a la capacidad de satisfacer las expectativas del cliente y minimizar las discrepancias entre esas expectativas y la percepción real del servicio recibido.

Es un indicador importante porque muestra la efectividad de los profesionales y de los servicios que se ofrecen. Se evalúa a través de varios aspectos, como la seguridad, la efectividad del tratamiento, la eficacia, la accesibilidad, y la atención centralizada en el cliente (Hytiris et al., 2021).

Según Getachew et al. (2020) esta calidad que reciben los pacientes respecto a su atención puede estar influenciada por varios factores, como la competencia y habilidades del personal. Es por eso que ellos esperan recibir atención de un personal médico que tenga un alto nivel de conocimiento y experiencia en su área de especialización. Otro factor Gavurova et al. (2021) es la comunicación efectiva, ya que entre el personal y los pacientes es esencial garantizar la comprensión mutua y el éxito en el tratamiento. Los pacientes tienen la expectativa de recibir una atención en la que los profesionales de la salud les presten atención, los entiendan y les brinden explicaciones claras y concisas sobre las opciones de tratamiento y los procedimientos médicos.

Bergh et al. (2022) la accesibilidad y conveniencia es otro factor porque los pacientes desean tener acceso fácil y conveniente respecto a sus atenciones médicas, también exigen flexibilidad de horarios, citas fáciles de programar y las instalaciones deben estar ubicadas en un lugar accesible. Otro factor como lo señala Bourque y Loiselle (2022) es el entorno y comodidad de las instalaciones y estas pueden tener una influencia en la calidad de atención que los pacientes reciben. Los pacientes esperan instalaciones limpias y seguras, así como comodidades que les permitan sentirse cómodos durante su visita. Y por último esperan que el tiempo de espera sea corto y que la atención sea eficiente, es así que los especialistas de la salud deben trabajar para brindar una atención óptima y que el tiempo del paciente sea valorado (Tassew et al,2021).

En el ámbito de la salud es de vital importancia la calidad, ya que tiene un efecto muy directo en el bienestar y salud de los pacientes, quienes tienen el derecho de recibir atención médica que sea segura, efectiva y de alta calidad. Por consiguiente, una atención de calidad permitirá lograr el éxito del tratamiento, prevención de errores médicos y eventos adversos. También es relevante, porque afecta la sostenibilidad y eficiencia en la atención de los sistemas médicos (Jayantkumar y Dasharathbhai,2019).

Los sistemas de salud pueden ser costosos y dar una mejora a esta calidad puede ayudar a reducir los costos a largo plazo, evitando la necesidad de tratamientos adicionales y hospitalizaciones innecesarias. Esta atención también puede influir en que los la paciente obtengan una percepción de confianza depositada en el sistema de atención médica. Los pacientes experimentan mayor satisfacción cuando reciben una atención de calidad, lo que a su vez puede fortalecer la confianza entre los entes relacionados. (Nkabinde et al.,2021). Po lo tanto Azanaw et al. (2022) señala que es importante evaluar y mejorar continuamente la calidad de atención en salud para garantizar que los pacientes reciban atención médica de alta calidad, segura y efectiva. Esto implica identificar y abordar los problemas de calidad, implementar mejores prácticas y mejorar la capacitación y formación en de los profesionistas de la salud. Al mejorar la calidad de atención, se puede mejorar la salud y el bienestar de los atendidos, así como la eficiencia, sostenibilidad y su satisfacción de los sistemas de atención.

En ese sentido Almeida et al. (2022) sustentan que la percepción de los pacientes es crucial para las áreas de la salud, porque los pacientes son la razón de ser de los profesionales de la salud y su opinión sobre la atención que reciben es un indicador importante de la calidad que se proporcionan, es esencial que escuchen la opinión de los pacientes, ya que esto les ayuda a identificar algunas áreas donde se puede mejorar y tomar medidas que se garantice recibir una atención eficiente. Silesh y Lemma, (2021) señalan que los pacientes satisfechos son más propensos a regresar para futuras visitas y a recomendar a otros su experiencia positiva con los profesionales de la salud. Esto ayuda a construir una base de pacientes leales y contribuye al éxito a largo plazo de una práctica médica.

Cantó et al. (2018) manifiestan la importancia de su percepción los pacientes tanto a nivel individual como a nivel institucional. A nivel individual, una alta satisfacción del paciente puede indicar una atención médica de calidad y una relación médico-paciente sólida. A nivel institucional, Cortés et al. (2021) menciona que las organizaciones de atención médica pueden utilizar la retroalimentación de los pacientes con el fin de lograr mejoras en sus servicios y de esta manera tomar decisiones basadas en las expectativas y necesidades que presenten sus pacientes.

De Jesús et al. (2018) los pacientes satisfechos tienden a recomendar a otros su proveedor de atención médica o institución. La boca a boca positivo puede contribuir a la reputación y el crecimiento de un centro médico. Eirin et al., (2022) por el contrario, la insatisfacción de los pacientes puede llevar a la pérdida de pacientes y a una mala reputación, lo que puede afectar el prestigio y la viabilidad de una organización dedicada al sector salud. Además, la insatisfacción del paciente Animut et al. (2022) puede llevar a reclamaciones y demandas legales, lo que puede ser costoso y llevar mucho tiempo. Al conocer las opiniones de los pacientes, se pueden identificar las problemáticas antes de que estas sean una consecuencia legal, lo que ahorra tiempo y dinero a los directivos e involucrado en el sistema. Thanh et al. (2022) también es importante destacar que la percepción de la satisfacción del paciente es necesario para cumplir con los requisitos normativos. Los organismos reguladores pueden exigir la presentación de informes sobre la satisfacción del paciente como parte de los requisitos de acreditación.

Shayo et al. (2022). Por lo tanto, es muy importante que se preste atención a las opiniones de los pacientes y se tomen medidas que ayuden a mejorar esta calidad. En conclusión, según Marzo et al. (2021) la percepción de los pacientes permite mejorar la calidad de la atención, fidelizar a los pacientes, reducir las reclamaciones y demandas legales y cumplir con los requisitos normativos, por lo tanto, es fundamental evaluar y mejorar continuamente la calidad en su atención que garantice recibir una atención médica segura, efectiva y calidad alta. El modelo SERVQUAL es una herramienta que es utilizada para medir los servicios respecto a su calidad que ofrece una organización, basándose en las percepciones y expectativas de los clientes del servicio entregado respecto a su calidad, la cual es una herramienta de mucha ayuda en el ámbito empresarial (Urgell et al.,2022).

Parasuraman et al. (1988, cómo se citó en Tesfa et al.,2022) este modelo se basa en cinco dimensiones de calidad del servicio entre ellas la fiabilidad que mide la capacidad de la organización para brindar el servicio prometido de manera confiable y precisa. Otra dimensión es la capacidad de respuesta que mide la disposición de los empleados para atender a los pacientes y proporcionar un servicio eficiente y efectivo. Así también la dimensión empatía mide la capacidad de los empleados para comprender y responder adecuadamente a las necesidades de los atendidos. La dimensión seguridad mide la capacidad de la organización para optimizar la seguridad de los atendidos y la protección de sus intereses. Finalmente, la dimensión tangibilidad mide el estado físico de los equipos, instalaciones, personal y materiales utilizados para brindar el servicio. Por lo tanto, Delor et al. (2021) enmarca que SERVQUAL es modelo de mucha utilidad para mejorar y evaluar la calidad del servicio entregado por una institución. Permite a las instituciones identificar áreas de mejora y trabajar para mejorar la calidad entregado. Al utilizar este modelo, las empresas pueden garantizar que el servicio que ofrecen cumpla con las expectativas y se ajusten a sus necesidades, de los pacientes, lo que permitirá potenciar el éxito de la organización en general.

### **III.METODOLOGIA**

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

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Este estudio presentado fue de tipo aplicada porque estuvo orientada a la acción y se caracteriza por tener un enfoque práctico. Se lleva a cabo con el propósito de generar resultados que puedan ser aplicados en contextos reales y que tengan un impacto tangible para que de este modo se dé solución al problema y por ende permita mejorar los procesos que se realizan o las prácticas existentes (Hernández ,2014).

De enfoque cuantitativo se centró en la medición de las variables de estudio mediante métodos matemáticos y estadísticos objetivos. Esto incluyó el uso de pruebas estadísticas y técnicas de análisis de datos, según (Nolasco et al. en 2021).

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

En este estudio fue de diseño descriptivo porque buscó explorar y conocer el fenómeno o grupo de interés en profundidad (percepción de la calidad de atención). También fue de utilidad para recopilar datos que sirvan como base para investigaciones posteriores y para establecer comparaciones con otros estudios similares (Hernández,2014).

Donde:



**Dónde:**

M = Muestra de estudio constituida pacientes de la unidad de estudio.

O = Calidad de atención

#### **3.2. Variables y operacionalización**

**Definición conceptual:** Tesfa et al. (2022) definen a la calidad de atención como la medida en que los servicios de atención cumplen con los estándares establecidos para brindar atención segura, efectiva y de alta calidad a los clientes.

