



Universidad César Vallejo

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

**Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un
centro de salud, Lima, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Carhuajulca Llamo, Elizabeth (orcid.org/0000-0002-1263-046X)

ASESORES:

Dr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo (orcid.org/0000-0002-1353-1463)

Mg. Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDMUNDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024", cuyo autor es CARHUAJULCA LLAMO ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDMUNDO DNI: 09809744 ORCID: 0000-0002-1353-1463	Firmado electrónicamente por: RERUIZVI el 16-08- 2024 12:53:19

Código documento Trilce: TRI - 0856418





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CARHUAJULCA LLAMO ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ELIZABETH CARHUAJULCA LLAMO DNI: 76271870 ORCID: 0000-0002-1263-046X	Firmado electrónicamente por: CCARHUAJULCALLA el 09-08-2024 17:32:42

Código documento Trilce: TRI - 0856420

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres del mundo.

A mi familia por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me han brindado a lo largo de esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecir la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Agradecer a mi docente de investigación por haber compartido sus conocimientos a lo largo de estos meses quien ha guiado con su paciencia y su rectitud como docente y a las autoridades y pacientes del centro de salud por su valioso aporte para mi investigación.

Finalmente quiero agradecer toda mi familia por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día gracias siempre los llevo en mi corazón.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	10
III. RESULTADOS	12
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis descriptivo de la variable Gestión de calidad y sus dimensiones ..	12
Tabla 2 Análisis descriptivo de la variable Satisfacción del paciente y sus dimensiones	13
Tabla 3 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	14
Tabla 4 Correlación de hipótesis general.....	15
Tabla 5 Correlación de hipótesis específica 1	16
Tabla 6 Correlación de hipótesis específica 2	17
Tabla 7 Correlación de hipótesis específica 3	18
Tabla 8 Correlación de hipótesis específica 4	19
Tabla 9 Correlación de hipótesis específica 5	20

Resumen

La presente investigación respalda el propósito de desarrollo sostenible referido al ODS 3, ya que busca mejorar la salud y el bienestar. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024. Fue un estudio tipo básico, no experimental, cuantitativo, de corte transversal, donde participaron 100 pacientes atendidos de un centro de salud de Lima. Se utilizaron dos cuestionarios que se validaron mediante 3 jueces expertos, y se determinó la confiabilidad de los mismos mediante una prueba piloto. Como resultados se obtuvo que la gestión de calidad es 69% eficiente, 25% regular, y 7% deficiente; además la satisfacción del paciente es 39% alta, 35% media y 26% baja. Asimismo, el análisis de correlación entre las variables arrojó un coeficiente de correlación de 0.921 ($p=0.000$), obteniendo un valor de significancia menor al 0.05. Finalmente, se concluye que la gestión de calidad se relaciona directa, alta y significativamente con la satisfacción del paciente, lo que refleja que las variaciones positivas o negativas generados para la satisfacción de los pacientes provoca de forma proporcional cambios en la gestión de calidad en el mismo sentido.

Palabras clave: Gestión de calidad, satisfacción del paciente y centro de salud.

Abstract

This research supports the purpose of sustainable development referred to in SDG 3, as it seeks to improve health and wellbeing. The general objective of the research was to determine the relationship between quality management and the satisfaction of patients attending a health center, Lima, 2024. It was a basic, non-experimental, quantitative, cross-sectional study, in which 100 patients attended at a health center in Lima participated. Two questionnaires were used and validated by 3 expert judges, and their reliability was determined by means of a pilot test. The results showed that quality management is 69% efficient, 25% regular, and 7% deficient; in addition, patient satisfaction is 39% high, 35% medium, and 26% low. Likewise, the correlation analysis between the variables yielded a correlation coefficient of 0.921 ($p=0.000$), obtaining a significance value of less than 0.05. Finally, it is concluded that quality management is directly, highly and significantly related to patient satisfaction, which reflects that the positive or negative variations generated for patient satisfaction proportionally cause changes in quality management in the same direction.

Keywords: quality management, patient satisfaction, health center.