**Definición operacional:** es la medida de los elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía del servicio prestado.

**Indicadores:**

- Ambiente Físico
- Elementos materiales
- Eficacia
- Cumplimiento de servicio
- Amabilidad
- Tiempo de respuesta
- Atención y respeto
- Información clara y precisa
- Confianza
- Competencia del personal

**Escala de medición:**

Ordinal

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

#### **3.3.1 Población**

En esta investigación se tuvo como población a 400 pacientes atendidos trimestre del año 2023 el centro de obras sociales en Chimbote.

La población en un estudio de investigación se define como el conjunto total de individuos o elementos que poseen características similares y que son el foco del estudio. Representa el grupo más amplio al cual se buscan extender o generalizar los resultados obtenidos en la investigación, según explican (Arias et al. 2016).

**Criterios de inclusión:**

- Pacientes que reciben atención en el centro de obras sociales en Chimbote en el año 2023.

-Pacientes que deseen participar de la investigación

**Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no han recibido atención en el centro de obras sociales en Chimbote en el año 2023.

-Se excluirán a los pacientes que no deseen ser participantes en la investigación

### **3.3.2 Muestra:**

Esta investigación tuvo como muestra a 196 pacientes atendidos trimestre del año 2023 el centro de obras sociales en Chimbote (Anexo2).

La muestra en una investigación es un subgrupo elegido específicamente de una población más grande, compuesto por elementos o individuos. Se selecciona esta muestra con el objetivo de recopilar datos sobre la población de interés (Hernández y et al., 2014).

### **3.3.3 Muestreo:**

Este estudio empleó el tipo de muestreo probabilístico para una muestra simple con 95% de confianza.

### **3.3.4 Unidad de análisis:**

Pacientes del centro de obras sociales

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

En el estudio, se optó por la encuesta como técnica de investigación. Esta elección se debió a que la encuesta es un método que involucra la recolección de información a través de instrumentos diseñados de manera estructurada y específica, con el propósito de recabar datos esenciales para comprender la problemática en cuestión, tal como explica (Baena, 2017).

Como instrumento específico dentro de esta técnica, se utilizó el cuestionario. De acuerdo con Vásquez (2020), el cuestionario es un recurso basado en una serie de ítems organizados y coherentes, cuyo objetivo es recoger información para entender la realidad de la problemática estudiada. Este instrumento, además, fue sometido a un proceso de validación, obteniendo un coeficiente de confiabilidad de 0.8 según el alfa de Cronbach, lo que indica una alta fiabilidad en los resultados obtenidos.

## **3.5 Procedimientos**

En esta investigación, el proceso se inició con la presentación de una solicitud a la directora de la institución donde se llevó a cabo el estudio. Tras obtener la aprobación, se procedió a programar las fechas para la aplicación del cuestionario a los integrantes de la muestra previamente seleccionada, en consonancia con el cronograma establecido. Una vez aplicados los cuestionarios, los datos recogidos

se ingresaron en un sistema informático para su posterior procesamiento. Este procesamiento incluyó la codificación y tabulación de la información en una base de datos. Posteriormente, los datos procesados se presentaron en forma de figuras y tablas, facilitando así su interpretación y análisis. El análisis de los datos permitió la emisión de recomendaciones y conclusiones basadas en los hallazgos encontrados, lo que constituyó la etapa final del proceso de investigación.

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

En este estudio se emplearon Microsoft Excel y SPSS versión 26 como herramientas clave para el análisis de datos. Excel se utilizó para organizar, ordenar y clasificar la información, aprovechando su capacidad para manejar grandes volúmenes de datos y realizar análisis básicos. SPSS, reconocido por su especialización en análisis estadístico y ampliamente usado en investigación social y científica, proporcionó capacidades avanzadas para el análisis estadístico, incluyendo técnicas más complejas. Además, se aplicó estadística descriptiva para resumir y describir los datos recogidos, facilitando su interpretación y contribuyendo a alcanzar los objetivos del estudio relacionados con la variable investigada. Estas herramientas y métodos conformaron un enfoque integral y robusto para el análisis de datos en la investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este estudio se fundamentó en varios principios del Código de Ética de la UCV (2020), que guiaron su desarrollo en distintos aspectos éticos y metodológicos. El artículo 3 fue una base clave, ya que se enfatizó el respeto a la autonomía e integridad de todos los participantes involucrados en la investigación. Esto aseguró que se mantuvieran los principios éticos a lo largo del estudio. Además, el artículo 7 del Código jugó un papel crucial, ya que se comprometió a establecer y mantener el rigor científico. Este compromiso implicó el uso de métodos rigurosos para el análisis de la información recabada, garantizando interpretaciones válidas y confiables. El artículo 9 también fue relevante, asegurando que el estudio cumpliera con todos los requisitos de seguridad, así como las normativas éticas y legales pertinentes. Esto incluyó, entre otros aspectos, la protección de datos personales y el manejo adecuado de la información sensible. Finalmente, el artículo 15 se tomó en consideración para cumplir con las políticas antiplagio de la universidad. Para ello, se utilizó el software Turnitin, que permitió verificar la originalidad del trabajo y

asegurar que no existiera similitud indebida con otras fuentes, reforzando así la integridad académica del estudio.

## RESULTADOS

Por ende, los resultados encontrados en la tesis después de la aplicación estadística para el objetivo general son:

**Objetivo general:** Determinar el nivel de calidad de atención en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote, 2023

**Tabla 1**

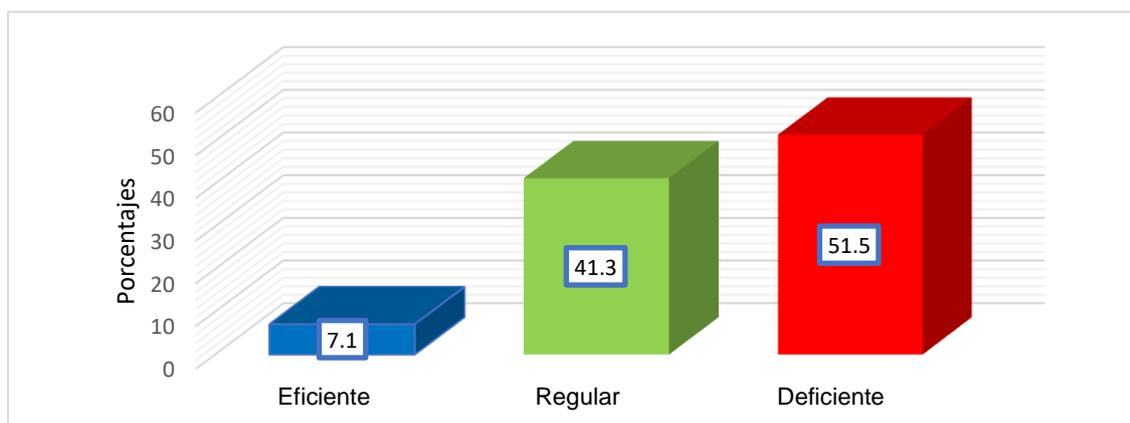
*Nivel de calidad de atención en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote, 2023*

Niveles	f	f%
Eficiente	14	7,1
Regular	81	41,3
Deficiente	101	51,5
Total	196	100,0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los pacientes

**Figura 1**

*Nivel de calidad de atención en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote, 2023*



**Interpretación:** La tabla y figura 1, presenta el nivel de calidad de atención brindado a los pacientes en el centro de obras sociales en Chimbote durante el año 2023. Según los datos, el 7.1% de los pacientes experimentaron un nivel de calidad de atención que se considera eficiente. Por otro lado, un 41.3% de los pacientes recibieron una atención de calidad regular en el centro. Sin embargo, es importante destacar que un 51.5% de los pacientes experimentó un nivel de calidad de atención que se considera deficiente. Esto sugiere que más de la mitad de los

pacientes no recibieron una atención de alta calidad y es posible que hayan enfrentado problemas o insatisfacciones con la atención que se les proporcionó.

**Objetivo específico:** Identificar el nivel de elementos tangibles en la calidad de atención en los pacientes del centro de obras sociales.

**Tabla 2**

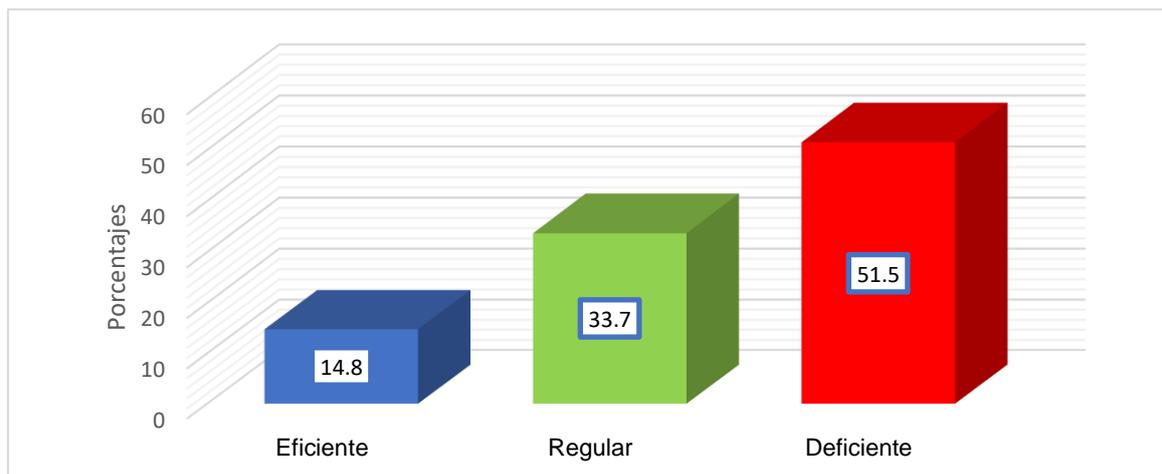
*Nivel de calidad de atención en la dimensión elementos tangibles en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote, 2023*

Niveles	f	f%
Eficiente	29	14,8
Regular	66	33,7
Deficiente	101	51,5
Total	196	100,0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los pacientes

**Figura 2**

*Nivel de calidad de atención en la dimensión elementos tangibles en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote, 2023*



**Interpretación:** La tabla y figura 2, presenta información acerca del nivel de calidad de atención en la dimensión de "elementos tangibles" proporcionada a los pacientes en el centro de obras sociales de Chimbote durante el año 2023. Según los datos, un 14.8% de los pacientes experimentaron un nivel de calidad de atención que se considera eficiente en lo que respecta a estos elementos tangibles. Por otro lado, un 33.7% de los pacientes recibieron una atención de calidad regular en esta dimensión. Sin embargo, la mayoría de los pacientes, aproximadamente un 51.5%, experimentó un nivel de calidad de atención que se considera deficiente en la

dimensión de elementos tangibles. Esto significaría que más de la mitad de los pacientes enfrentaron problemas o insatisfacciones relacionadas con las condiciones físicas o los recursos visibles en el centro de atención.

**Objetivo específico:** Identificar el nivel de fiabilidad en la calidad de atención en pacientes del centro de obras sociales.

**Tabla 3**

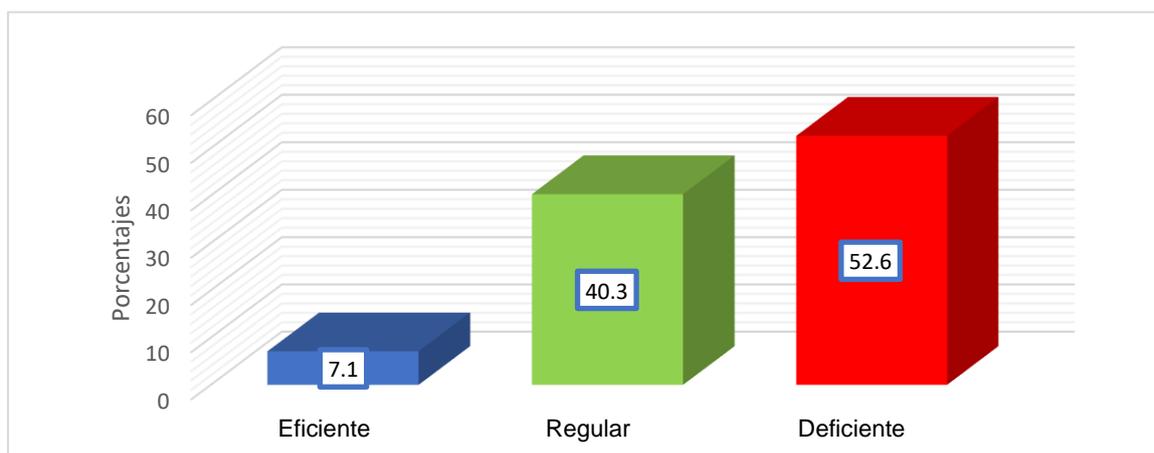
*Nivel de calidad de atención en los pacientes en la dimensión fiabilidad del centro de obras sociales, Chimbote, 2023*

Niveles	f	f%
Eficiente	14	7,1
Regular	79	40,3
Deficiente	103	52,6
Total	196	100,0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los pacientes

**Figura 3**

*Nivel de calidad de atención en los pacientes en la dimensión fiabilidad del centro de obras sociales, Chimbote, 2023*



**Interpretación:**

La Tabla 3 presenta datos sobre el nivel de calidad de atención en la dimensión de "fiabilidad" brindada a los pacientes en el centro de obras sociales de Chimbote durante el año 2023. De acuerdo con los datos, un 7.1% de los pacientes experimentó un nivel de calidad de atención que se considera eficiente en la dimensión de fiabilidad. Por otro lado, un 40.3% de los pacientes recibió una atención de calidad regular en esta dimensión. Sin embargo, la mayoría de los pacientes, aproximadamente un 52.6%, experimentó un nivel de calidad de

atención que se considera deficiente en la dimensión de fiabilidad. Esto significa que más de la mitad de los pacientes enfrentaron problemas o insatisfacciones relacionadas con la confiabilidad de la atención que recibieron.

**Objetivo específico:** Identificar el nivel de la capacidad de respuesta en la calidad de atención en pacientes del centro de obras sociales.

**Tabla 4**

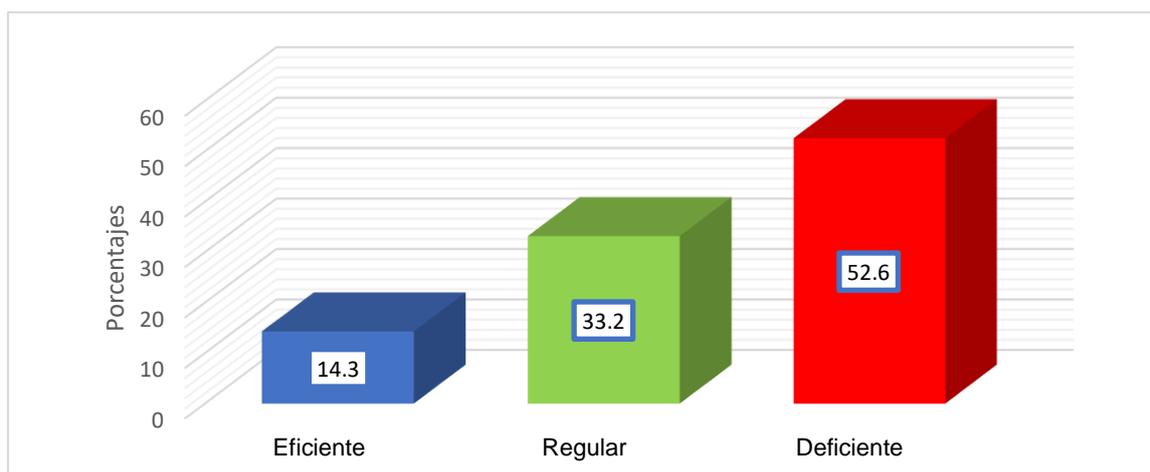
*Nivel de calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote, 2023*

Niveles	f	f%
Eficiente	28	14,3
Regular	65	33,2
Deficiente	103	52,6
Total	196	100,0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los pacientes

**Figura 4**

*Nivel de calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote, 2023*



**Interpretación:**

La Tabla 4 muestra información acerca del nivel de calidad de atención en la dimensión de "capacidad de respuesta" brindada a los pacientes en el centro de obras sociales de Chimbote durante el año 2023. Esta dimensión se enfoca en la capacidad del centro de salud para responder de manera eficiente y oportuna a las necesidades de los pacientes. De acuerdo con los datos, un 14.3% de los pacientes experimentó un nivel de calidad de atención que se considera eficiente en la

dimensión de capacidad de respuesta. Por otro lado, un 33.2% de los pacientes recibió una atención de calidad regular en esta dimensión. No obstante, la mayoría de los pacientes, aproximadamente un 52.6%, experimentó un nivel de calidad de atención que se considera deficiente en la dimensión de capacidad de respuesta.