I. INTRODUCCIÓN

Este estudio sigue los lineamientos del objetivo de desarrollo sostenible N°3 sobre salud y bienestar, aportando conocimientos que permitan promover mejoras al sistema de salud, mejorando la calidad de atención y los servicios otorgados para beneficio de los usuarios, en especial en zonas de bajos recursos, llevando atención primaria de forma igualitaria para toda la población.

La evaluación de la gestión de calidad de los diversos centros de salud promueve diversos puntos de observación, como el acceso, efectividad, protección, igualdad y complacencia de cada usuario (Ferreira et al., 2023). El manejo adecuado de la gestión de calidad en los centros sanitarios resulta fundamental para mejorar la salud de cada paciente (Villanueva y Santos, 2023). La calidad es multifacética y su evaluación es una de las fuerzas impulsoras para mejorar el desempeño, por lo que su gestión facilita el cambio organizacional, mejoran la calidad de los servicios y se esfuerzan por alcanzar altos estándares (Hussein et al., 2021). Un establecimiento de salud con una buena gestión de calidad puede acreditarse de poseer un impacto positivo en atención hacia los pacientes (Araujo et al., 2020). Además, gestionar la calidad de los nosocomios ayuda a otorgar un mejor servicio para los pacientes, mostrando satisfacción con los cuidados y atención brindada, generando lealtad y un vínculo a largo plazo con el establecimiento y el personal sanitario para atender y cuidar su salud (Baashar et al., 2020).

Por otro lado, la satisfacción de los pacientes permite a la entidad sanitaria ser competitiva en personal de salud y conseguir una mejor atención y cuidado (Durán y Martínez, 2023). Recibir comentarios de los pacientes ayuda a desarrollar políticas y prácticas de gestión adecuadas y priorizar la asignación de recursos. (Afrashtehfar et al., 2020). Un paciente satisfecho por la atención ofrecida por el centro sanitario también permite que sea más comprometido con los medicamentos que se le receta, resultado muy importante en casos donde el tratamiento es prolongado (Cole et al., 2021). Asimismo, un paciente altamente satisfecho con la atención de su salud es señal que existen buenas políticas en la dirección del centro de salud (Leyland y Groenewegen, 2020). Por último, la satisfacción se considera como un valor clave de medición de las necesidades del paciente, relacionado al conocimiento brindado por

el personal sanitario respecto a su tratamiento y proceso de recuperación (Guerra y Gonzáles, 2021).

Las bases fundamentales que permitan obtener en los centros de salud a nivel mundial una gestión de calidad resultan insuficientes: ya que uno de cada ocho centros de salud no se abastece con agua, uno de cada cinco no posee un área de saneamiento y uno de cada seis no presenta ambientes de lavado de manos (OMS, 2020). Gestionar la calidad en los centros sanitarios es fundamental para conseguir la cobertura global de salud, debido a que aproximadamente se presentan una cantidad de muertos que son alrededor de 5,7 y 8,4 millones por año a consecuencia de una pésima calidad sanitaria en países con capacidad económica medias o baja, siendo un 15% de las causas de muerte en dichos países, estando entre las 10 razones de muerte y discapacidad mundial (Organización Panamericana de la salud, 2022). Una revisión sistemática de diversos servicios sanitarios en Latinoamérica señaló que el principal obstáculo para implementar una gestión de calidad se ve afectado a los diversos ambientes cambiantes que provocan un efecto negativo respecto a la planificación, manejo de recursos y, esencialmente, la calidad de servicios otorgada a los pacientes (Solarte et al., 2024). En Panamá se evidenció una inclinación relacionada con las causas de insatisfacción de los pacientes, resaltando una pésima infraestructura del centro de salud, así como falta de personal, donde la mayor inconformidad fue respecto a la demora existente para obtener una cita médica, así como una incapacidad de solución de la salud del paciente en los servicios de salud (De León y Ábrego, 2020). En Ecuador, la problemática principal que se presentan con la gestión de calidad en diversas entidades públicas y privadas de salud son la falta de confianza, el aspecto empático, la competencia para actuar inmediatamente, y el más grave es la percepción negativa de los pacientes. Asimismo, en relación al apartado de seguridad que representaba el ámbito de los productos farmacéuticos, indicó una menor percepción de satisfacción en los usuarios (Guatia et al., 2023).