**Objetivo específico:** Identificar el nivel de la seguridad en la calidad de atención en pacientes del centro de obras sociales

**Tabla 5**

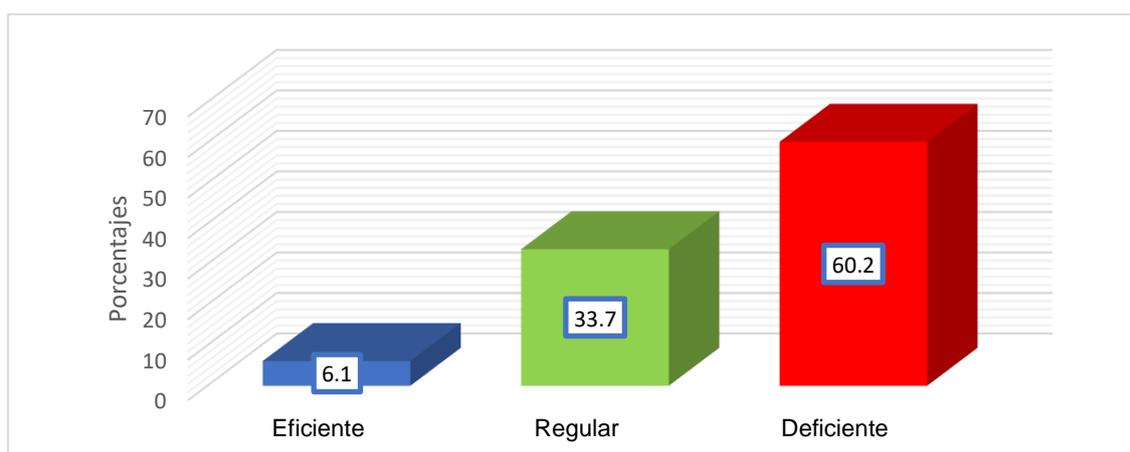
*Nivel de calidad de atención en la dimensión seguridad en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote, 2023*

Niveles	f	f%
Eficiente	12	6,1
Regular	66	33,7
Deficiente	118	60,2
Total	196	100,0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los pacientes

**Figura 5**

*Nivel de calidad de atención en la dimensión seguridad en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote, 2023*



**Interpretación:**

La Tabla 5 presenta datos sobre el nivel de calidad de atención en la dimensión de "seguridad" proporcionada a los pacientes en el centro de obras sociales de Chimbote durante el año 2023. De acuerdo con los datos, un 6.1% de los pacientes experimentó un nivel de calidad de atención que se considera eficiente en la

dimensión de seguridad. Por otro lado, un 33.7% de los pacientes recibió una atención de calidad regular en esta dimensión. Sin embargo, la mayoría de los pacientes, aproximadamente un 60.2%, experimentó un nivel de calidad de atención que se considera deficiente en la dimensión de seguridad. Esto sugiere que más de la mitad de los pacientes enfrentaron problemas relacionadas con la seguridad durante su atención en el centro de obras sociales de Chimbote.

**Objetivo específico:** Identificar el nivel de empatía en la calidad de atención en pacientes del centro de obras sociales.

**Tabla 6**

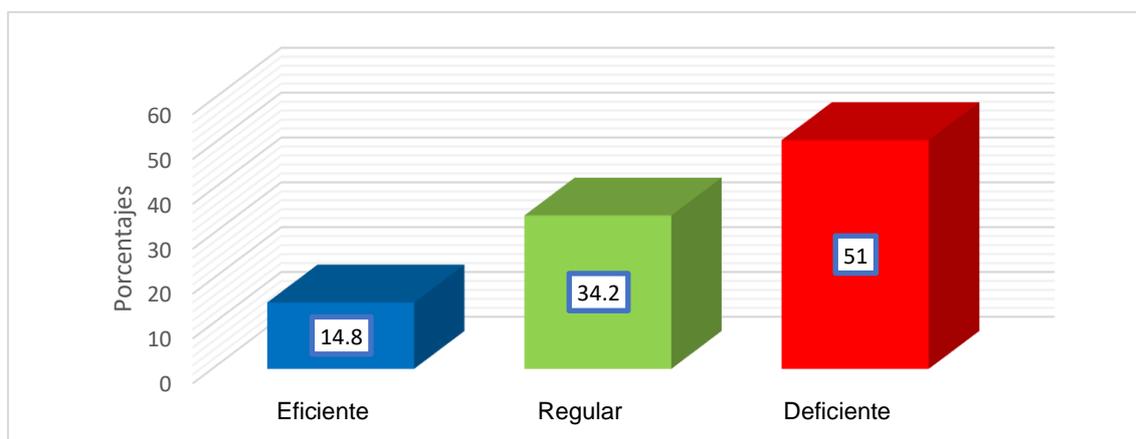
*Nivel de calidad de atención en la dimensión empatía en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote, 2023*

Niveles	f	f%
Eficiente	29	14,8
Regular	67	34,2
Deficiente	100	51,0
Total	196	100,0

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los pacientes

**Figura 6.**

*Nivel de calidad de atención en la dimensión empatía en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote, 2023*



**Interpretación:**

La Tabla 6 muestra datos relacionados con el nivel de calidad de atención en la dimensión de "empatía" brindada a los pacientes en el centro de obras sociales de Chimbote durante el año 2023. De acuerdo con los datos, un 14.8% de los pacientes experimentó un nivel de calidad de atención que se considera eficiente

en la dimensión de empatía. Por otro lado, un 34.2% de los pacientes recibió una atención de calidad regular en esta dimensión. Sin embargo, es importante destacar que un 51.0% de los pacientes experimentó un nivel de calidad de atención que se considera deficiente en la dimensión de empatía. Esto sugiere que más de la mitad de los pacientes enfrentaron problemas relacionadas con la empatía de los profesionales de la salud durante su atención en el centro de obras sociales de Chimbote.

## V.DISCUSIÓN

Este capítulo presenta un análisis exhaustivo de los resultados obtenidos en nuestro estudio, situándolos en el contexto de investigaciones previas y enmarcándolos dentro de los principios teóricos que fundamentan esta investigación.

El objetivo general de nuestra investigación fue evaluar la calidad de atención en el centro de obras sociales en Chimbote durante el año 2023. Los resultados indican que más de la mitad de los pacientes (51.5%) percibieron la atención como deficiente. Un 41.3% de los pacientes evaluaron la atención como regular y solamente un 7.1% consideró que la atención recibida fue eficiente. Estos porcentajes son alarmantes, ya que señalan que una gran mayoría de los pacientes no recibieron un nivel de atención que cumpliera o superara las expectativas básicas. Comparando nuestros hallazgos con estudios anteriores, encontramos similitudes notables. Amau et al. (2022) reportaron que un 82.5% de los pacientes calificaron la atención recibida como regular, sugiriendo una tendencia de percepciones medianamente positivas, pero no óptimas. Por su parte, Lara et al. (2020) encontraron que el 60% de los pacientes estaban insatisfechos con la atención, un hallazgo que resuena con la alta tasa de insatisfacción observada en nuestro estudio. Además, Núñez et al. (2020) reportaron que un 86.8% de los pacientes manifestaron niveles de satisfacción solo a un nivel medio, lo cual complementa y amplía nuestro entendimiento de la calidad percibida en servicios de salud similares.

La definición de calidad de atención, según Parasuraman et al. (1988, como se citó en Tesfa et al., 2022), aborda la capacidad de los servicios de salud de satisfacer las expectativas del cliente y minimizar las discrepancias entre esas expectativas y la percepción real del servicio recibido. Este es un indicador crucial que refleja la efectividad con la que los profesionales y los servicios de salud cumplen con sus responsabilidades. Hytiris et al. (2021) destacan que la calidad se debe evaluar en varias dimensiones clave, incluyendo la seguridad del paciente, la efectividad del tratamiento, la eficacia, la accesibilidad, y la orientación del servicio hacia el cliente. En nuestro contexto, los resultados sugieren que estos aspectos no están siendo

completamente abordados, lo que subraya la necesidad urgente de mejorar prácticas y políticas para elevar la calidad de la atención médica. En conclusión, nuestros hallazgos destacan una brecha significativa entre los estándares de atención esperados y la percepción de los pacientes sobre la atención recibida, lo que llama a una reflexión crítica sobre las estrategias actuales y la implementación de medidas correctivas efectivas.

Los resultados del objetivo específico 1 resaltan la calidad de atención en la dimensión de "elementos tangibles" proporcionada a los pacientes en el centro de obras sociales de Chimbote durante el año 2023. Estos resultados indican que, en términos de los aspectos visibles y físicos, el 14.8% de los pacientes experimentó una atención de alta calidad. Sin embargo, un significativo 33.7% de los pacientes recibió atención de calidad regular en esta dimensión. La principal preocupación radica en que aproximadamente el 51.5% de los pacientes experimentaron una atención deficiente en lo que respecta a los elementos tangibles, lo que señala problemas o insatisfacciones relacionadas con las condiciones físicas y los recursos visibles en el centro de atención. Estos resultados se comparan con investigaciones previas realizadas por Amau et al. (2022), quienes concluyeron que un 44.67% de los pacientes encuestados expresaron su insatisfacción con la calidad de atención. Además, Febres & Mercado (2020) también encontraron niveles de calidad en la atención percibida por los pacientes en la dimensión de elementos tangibles en el rango de regular o medio, alcanzando un 57.1%.