En el contexto nacional, al iniciar el confinamiento debido a la covid-19, estuvo en evidencia la mala gestión de calidad, encontrando deficiencias en cada hospital del país, demostrando una mala calidad en los servicios sanitarios, y evidenciando el desconocimiento de la gestión administrativa que permita brindar de forma exitosa mejoras en los servicios sanitarios, logrando tener pacientes y usuarios externos

satisfechos (Salas, 2021). Por otra parte, una revisión sistemática mostró que se presentaron dificultades para atender a los pacientes por carencia de recursos, normativas, profesionales de salud capacitados, mala infraestructura de los establecimientos sanitarios (Álvarez et al., 2021). El Ministerio de Salud (2020) indicó que el 77.8% de los nosocomios de primer nivel de atención presentaron instalaciones con signos de precariedad, equipos obsoletos o inoperativos; asimismo, el 84% corresponden a establecimientos de EsSalud, siendo las regiones de Junín, Piura y La Libertad con un mayor número de centros inadecuados.

A nivel local, la Defensoría del Pueblo (2022) indicó que el 76% de los establecimientos de Lima presentaron una inadecuada infraestructura, mostrando signos de deterioro en sus instalaciones, así como falta de personal médico capacitado y con especialización, y la insuficiencia de insumos de laboratorio, poniendo de ejemplo los reactivos para el diagnóstico de tuberculosis. Asimismo, un estudio desarrollado en dos hospitales en Lima de nivel III evidenció una pésima gestión de calidad, ya que únicamente un 0.2% mostró estar satisfecho con la calidad de los servicios brindados, lo cual guardó relación con el compromiso y competencia del personal sanitario, la infraestructura, y equipos médicos (Carhuancho et al., 2021).

Toda esta problemática remarca qué tan relevante es una buena gestión de calidad y la percepción en cada paciente satisfecho que se atiende en un centro sanitario, ya que esta gestión promueve la optimización de dichos servicios, logrando brindar una mejor atención al paciente para su pronta recuperación. Asimismo, la satisfacción del paciente es trascendental para poder evaluar el servicio otorgado por el centro sanitario, por lo que funciona como un indicador de calidad que permite saber los defectos en atención para poder promover cambios y optimizaciones que permitan mejor confort y pacientes satisfechos.

Presentado el contexto problemático desde diversos enfoques, se formula la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024? Asimismo, se formulan las preguntas específicas: ¿Existe relación entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024?

Para el valor teórico, la investigación contiene bases teóricas sólidas sobre la gestión de calidad y satisfacción del paciente, promoviendo el conocimiento de las variables de estudio. Asimismo, el sustento teórico podrá ser utilizado como base en futuras investigaciones relacionadas.

Como justificación metodológica, se siguió las bases del método científico para cumplir los objetivos trazados, así mismo, desarrolló instrumentos de medición para la aplicación en estudios científicos de similar tema.

Respecto a las implicaciones prácticas, el estudio generará que se promueva la implantación de mejores prácticas médicas y de enfermería, debido a la evaluación del desempeño del personal de salud, analizando si se presentan buenas prácticas para atender y cuidar a los pacientes, y que permita lograr en la proximidad posible su recuperación y que tenga un grado alto de satisfacción con el centro de salud.

La relevancia social del estudio radica en poder analizar cada área y funciones del centro de salud que permita conocer los sectores donde el paciente no perciba una atención de calidad, por lo que permitirá plantear a futuro planes de mejora para dicho centro, con la finalidad de satisfacer la atención a los pacientes y pueda devolver adecuadamente su salud.

El objetivo general del estudio es: Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024; y como objetivos específicos: Determinar la relación entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.

La indagación visualizó las virtudes y falencias internas de una entidad sanitaria, evaluando diversos aspectos que permitan una adecuada atención a diversos usuarios que ingresa al centro de salud. El grado de satisfacción de cada paciente será utilizada para determinar la correcta operatividad del centro de salud, la cual permitirá promover la optimización progresiva de los servicios brindados.

En cuanto al ámbito internacional, Tessema et al (2024) plantearon como objetivo analizar qué impacto genera la gestión de calidad en paciente satisfechos en hospitales públicos al norte de Etiopía. Presentaron una investigación correlacional, cuantitativa, donde se tuvo un total de 293 pacientes. Los resultados mostraron un

valor en el análisis estadístico de correlación dio una significancia de 0.001. Concluyeron que tener pacientes satisfechos se debe a la gestión de calidad de los hospitales públicos, generando un efecto en la confianza del paciente hacia los servicios de salud otorgados, dejando en mano de los gerentes del sector la oportunidad de desarrollar planes estratégicos para tomar decisiones relacionados a optimizar la calidad en los hospitales públicos.

Rovere y Rebolledo (2021) desarrollaron un artículo cuya finalidad fue analizar cómo se gestiona la calidad en pacientes y su grado de satisfacción en un servicio de emergencia en Rioverde, Ecuador. La metodología fue cuantitativa, transversal, donde se tuvo a 79 participantes. Como resultados se encontró que solo el 62.85% de la gestión se desarrollaba adecuadamente; asimismo, la satisfacción por tangibilidad fue del 46.2%, por empatía del 54.2%, y por seguridad de 57.6%. Llegaron a concluir que, a pesar que se presentaron grados de satisfacción adecuada en la mayoría de los participantes, existen falencias en la gestión de calidad.

Mulya et al. (2023) tuvieron como propósito analizar el efecto de gestionar la calidad en pacientes satisfechos en un establecimiento sanitario privado de Indonesia. Fue un estudio cuantitativo causal donde 51 pacientes. Como resultados, encontró que el valor R cuadrado de regresión es del 0.975 con una significancia de 0.000. Finalmente, concluyeron que la gestión de calidad presenta un elevado impacto positivo para los pacientes, ya que es causa del 97.5% de los pacientes satisfechos de dicho nosocomio.

Paredes y Santos (2022) plantearon una pesquisa que tuvo como fin evaluar cómo la gestión de calidad se asocia con usuarios satisfechos de diversos hospitales en Guayaquil, Ecuador. Plantearon un estudio básico, correlacional y cuantitativo, donde participaron 384 usuarios. Como resultados obtuvieron que 34 está inconforme o completamente inconforme con la calidad de servicios, Asimismo, la satisfacción con la tangibilidad tiene una correlación de 0.647 ($p=0.000$), con la fiabilidad fue de 0.808 ($p=0.000$), con la capacidad de respuesta de 0.789 ($p=0.000$), con la seguridad de 0.835 ($p=0.000$). con la empatía de 0.820 ($p=0.000$), y finalmente con toda la calidad de servicio de 0.880 ($p=0.000$). Los autores terminaron concluyendo que no se presenta una elevada satisfacción de usuarios, la cual se asocia con gestionar apropiadamente la calidad en el nosocomio.

Bucke et al. (2020) plantearon una investigación cuyo propósito consistió en analizar cómo están asociados los componentes en la gestión de calidad en un hospital de Lituania con la satisfacción de sus pacientes. Plantearon un estudio cuantitativo correlacional, transversal, mediante el cual se tuvo 149 pacientes. Como resultados encontraron que la satisfacción se asociaba con la gestión de calidad en tangibilidad ($r=0.603$), fiabilidad ($r=0.570$), capacidad de respuesta ($r=0.67$), seguridad ($r=0.641$), y empatía ($r=0.483$), todos con significancia menor a 0.01. Finalmente, los autores llegaron a la conclusión que tener pacientes satisfechos guarda asociación con la gestión de calidad.

En relación al ámbito nacional, Mendoza y Placenciaz (2020) publicaron un estudio que presentó como propósito evaluar qué tan satisfechos se encuentran los pacientes y comparar con la calidad de gestión en un rango de 4 años en un nosocomio de segundo nivel. Fue un estudio tipo básico cuantitativo, donde participaron 711 pacientes. Como resultados mostraron que la asociación entre pacientes satisfechos con la capacidad para responder, fiabilidad, seguridad otorgada, empatía, y tangibilidad presentaron significancias menores a 0.05. Finalmente, los autores concluyeron que la gestión de calidad se asociaba con pacientes satisfechos.