El resultado del objetivo específico 2 evidencia que el nivel de calidad de atención en la dimensión de "fiabilidad" brindada por los pacientes en el centro de obras sociales de Chimbote durante el año 2023. De acuerdo con los datos, aproximadamente un 52.6%, experimentó un nivel de calidad de atención que se considera deficiente en la dimensión de capacidad de respuesta y un 7.1% de los pacientes experimentó un nivel de calidad de atención que se considera eficiente en la dimensión de fiabilidad. Por otro lado, un 40.3% de los pacientes recibió una atención de calidad regular en esta dimensión. Estos resultados son similares con lo encontrado por Anne et al. (2022) quienes también encontraron que la calidad en la dimensión de fiabilidad fue deficiente en un 48%. Además, los resultados de Suarez et al. (2019) en la sección de fiabilidad mostraron que el 47% de las

expectativas se consideraron "regulares," el 25% como "malas," y el 28% como "buenas."

El resultado del objetivo específico 3 evidencia que el nivel de calidad de atención en la dimensión de "capacidad de respuesta" brindada por los pacientes en el centro de obras sociales de Chimbote durante el año 2023. De acuerdo con los datos, un 14.3% de los pacientes experimentó un nivel de calidad de atención que se considera eficiente en la dimensión de capacidad de respuesta. Por otro lado, un 33.2% de los pacientes recibió una atención de calidad regular en esta dimensión. No obstante, la mayoría de los pacientes, aproximadamente un 52.6%, experimentó un nivel de calidad de atención que se considera deficiente en la dimensión de capacidad de respuesta. Resultados parecidos de Amau et al. (2022), quienes encontraron que, en la dimensión de capacidad de respuesta, el 64.97% de los encuestados la calificaron como "regular." Además, Febres & Mercado (2020) también observaron resultados similares en su estudio, donde la dimensión de capacidad de respuesta se clasificó como "regular" en un 55.5%. Estas comparaciones sugieren una tendencia generalizada hacia evaluaciones medianamente positivas, pero aún insuficientes para considerarlas óptimas.

Es importante destacar el impacto de la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención en la reputación y el crecimiento de las instituciones médicas. De Jesús et al. (2018) señalan que los pacientes satisfechos tienden a recomendar su proveedor de atención médica a otros, contribuyendo así a la reputación y al crecimiento del centro mediante el boca a boca positivo. Este fenómeno subraya la importancia crítica de mejorar la capacidad de respuesta como un componente esencial de la calidad de atención, con el fin de fomentar una percepción más favorable entre los pacientes y, por ende, un mayor nivel de satisfacción y recomendación.

El resultado del objetivo específico 4 evidencia que el nivel de calidad de atención en la dimensión de "seguridad" brindada por los pacientes en el centro de obras sociales de Chimbote durante el año 2023. De acuerdo con los datos, un 6.1% de los pacientes experimentó un nivel de calidad de atención que se considera eficiente en la dimensión de seguridad. Por otro lado, un 33.7% de los pacientes recibió una atención de calidad regular en esta dimensión. Sin embargo, la mayoría

de los pacientes, aproximadamente un 60.2%, experimentó un nivel de calidad de atención que se considera deficiente en la dimensión de seguridad. Resultados similares con Estos hallazgos son consistentes con los resultados de Suarez et al. (2019), donde se encontró que, en la sección de seguridad, el promedio de expectativa se calificó como regular en un 48%, malo en un 25%, y bueno en un 27%. Además, Amau et al. (2022) también obtuvieron resultados similares al evaluar las diferentes dimensiones, con un 84.01% de los encuestados calificando la seguridad como regular. La importancia de estos hallazgos es crucial. Como señala Azanaw et al. (2022), es esencial evaluar y mejorar continuamente la calidad de la atención en salud para garantizar que los pacientes reciban atención médica no solo de alta calidad, sino también segura y efectiva. Los resultados de nuestro estudio subrayan la necesidad urgente de adoptar medidas correctivas y de mejora en la dimensión de seguridad, con el fin de elevar los estándares de atención y asegurar la confianza y el bienestar de los pacientes.

Los resultados del objetivo específico 5 evidencian el nivel de calidad de atención en la dimensión de "empatía" proporcionada a los pacientes en el centro de obras sociales de Chimbote durante el año 2023. Según los datos, un 14.8% de los pacientes experimentó un nivel de calidad de atención que se considera satisfactorio en la dimensión de empatía. Por otro lado, un 34.2% de los pacientes recibió una atención de calidad regular en esta dimensión. Sin embargo, es importante resaltar que un 51.0% de los pacientes experimentó un nivel de calidad de atención que se considera insatisfactorio en la dimensión de empatía. Estos resultados son coherentes con hallazgos previos realizados por Amau et al. (2022), quienes también encontraron que la empatía se clasificó como regular, con un 84.77% según la percepción de los encuestados. Además, los resultados de Anne et al. (2022) indicaron que, en cuanto a la empatía, el 56% de los encuestados la calificaron como media. Los datos muestran que la dimensión de empatía en la atención médica en el centro de obras sociales de Chimbote requiere mejoras significativas, ya que la mayoría de los pacientes experimentan un nivel de calidad insatisfactorio en este aspecto. Estos resultados subrayan la importancia de enfocarse en la mejora de la empatía en la atención médica para aumentar la satisfacción de los pacientes y la calidad de los servicios.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la calidad de atención brindada a los pacientes en el centro de obras sociales de Chimbote presenta deficiencias en aproximadamente el 51.5% de los pacientes experimentaron un nivel regular. Estas deficiencias en la atención se deben, en gran medida, a la escasez de recursos, como la disponibilidad insuficiente de personal médico, equipo médico, medicamentos y la falta de instalaciones adecuadas, y la deficiente empatía lo que limita la capacidad del centro para ofrecer una atención de calidad.
2. Se identificó en la dimensión de "elementos tangibles," que alrededor del 51.5% de los pacientes experimentaron una atención regular en términos de aspectos visibles y físicos. Estas deficiencias pueden atribuirse a la insuficiencia de recursos apropiados, como instalaciones médicas obsoletas, equipos médicos en mal estado o insuficientes, y la falta de disponibilidad de medicamentos.
3. Se identificó en la dimensión de "fiabilidad" deficiencias, ya que aproximadamente el 52.6% de los pacientes experimentaron un nivel de calidad de atención regular en esta área. Estas deficiencias en la fiabilidad se derivan en gran parte de la falta de un seguimiento riguroso de protocolos médicos y procedimientos, así como de retrasos en el diagnóstico, lo que compromete la consistencia y confiabilidad de la atención.
4. Se identificó en la dimensión capacidad de respuesta se consideró deficiente para la mayoría de los pacientes, con un 52.6% experimentando una atención regular. Las causas de estas deficiencias se deben a los tiempos de espera prolongados, falta de disponibilidad de citas médicas, y una respuesta general insuficiente a las necesidades y preocupaciones de los pacientes.
5. Se identificó en la dimensión de "seguridad," que un alto porcentaje de pacientes (alrededor del 60.2%) experimentó un nivel de atención regular en cuanto a la seguridad. Las posibles causas de estas deficiencias se deben a fallas en el seguimiento de seguridad y procedimientos médicos, así como problemas en la administración de medicamentos.

6. Se identifico en la dimensión "empatía" aproximadamente el 51.0% de los pacientes experimentando un nivel de atención regular. Las razones detrás de estas deficiencias se deben a la falta de empatía en la interacción con los pacientes, la carencia de habilidades de comunicación por parte del personal y la insuficiente comprensión de las necesidades y preocupaciones de los pacientes.

## **VI.RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al director del centro de obras sociales de Chimbote priorice la asignación de recursos adecuados, para mejorar los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad en la atención. Al abordar estas deficiencias, el centro podrá ofrecer una atención de mayor calidad y satisfacer de manera más efectiva las necesidades de los pacientes.
2. Se recomienda según el objetivo específico 1 al director priorizar la renovación de instalaciones obsoletas y la actualización de equipos médicos en mal estado. Esto no solo mejorará la percepción de los pacientes, sino que también contribuirá a un entorno más seguro y cómodo.
3. Se recomienda según el objetivo específico 2 al director establecer programas de capacitación continua para el personal médico y de enfermería, así como sistemas efectivos de supervisión y control de calidad. Esto garantizará la mejora de la fiabilidad en la atención.
4. Se recomienda según el objetivo específico 3 al personal optimizar la gestión de tiempos de espera, implementando estrategias para reducir los tiempos de espera, como una gestión más eficiente de las citas médicas y una planificación adecuada para satisfacer la demanda de atención médica.
5. Se recomienda según el objetivo específico 4 al personal de salud promover una cultura de seguridad en el centro de salud, asegurando el estricto seguimiento de protocolos de seguridad, como la correcta administración de medicamentos y la identificación de pacientes.
6. Se recomienda según el objetivo específico 5 al personal de salud fomentar la empatía y la comunicación efectiva, alentando una interacción más cálida y comprensiva con los pacientes. Escuchar activamente las necesidades y preocupaciones de los pacientes debería ser una prioridad.