Paredes (2020) planteó un estudio cuya finalidad consistió en evaluar la calidad de gestión para atender y satisfacer a los pacientes de un centro médico en un área rural. Desarrolló una metodología cuantitativa, transversal, donde se tuvo una cantidad de 240 pacientes. Los resultados mostraron que 58.1% señalaron que la fiabilidad está por mejorar, 45.9% mencionaban que faltaba mejoras en la capacidad de respuesta, 48% que faltaba mejorar la seguridad, 59.5% señaló falta de mejora en relación a la empatía, 40.5% que falta mejorar en los aspectos tangibles. El autor llegó a concluir que, pese a un porcentaje promedio con tendencia a la mejorar de la gestión de calidad, esta se asocia con el paciente satisfecho.

Castro (2022) formuló una investigación donde se analizó la gestión de calidad y pacientes satisfechos en un establecimiento sanitario de Cajamarca. Planteó una metodología tipo básica, no experimental, cuantitativa, donde se tuvo un total de 132 participantes. Los resultados mostraron que los pacientes manifestaron que la satisfacción esta por mejorar, respecto a la fiabilidad de la gestión con el 83.3%, la

capacidad de respuesta del 80.3%, seguridad el 75.6%, empatía 73.5%, y aspectos tangibles 75%. Llegó a concluir que se debe proponer estrategias para gestionar la calidad que mejoren los índices de pacientes satisfechos.

Mendoza (2022) evaluó cómo se asocian la gestión de calidad con pacientes satisfechos de un establecimiento sanitario. Desarrolló un estudio correlación tipo básico, donde participaron 80 usuarios. Como resultados encontró que el 76.3% manifestó una gestión de calidad regular, donde la fiabilidad fue regular en el 62.5%, empatía en 66.3%, y tangibilidad en el 75%. Asimismo, el 73.8% manifestaron satisfacción regular. La prueba de correlación mostró una asociación entre variables de 0.881, asimismo, la gestión con la satisfacción por la capacidad humana fue del 0.824, en relación con lo técnico científico fue del 0.834, y en cuanto a la infraestructura y confort fue del 0.787. El autor concluyó que entre las variables estudiadas y sus dimensiones se presentaba asociación.

Concepción (2023) analizó la forma en que se vinculaban los pacientes satisfechos con la gestión de calidad otorgada por un establecimiento de salud en Junín. Propuso una pesquisa cuantitativa, descriptivo-correlacional, en la cual participaron 60 madres. Como resultados encontró que predominaba una percepción de la gestión de calidad baja con el 45%, seguido de un nivel medio con 35%, y alto únicamente el 20% restante, asimismo, solo el 10% se sienta satisfecha con la gestión del centro de salud. El análisis por medio del estadístico chi cuadrado arrojó un valor 18.697 ($p < 0.05$), donde 68% indicaron insatisfacción y gestión de calidad baja. Finalmente concluyó que la gestión de calidad se encontraba asociada con pacientes satisfechos del centro de salud.

En relación con las bases teóricas, en primer lugar, se tiene la gestión de calidad, donde se tiene como autor principal a Bustamante et al (2022), quienes lo definen como un método de medición imperativa de gran relevancia para optimizar los servicios brindados. Lo refuerza Tripathi y Siddiqui (2018), quienes añaden que dicha optimización potencia la atención primaria, la cual se valora como primordial para la población. Asimismo, Diaz y Salazar (2021) mencionan que cumplir los estándares de calidad mejora la atención de los servicios los cuales deben ser evaluados continuamente. Calle et al (2021) añaden que una gestión de calidad apropiada proporciona satisfacción al paciente y los usuarios externos.

Para Bustamante et al. (2022), la gestión de calidad se divide en 5 factores: en primer lugar, se tiene la fiabilidad, que se trata de la brindar con base a la confiabilidad, el dato preciso relacionado con los servicios otorgados en los servicios de salud.

En segundo lugar, se tiene la capacidad de respuesta, donde hace mención a la destreza otorgada por cada trabajador de los centros sanitarios para otorgar un servicio rápido y eficiente a los pacientes.