## REFERENCIAS

- Almeida, S. G., Marabujo, T., & Carmo-Gonçalves, M. D. (2021). Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. *Medicina De Familia. Semergen*, 47(4), 248-255.<https://doi.org/10.1016/j.semerg.2021.01.005>
- Amau, J., León, R., Ticona Zela, R., & Estrada, L. (2022). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 51(1), e1824.[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572022000100016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572022000100016&lng=es&tlng=es)
- Animut, N., Chala, T. K., Salgado, W. B., Garedew, M. G., & Getachew, B. (2022). Satisfaction toward Quality of Care and Associated Factors among Patients Admitted to Gambella General Hospital, Gambella Region, Southwest Ethiopia. *Advances in public health*, 2022, 1-8.<https://doi.org/10.1155/2022/8038488>
- Anne, F. I., Akter, S. H., Sheikh, S. P., Ireen, S., Escobar-DeMarco, J., Kappos, K., Ash, D. M., & Rasheed, S. (2022). Quality of nutrition services in primary health care facilities of Dhaka city: State of nutrition mainstreaming in urban Bangladesh. *PLOS ONE*, 17(12), e0278621.<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0278621>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. [en línea].<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Azanaw, A., Alemu, M. B., Yitayal, M., & Aschalew, A. Y. (2022). Evaluation of the pediatric antiretroviral therapy service in Gondar city public health facilities— A case study design with mixed methods. *PLOS ONE*, 17(12), e0279890.<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0279890>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2018). *La mala calidad de la atención de salud mata*.<https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>

- Bastis (2021). *Presupuesto de la investigación*. <https://online-tesis.com/presupuestodelainvestigacion/#:~:text=El%20presupuesto%20es%20una%20representaci%C3%B3n,fondos%20cuando%20no%20es%20evidente>.
- Benites, Á., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R., & Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur, 19*(2), 236-244. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2021000200236&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000200236&lng=es&tlng=es).
- Bergh, K., Bishu, S., & Taddese, H. (2022). Identifying the determinants of patient satisfaction in the context of antenatal care in Kenya, Tanzania, and Malawi using service provision assessment data. *BMC Health Services Research, 22*(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08085-0>
- Biswas, J., Faruque, M., Banik, P. C., Ahmad, N., & Mashreky, S. R. (2022). Satisfaction with care provided by home-based palliative care service to the cancer patients in Dhaka City of Bangladesh: A cross-sectional study. *Health science reports, 5*(6). <https://doi.org/10.1002/hsr2.908>
- Bourque, M. A., & Loiselle, C. G. (2022). Patients' cancer care perceptions conceptualized through the Cancer Experience Measurement Framework. *BMC Health Services Research, 22*(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07946-y>
- Cantó, V. E., Soler, M. M., & Chordá, V. M. G. (2018). Satisfacción de los usuarios en 2 hospitales con diferente modelo de gestión. *Journal of Healthcare Quality Research, 33*(6), 334-342. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2018.07.005>
- Chiroque, J. M. A., Manco, R. A. L., Zela, R. J. T., & Chiroque, L. M. E. (2022). Satisfaction in specialized dental care for military patients during COVID-19. [Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19] *Revista Cubana De Medicina Militar, 51*(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S013865572022000100016&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S013865572022000100016&script=sci_abstract&tlng=en)

- Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo; (2020).  
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Cortés, C. J., Rodríguez, S. G. M., Velandia, P. A. M., Cajas, S. L. J., Barón, R. A., & Cajas, D. (2021). Satisfacción del servicio de telemedicina en pacientes con artritis reumatoide. *Revista Colombiana de Reumatología*.<https://doi.org/10.1016/j.rcreu.2021.09.005>
- De Jesús Vizcaíno, A., Del Pilar Vizcaino Marín, V., & Jasso, G. S. F. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1).<https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>
- Delor, R. E. R., Franco, H. M. A., Medina, N., Gómez, D. M. L., Ortiz, L. M. D., Méndez, Y. P., Sarabia, A. F., Kiese, S. R. G., Valenzano, R. L., Giménez, O. J. L., Giménez, A., Estigarribia, S. P. M., Gomide, M., Ocampos, J. M., Quiñonez, M. A., Barreto, J. C. S., García, C., & Leguizamón, O. V. Z. (2021). Satisfaction of users of family health units in Paraguay in 2020: a multicenter study. *Revista del Nacional*, 13(1), 64-75.  
<https://doi.org/10.18004/rdn2021.jun.01.064.075>
- Eirin, E, Pereira, Y., Fuentes, L., Castellanos, C., & Rodríguez, H. (2022). Satisfacción de usuarios de consultorios urbanos del Policlínico Norte, municipio Placetás, Villa Clara. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 38(3), e1907.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252022000300011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252022000300011&lng=es&tlng=es)
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020b). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.<https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

- Fernández, A., González, I. A., & Vázquez, L. W. (2020). Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2070>
- Gavurova, B., Dvorský, J., & Popesko, B. (2021). Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21), 11337. <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>
- Getachew, T., Abebe, S. M., Yitayal, M., Persson, L., & Berhanu, D. (2020). Assessing the quality of care in sick child services at health facilities in Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05444-7>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Hytiris, M. L., Johnston, D., Mullen, S., Smyth, A., Dougan, E., Rodie, M., & Ahmed, S. (2021). Experience of health care at a reference centre as reported by patients and parents of children with rare conditions. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s13023-021-01708-5>
- Jayantkumar, P. H., & Dasharathbhai, P. R. (2019). Study on patient satisfaction of outpatient department in ESI Hospitals at Ahmedabad, Vadodara, and Surat in state of Gujarat. *International journal of healthcare management*, 12(4), 259-264. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1398441>
- La Defensoría del Pueblo (2021). *Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico*. <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>
- Lara-Alvarez, J. J., Hermoza-Moquillaza, R. V., & Arellano-Sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista estomatológica herediana*, 30(3), 145-152. <https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>

Libro de reclamaciones (2023). *Centro de Obras Sociales*

- Marzo, R. R., Bhattacharya, S., Ujang, N., Naing, T. W., Fei, A. T. H., Chun, C. K., Ting, C., A, P., Rajah, P., A, K., & Shanmuganathan, P. V. (2021). The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction. *Journal of education and health promotion, 10(1)*, 160.[https://doi.org/10.4103/jehp.jehp\\_979\\_20](https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_979_20)
- Molas, G. A. V., Ferreira, N., Fretes, D. A. A., Cristaldo, J., Caballero, N. E. P., & Martínez, L. (2018). Users satisfaction of the Obstetrics and Gynecology Department users of the Hospital Nacional in 2018. *Revista del Nacional. <https://doi.org/10.18004/rdn2018.0010.02.039-057>*
- Nkabinde, N. P., Bopape, M. A., Mothiba, T. M., & Mphekgwana, P. M. (2021). Patients' Satisfaction with Services Offered by Nurses at a Selected Ideal Clinic in Ehlanzeni District, Mpumalanga Province, South Africa. *The Open Nursing Journal, 15(1)*, 229-235.<https://doi.org/10.2174/266695870210100229>
- Nolazco, F., Menacho, J., & Bardales, A. (2021). Metodología de la investigación científica (MIC) en la educación básica regular. El caso peruano. *Espíritu Emprendedor TES, 5(3)*, 61-82.<https://doi.org/10.33970/eetes.v5.n3.2021.277>
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J Retailing (1988) 64(1)*: 12-40.  
[https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multipleitem\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multipleitem_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Shayo, E., Kivuyo, S., Seeley, J., Bukenya, D., Karoli, P., Mfinanga, S., Jaffar, S., & Van Hout, M. C. (2022). The acceptability of integrated healthcare services for HIV and non-communicable diseases: experiences from patients and healthcare workers in Tanzania. *BMC Health Services Research, 22(1)*.<https://doi.org/10.1186/s12913-022-08065-4>

- Silesh, M., & Lemma, T. (2021). Maternal satisfaction with intrapartum care and associated factors among postpartum women at public hospitals of North Shoa Zone Ethiopia. *PLOS ONE*, 16(12), e0260710. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260710>
- Silva C., Sosa, M., Llano, E., & Manso. (2022). Evaluación de la calidad del Servicio de Estomatología General Integral. Policlínico Camilo Cienfuegos de Sancti Spiritus. *Gaceta Médica Espirituana*, 24(2), 2408. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212022000200005&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212022000200005&lng=es&tlng=es)
- Tarekegne, A. A., Giru, B. W., & Mekonnen, B. (2022). Person-centered maternity care during childbirth and associated factors at selected public hospitals in Addis Ababa, Ethiopia, 2021: a cross-sectional study. *Reproductive Health*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12978-022-01503-w>
- Tassew, B., Nega, A., Asseffa, D., Biruk, E., Habtamu, T., Taye, G., & Ayele, W. (2021). Quality of primary health care during COVID-19 pandemic in addis ababa ethiopia: Patients-side and facility level assessment. *Ethiopian Journal of Health Development*, 35(Special Issue 1), 98-107. <https://www.ajol.info/index.php/ejhd/article/view/210766>
- Tesfa, T. B., Taye, A., & Belay, Y. (2022). Patient satisfaction with surgical informed consent at Jimma Medical Center, Ethiopia. *BMC Medical Ethics*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12910-022-00841-5>
- Thanh, N. D., Anh, B. T. M., Xiem, C. H., Anh, P. Q., Tien, P. H., Thanh, N. T. P., Quang, C. H., Ha, V. T., & Hung, P. T. (2022). Patient Satisfaction With Healthcare Service Quality and Its Associated Factors at One Polyclinic in Hanoi, Vietnam. *International Journal of Public Health*, 67. <https://doi.org/10.3389/ijph.2022.1605055>
- UNIFE (2021). *Guía para la ejecución de proyectos de investigación en UNIFÉ*. [http://www.unife.edu.pe/vicerrectorado\\_investigacion/VRI/guia\\_proyectos.pdf](http://www.unife.edu.pe/vicerrectorado_investigacion/VRI/guia_proyectos.pdf)