Como tercera dimensión se tiene la seguridad, que está referido a los tratos brindados dentro de servicio por parte del personal de salud, desde el trato cortés hasta la seguridad otorgada en cada procedimiento que se realice para el paciente.

En cuarto lugar, se tiene la empatía, que está relacionado con los horarios pertinentes, atenciones personalizadas, y las capacidades del personal sanitario para escuchar las quejas y molestias del paciente.

Finalmente, la quinta dimensión son los elementos tangibles, referidos a todo el aspecto material dentro del nosocomio, desde la misma infraestructura hasta cada material y equipo que se usan para el análisis de los pacientes.

Por otro lado, se tiene la satisfacción del paciente, que presenta como principal autor a Condori y Arispe (2022), quienes definen como el reflejo del trabajo que realizan tanto profesionales de salud como administrativos de todo establecimiento sanitario. Barrios et al. (2020) añade que dicha satisfacción funciona como indicador de la calidad de los trabajadores encargados de brindar una atención rápida y precisa. Asimismo, Liang et al. (2021) menciona que un paciente satisfecho por la atención recibida es reflejo de un mejor cumplimiento del tratamiento, menores reingresos y mortalidad y una menor duración de la estancia hospitalaria. Además, Liu et al. (2021) indica que la satisfacción es un signo de lealtad de los pacientes, ya que se sienten conformes al trato otorgado por los profesionales de centro de salud, generando que este tome mayor atención a este parámetro de evaluación.

Las dimensiones de la satisfacción del paciente se dividen en dos: como primera es la atención administrativa, la cual hace referencia a la atención otorgada por todo el personal encargado de que puedas pasar a una consulta, revisión o cita agendada con el personal médico. Se analiza desde el trato hasta el periodo que se espera para recibir atención por un profesional sanitario.

La segunda dimensión es la atención médica, referida a la que otorga netamente un profesional de salud, analizando el trato, tiempo de consulta, e información recibida en la evaluación de su salud, buscando que sea clara y concisa para el entendimiento del paciente.

La hipótesis general de estudio es: Existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024; y como hipótesis específicas: Existe la relación entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.

II. METODOLOGÍA

La investigación se definió de tipo básica ya que, respecto al manual Oslo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2018), se buscó extender los conocimientos en el centro de salud, sin una búsqueda de alguna aplicación en específica para esta. Además, se tuvo un enfoque cuantitativo ya que se realizó un tratamiento estadístico que analizó la data obtenida durante la recolección de datos; finalmente, se presentó un diseño no experimental, con alcance correlacional y corte transversal, porque se observó a los pacientes sin la manipulación de las variables evaluadas, en donde se recolectó los datos en un único tiempo definido para analizar cómo se presenta su relación (Vizcaino et al., 2023).

En cuanto a las variables estudiadas en esta investigación, se tiene en primer lugar a la Gestión de Calidad, cuya definición conceptual lo señala como un método de medición imperativa de gran relevancia para optimizar los servicios brindados (Bustamante et al., 2022). Para su definición operacional, dicha variable fue evaluada por un cuestionario de 22 interrogantes distribuida en 5 factores relacionados con gestionar la calidad en el centro sanitario. En segundo lugar, se tiene la Satisfacción del Paciente, cuya definición conceptual lo menciona como el reflejo del trabajo que realizan tanto los profesionales de salud como administrativos de todo establecimiento sanitario (Condori y Arispe, 2022). Para su definición operacional, la variable será analizada por un cuestionario con 12 preguntas distribuida en 2 factores basados con la apreciación del paciente satisfecho en un establecimiento de salud.

Respecto a la población de estudio, esta comprende el universo de individuos que presentan los criterios de selección del estudio (Mucha et al., 2021). Para este caso, la población se conformó por 100 pacientes que acude a un centro sanitario. Como criterios de inclusión se tuvo pacientes mayores de edad, sin distinción de sexo, que requieran consulta, atención inmediata de su condición en los ambientes del centro sanitarios. Como criterios de exclusión, no estuvieron aquellos pacientes que tengan alguna condición mental, o discapacidad que les impida desarrollar el cuestionario, así como pacientes que no opten por participar de la toma de datos, o que no opten por firmar el consentimiento informado. Respecto a la muestra, fue conformada por la totalidad o parte significativa de la población, con la cual se realizó la recolección de datos (Mucha et al., 2021), donde para el presente estudio fue

conformada por total la población. Asimismo, debido a que se recolectarán los datos de toda la población, no se requirió de ningún tipo de muestreo.

En cuanto a los instrumentos, se usó un cuestionario que evaluó la gestión de calidad, el cual consta de 22 preguntas donde cada una se midió en una escala dicotómica de Sí (1 punto) y No (0 puntos). La variable tuvo una escala de medición ordinal con 3 niveles: Deficiente, Regular, y Eficiente. Por otro lado, se usó un cuestionario que evaluó la satisfacción de los pacientes, por medio de 12 preguntas referidos a su atención en el centro de salud, con 2 dimensiones: Atención administrativa (6 preguntas) y Atención médica (6 preguntas), donde cada pregunta fue medida en una escala Likert de 5 niveles: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, y Siempre, con puntaje del 1 al 5 respectivamente. La variable tuvo una escala de medición ordinal con 3 niveles: Baja, Media, y Alta. Se realizó una evaluación por 3 jueces expertos para validar los instrumentos, donde todos puntuaron a favor con cada pregunta planteada. Asimismo, se desarrolló el análisis de consistencia interna mediante el KR20 para el instrumento sobre gestión de calidad ya que presenta preguntas en escala dicotómica, y mediante el Alfa de Cronbach para el instrumento sobre satisfacción del paciente debido a que las preguntas presentan una escala de Likert, obteniendo valores de 0.893 y 0.813 respectivamente.

En relación al procesamiento de datos, se utilizó la estadística inferencial mediante el software SPSS para obtener los objetivos planteados, donde estadísticamente se usó la prueba de correlación de Spearman, ya que el estudio presenta dos variables ordinales (Mendivelso, 2021).

Por último, en cuanto a los aspectos éticos, se tuvo la beneficencia, ya que el estudio sirvió para que el centro de salud mejore sus servicios para los pacientes. Luego, la no maleficencia, porque no se dañó el estado físico y psicológico de cada persona. Asimismo, el principio de justicia, porque se practicó un trato equitativo en todos los participantes, por lo que no se presentó discriminación por sexo, raza, o creencias. Y también se tuvo la autonomía, donde los encuestados fueron libres para saber si participa o no en cada paso de la toma de datos, ya que firmaron de manera voluntaria una carta de consentimiento informado.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Análisis descriptivo de la variable Gestión de calidad y sus dimensiones

	V1		D1		D2		D3		D4		D5	
	<i>f</i>	%										
Deficiente	7	7%	2	2%	0	0%	0	0%	2	2%	0	0%
Regular	25	25%	46	46%	30	30%	30	30%	45	45%	31	31%
Eficiente	69	69%	52	52%	70	70%	70	70%	53	53%	69	69%
TOTAL	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

La tabla 1 muestra que la gestión de calidad es 69% eficiente, 25% regular, y 7% deficiente. En cuanto a la dimensión fiabilidad se tiene 52% eficiente, 46% regular y 2% deficiente; para la dimensión capacidad de respuesta fue 70% eficiente y 30% regular; para la dimensión seguridad 70% eficiente y 30% regular; para la dimensión empatía 53% eficiente, 45% regular y 2% deficiente, y para la dimensión aspectos tangibles 69% eficiente y 31% regular. Es decir, un porcentaje mayor a la mitad de pacientes atendidos en el establecimiento sanitario perciben una eficiente gestión de calidad en todas sus 5 dimensiones.

Tabla 2

Análisis descriptivo de la variable Satisfacción del paciente y sus dimensiones

	V2		d1		d2	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Baja	26	26%	29	29%	28	28%
Media	35	35%	34	34%	31	31%
Alta	39	39%	37	37%	41	41%
TOTAL	100	100%	100	100%	100	100%

La tabla 2 indica que la satisfacción del paciente es 39% alta, 35% media y 26% baja. Respecto a la dimensión atención administrativa, la satisfacción es 37% alta, 34% media, y 29% baja; y en cuanto a la dimensión atención médica, la satisfacción fue 41% alta, 31% media, y 28% baja. Es decir, gran parte de las personas que recibieron atención dentro del establecimiento sanitario se sienten satisfechos tanto en la atención administrativa como médica.