- Urgell-Cuevas, W., Gogiascoechea-Trejo, M. C., Nachón-García, M., Pavón-León, P., Montes-Villaseñor, E., & Blázquez-Morales, M. (2022). Calidad de la atención en pacientes oncológicos desde la perspectiva del personal de salud. *Journal of Healthcare Quality Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2022.09.003>
- Urgell-Cuevas, W., Gogiascoechea-Trejo, M. C., Nachón-García, M., Pavón-León, P., Montes-Villaseñor, E., & Blázquez-Morales, M. (2022). Calidad de la atención en pacientes oncológicos desde la perspectiva del personal de salud. *Journal of Healthcare Quality Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2022.09.003>
- Vizcaino, A., Vizcaino V. y Fregoso, G. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horiz. sanitario [online]*. 2019, vol.18, n.1, pp.27-36.<https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Parasuraman et al. (1988, cómo se citó en Tesfa et al.,2022) la calidad de atención se refiere a la capacidad de satisfacer las expectativas del cliente y minimizar las discrepancias entre esas expectativas y la percepción real del servicio recibido.	Es la medida de los elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía del servicio recibido.	Elementos tangibles	-Ambiente Físico -Elementos materiales	Ordinal
			Fiabilidad	-Cumplimiento de servicio -Información clara y precisa	
			Capacidad de respuesta	-Tiempo de respuesta -Eficacia	
			Seguridad	-Confianza -Competencia del Personal	
			Empatía	-Amabilidad -Atención y respeto	

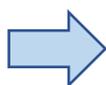
## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTO: SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre y Apellidos: -----

-

Estimado (a) a continuación, encontrará una serie de preguntas que se refieren la calidad del servicio recibida en la institución. Le pedimos que lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la respuesta que mejor se adapte a su opinión. Por favor, marque con una "X" en la casilla correspondiente a la respuesta que elija *según las opciones en cuadro*. Asegúrese de responder todas las preguntas.



Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Preguntas		Opciones de respuestas				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: Elementos tangibles</b>						
1	El ambiente físico es cómodo y acogedor					
2	Las instalaciones en la institución son seguras					
3	La calidad de los equipos y materiales utilizados en su atención son óptimos					
4	Las instalaciones en la institución están limpias					
<b>DIMENSION: Fiabilidad</b>						
5	El personal cumple con los horarios de atención establecidos					
6	Los tratamientos y servicios cumplen con sus expectativas					
7	La información proporcionada es precisa y confiable					
8	El personal médico explica de manera precisa los diagnósticos, y tratamientos recomendados					
<b>DIMENSION: Capacidad de respuesta</b>						
9	El personal atiende a sus necesidades de manera oportuna					
10	Sus preguntas y dudas son resueltas de forma satisfactoria					
11	Recibe una atención rápida en caso de emergencias					

12	Se presta atención a sus consultas					
<b>DIMENSION: Seguridad</b>						
13	El centro hospitalario tiene políticas y procedimientos para garantizar la privacidad y protección de tu información médica y personal					
14	El personal médico le transmite confianza durante su atención					
15	El personal brinda una atención integral y coordinada					
16	El personal trabaja de una manera colaborativa y efectiva al momento de atender					
<b>DIMENSION: Empatía</b>						
17	El personal muestra comprensión y empatía hacia tus necesidades					
18	El personal es amable y cortés en todo momento					
19	La interacción con el personal médico ha sido profesional y respetuosa en todo momento durante tu atención					
20	Recibió el tiempo suficiente por parte del personal médico para expresar tus inquietudes y necesidades durante tu atención					

*Muchas gracias por su participación.*



#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1: Calidad de atención**

Es la medida en que los servicios de atención cumplen con los estándares establecidos para brindar atención segura, efectiva y de calidad (Tesfa et al.,2022)

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de Atención	Elementos tangibles	Mide el estado físico de los equipos, instalaciones, personal y materiales utilizados para brindar el servicio. (Tesfa et al.,2022)
	Fiabilidad	Mide la capacidad de la organización para brindar el servicio prometido de manera confiable y precisa. (Tesfa et al.,2022)
	Capacidad de respuesta	Mide la disposición de los empleados para atender a los pacientes y proporcionar un servicio eficiente y efectivo. (Tesfa et al.,2022)
	Seguridad	Mide la capacidad de la organización para optimizar la seguridad de los atendidos y la protección de sus intereses. (Tesfa et al.,2022)
	Empatía	Mide la capacidad de los empleados para comprender y responder adecuadamente a las necesidades de los pacientes. (Tesfa et al.,2022)

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Calidad de atención en pacientes en un centro de obras sociales, Chimbote, 2023” elaborado por Bernilla Barraza, Karlo André y Jiménez Cortijo, Ximena Fernanda en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Calidad de atención

- Primera dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ambiente Físico	El ambiente físico es cómodo y acogedor	4	4	4	
	Las instalaciones en la institución son seguras	4	4	4	
Elementos materiales	La calidad de los equipos y materiales utilizados en su atención son óptimos	4	4	4	
	Las instalaciones en la institución están limpias	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de servicio	El personal cumple con los horarios de atención establecidos	4	4	4	
	Los tratamientos y servicios cumplen con sus expectativas	4	4	4	
Información clara y precisa	La información proporcionada es precisa y confiable	4	4	4	
	El personal médico explica de manera precisa los diagnósticos, y tratamientos recomendados	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de respuesta	El personal cumple con los horarios de atención establecidos	4	4	4	
	Los tratamientos y servicios cumplen con sus expectativas	4	4	4	
Eficacia	La información proporcionada es precisa y confiable	4	4	4	
	El personal médico explica de manera precisa los diagnósticos, y tratamientos recomendados	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

Confianza	El centro hospitalario tiene políticas y procedimientos para garantizar la privacidad y protección de tu información médica y personal	4	4	4	
	El personal médico le transmite confianza durante su atención	4	4	4	
Competencia del personal	El personal brinda una atención integral y coordinada	4	4	4	
	El personal trabaja de una manera colaborativa y efectiva al momento de atender	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Amabilidad	El personal muestra comprensión y empatía hacia tus necesidades	4	4	4	
	El personal es amable y cortés en todo momento	4	4	4	
Atención y respeto	La interacción con el personal médico ha sido profesional y respetuosa en todo momento durante tu atención	4	4	4	
	Recibió el tiempo suficiente por parte del personal médico para expresar tus inquietudes y necesidades durante tu atención	4	4	4	



(Mg. Nombres y Apellidos del juez)  
DNI N° 46292001  
José A. Velázquez López

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación de juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención en pacientes en un centro de obras sociales, Chimbote, 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	MAGALY M. QUIÑONES NEGRETE		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente Universitario		
<b>Institución donde labora:</b>	Uladech-UPAO		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: Cuestionario de Calidad de atención

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Calidad de atención
<b>Autor(es):</b>	Bernilla Barraza, Karlo André Jiménez Cortijo, Ximena Fernanda
<b>Procedencia:</b>	Adaptada
<b>Administración:</b>	Personal
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos aproximadamente
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Centro de Obras sociales
<b>Significación:</b>	Está compuesta por una variable: <ul style="list-style-type: none"><li>La primera variable contiene 5 dimensiones, de 10 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la percepción sobre la calidad de atención.</li></ul>

### 4. Soporte teórico

- Variable 1:** Calidad de atención

Es la medida en que los servicios de atención cumplen con los estándares establecidos para brindar atención segura, efectiva y de calidad (Tesfa et al., 2022)

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de Atención	Elementos tangibles	Mide el estado físico de los equipos, instalaciones, personal y materiales utilizados para brindar el servicio. (Tesfa et al.,2022)
	Fiabilidad	Mide la capacidad de la organización para brindar el servicio prometido de manera confiable y precisa. (Tesfa et al.,2022)
	Capacidad de respuesta	Mide la disposición de los empleados para atender a los pacientes y proporcionar un servicio eficiente y efectivo. (Tesfa et al.,2022)
	Seguridad	Mide la capacidad de la organización para optimizar la seguridad de los atendidos y la protección de sus intereses. (Tesfa et al.,2022)
	Empatía	Mide la capacidad de los empleados para comprender y responder adecuadamente a las necesidades de los pacientes. (Tesfa et al.,2022)

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Calidad de atención en pacientes en el Centro de Obras Sociales “Maternidad de María”, Chimbote, 2023” elaborado por Bernilla Barraza, Karlo André y Jiménez Cortijo, Ximena Fernanda en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio

6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Calidad de atención

- Primera dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ambiente Físico	El ambiente físico es cómodo y acogedor	3	3	4	
	Las instalaciones en la institución son seguras	3	4	3	
Elementos materiales	La calidad de los equipos y materiales utilizados en su	3	4	4	
	Las instalaciones en la institución están limpias	3	4	3	

- Segunda dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de servicio	El personal cumple con los horarios de atención establecidos	3	3	3	
	Los tratamientos y servicios cumplen con sus expectativas	4	4	4	
Información clara y precisa	La información proporcionada es precisa y confiable	3	4	3	
	El personal médico explica de manera precisa los diagnósticos, y tratamientos recomendados	3	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de respuesta	El personal cumple con los horarios de atención establecidos	3	3	3	
	Los tratamientos y servicios cumplen con sus expectativas	4	4	3	
Eficacia	La información proporcionada es precisa y confiable	3	4	4	
	El personal médico explica de manera precisa los diagnósticos,	3	4	3	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confianza	El centro hospitalario tiene políticas y procedimientos para garantizar la privacidad y protección de tu información médica y personal	4	4	4	
	El personal médico le transmite confianza durante su atención	3	4	3	

Competencia del personal	El personal brinda una atención integral y coordinada	3	3	3	
	El personal trabaja de una manera colaborativa y efectiva al momento de atender	3	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Amabilidad	El personal muestra comprensión y empatía hacia tus necesidades	4	4	4	
	El personal es amable y cortés en todo momento	4	4	4	
Atención y respeto	La interacción con el personal médico ha sido profesional y respetuosa en todo momento durante tu atención	4	4	4	
	Recibió el tiempo suficiente por parte del personal médico para expresar tus inquietudes y necesidades durante tu atención	4	4	4	



My. Carlos Andrés Pérez A.  
 (Firma - Nombres y Apellidos del juez)  
 DNI N° 48105455

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de Atención	Elementos tangibles	Mide el estado físico de los equipos, instalaciones, personal y materiales utilizados para brindar el servicio. (Tesfa et al.,2022)
	Fiabilidad	Mide la capacidad de la organización para brindar el servicio prometido de manera confiable y precisa. (Tesfa et al.,2022)
	Capacidad de respuesta	Mide la disposición de los empleados para atender a los pacientes y proporcionar un servicio eficiente y efectivo. (Tesfa et al.,2022)
	Seguridad	Mide la capacidad de la organización para optimizar la seguridad de los atendidos y la protección de sus intereses. (Tesfa et al.,2022)
	Empatía	Mide la capacidad de los empleados para comprender y responder adecuadamente a las necesidades de los pacientes. (Tesfa et al.,2022)

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Calidad de atención en pacientes en un centro de obras sociales, Chimbote, 2023” elaborado por Bernilla Barraza, Karlo André y Jiménez Cortijo, Ximena Fernanda en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Calidad de atención

- Primera dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ambiente Físico	El ambiente físico es cómodo y acogedor	4	4	4	
	Las instalaciones en la institución son seguras	4	4	4	
Elementos materiales	La calidad de los equipos y materiales utilizados en su	4	4	4	
	Las instalaciones en la institución están limpias	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de servicio	El personal cumple con los horarios de atención establecidos	4	3	4	
	Los tratamientos y servicios cumplen con sus expectativas	4	3	4	
Información clara y precisa	La información proporcionada es precisa y confiable	3	3	4	
	El personal médico explica de manera precisa los diagnósticos, y tratamientos recomendados	3	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de respuesta	El personal cumple con los horarios de atención establecidos	3	4	4	
	Los tratamientos y servicios cumplen con sus expectativas	3	4	4	
Eficacia	La información proporcionada es precisa y confiable	4	4	4	
	El personal médico explica de manera precisa los diagnósticos,	3	3	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confianza	El centro hospitalario tiene políticas y procedimientos para garantizar la privacidad y protección de tu información médica y personal	4	4	4	
	El personal médico le transmite confianza durante su atención	4	4	4	

Competencia del personal	El personal brinda una atención integral y coordinada	4	4	4	
	El personal trabaja de una manera colaborativa y efectiva al momento de atender	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Amabilidad	El personal muestra comprensión y empatía hacia tus necesidades	4	4	4	
	El personal es amable y cortés en todo momento	4	4	4	
Atención y respeto	La interacción con el personal médico ha sido profesional y <del>respetuosa en todo momento</del>	4	4	4	
	Recibió el tiempo suficiente por parte del personal médico para expresar tus inquietudes y necesidades durante tu atención	4	4	4	

(Mg., Nombres y Apellidos del juez)  
DNI N° 32915556

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## **Anexo 4. Documentos del comité de ética**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Calidad de atención en pacientes en un centro de obras sociales, Chimbote, 2023.

Investigador (a) (es): Bernilla Barraza, Karlo André y Jiménez Cortijo, Ximena Fernanda

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de atención en pacientes en un centro de obras sociales, Chimbote, 2023”, cuyo objetivo es determinar el nivel de la calidad de atención en los pacientes del centro de obras sociales, Chimbote, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre la calidad de atención en pacientes del centro de obras sociales.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de atención en pacientes en un centro de obras sociales, Chimbote, 2023.”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la institución centro de obras sociales.
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los

datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadores Bernilla Barraza, Karlo André -email - [Kbernilla@ucvvirtual.edu.pe](mailto:Kbernilla@ucvvirtual.edu.pe) y Jiménez Cortijo, Ximena Fernanda- email- [xjimenez@ucvvirtual.edu.pe](mailto:xjimenez@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor: Urbina Suasnabar, Cristian - email [-curbinas@ucvvirtual.edu.pe](mailto:-curbinas@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora:

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## Anexo 5. Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

N.º ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
	El ambiente físico es cómodo y acogedor	Las instalaciones en la institución son seguras	La calidad de los equipos y materiales utilizados en su atención son óptimos	Las instalaciones en la institución están limpias	El personal cumple con los horarios de atención establecidos	Los tratamientos y servicios cumplen con sus expectativas	La información proporcionada es precisa y confiable	El personal médico explica de manera precisa los diagnósticos, y tratamientos	El personal atiende a sus necesidades de manera oportuna	Sus preguntas y dudas son resueltas de forma satisfactoria	Recibe una atención rápida en caso de emergencias	Se presta atención a sus consultas	El centro hospitalario tiene políticas y procedimientos para garantizar la privacidad y seguridad de la información	El personal médico le transmite confianza durante su atención	El personal brinda una atención integral y coordinada	El personal trabaja de una manera colaborativa y efectiva al momento de atender	El personal muestra comprensión y empatía hacia tus necesidades	El personal es amable y cortés en todo momento	La interacción con el personal médico ha sido profesional y respetuosa en todo momento durante tu atención	Recibió el tiempo suficiente por parte del personal médico para expresar tus inquietudes y necesidades durante tu	
1	3	2	3	4	2	3	4	2	2	1	3	2	2	2	3	4	4	1	3	2	52
2	2	1	3	3	2	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	4	2	1	2	1	40
3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	2	2	62
4	1	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	44
5	2	1	3	4	1	2	4	3	2	2	3	1	2	3	2	4	3	1	3	1	47
6	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	60
7	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	1	4	2	3	3	2	2	2	1	50
8	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	31
9	1	1	4	3	3	2	4	4	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	51
10	4	3	4	2	1	4	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	1	3	2	51
11	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	62
12	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	4	61
13	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	49
14	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	2	2	3	56
15	2	3	2	3	0	3	4	1	3	2	3	1	1	2	3	4	2	1	4	3	47
	0.8095	0.92381	0.69524	0.42857	1.06667	0.92381	0.45714	0.97143	0.92381	0.74286	0.40952	0.92381	1.40952	0.52381	0.54286	0.695238	0.780952	0.695238	0.457143	0.885714	75.40952

suma de var/item 15.27

k 20

alfa 0.831

## Anexo 6: Cálculo del tamaño de la muestra

Por ser una población finita se eligió el diseño muestral probabilístico de tipo aleatorio para hallar el tamaño de la muestra.

Se utiliza entonces:

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

Reemplazando los valores:

$$n = \frac{400(1.96^2)(0.5 * 0.5)}{(400 - 1)(0.05^2) + (1.96^2)(0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{400(3.8416)(0.25)}{(399)(0.0025) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = 196.21 = 196$$