Prueba de Normalidad

Ho: Los datos siguen una distribución normal

Ha: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 3

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de calidad	,184	100	,000
Satisfacción del paciente	,159	100	,000

Dado que la significancia está por debajo de 0.05, se puede afirmar que se opta por quedarse con la hipótesis Ha, por ello, se afirma que los datos no presentaron distribución normal. Esto significa que, para determinar los objetivos planteados se desarrolló la correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.

Tabla 4

Correlación de hipótesis general

		Satisfacción del paciente
Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	0.921
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	100

La tabla 4 indica que el coeficiente de correlación entre la gestión de calidad y la satisfacción del paciente es de 0.921 ($p=0.000$), por lo que podemos decir que se manifiesta una correlación elevada entre las variables. Esto quiere decir que los cambios positivos o negativos generados para la satisfacción de los pacientes varía de forma proporcional con los cambios en la gestión de calidad en el mismo sentido.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la dimensión fiabilidad de la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.

Tabla 5

Correlación de hipótesis específica 1

		Satisfacción del paciente
	Coefficiente de correlación	0.867
Dimensión Fiabilidad	Sig. (bilateral)	0.000
	N	100

La tabla 5 indica que la correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente es de 0.867 ($p=0.000$), por lo que podemos decir que se presenta asociación elevada en la fiabilidad con la satisfacción del paciente. Es decir, la variabilidad de la fiabilidad junto a la percepción de pacientes satisfechos resulta muy proporcional.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.

Tabla 6

Correlación de hipótesis específica 2

		Satisfacción del paciente
Dimensión Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0.866
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	100

La tabla 6 indica que el coeficiente de correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente es de 0.866 ($p=0.000$), por lo que podemos decir que se manifiesta una asociación alta de la capacidad de respuesta con la satisfacción del paciente. Por ello, al elevarse la capacidad de respuesta del establecimiento sanitario, se elevará la cantidad de pacientes satisfechos en muy similar proporción.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la dimensión seguridad de la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre la dimensión seguridad de la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.

Tabla 7

Correlación de hipótesis específica 3

		Satisfacción del paciente
	Coeficiente de correlación	0.884
Dimensión Seguridad	Sig. (bilateral)	0.000
	N	100

La tabla 7 muestra que el valor de correlación de la dimensión seguridad de la gestión de calidad con la satisfacción del paciente es de 0.884 ($p=0.000$), por lo que podemos decir que se presenta una asociación elevada de la seguridad con la satisfacción del paciente. Esto significa que la seguridad varía positiva y proporcionalmente con la cantidad de pacientes satisfechos dentro de la entidad de salud.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la dimensión empatía de la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre la dimensión empatía de la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.

Tabla 8

Correlación de hipótesis específica 4

		Satisfacción del paciente
	Coefficiente de correlación	0.883
Dimensión Empatía	Sig. (bilateral)	0.000
	N	100

La tabla 8 señala que el valor de correlación entre la empatía y la satisfacción del paciente es de 0.883 ($p=0.000$), por lo que podemos decir que se presenta una asociación elevada entre la empatía con la satisfacción del paciente. Es decir, al incrementar el grado de empatía por parte del personal del nosocomio, se elevan en proporción semejante la cantidad de pacientes satisfechos.

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre la dimensión aspectos tangibles de la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre la dimensión empatía de la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.

Tabla 9

Correlación de hipótesis específica 5

	Satisfacción del paciente
Coeficiente de correlación	0.861
Dimensión Aspectos tangibles Sig. (bilateral)	0.000
N	100

La tabla 9 indica que el coeficiente de correlación entre la dimensión aspectos tangibles de la gestión de calidad y la satisfacción del paciente es de 0.861 ($p=0.000$), por lo que podemos decir que se manifiesta una asociación alta respecto a los aspectos tangibles con la satisfacción del paciente. Esto significa que existe un cambio proporcional en igual sentido respecto a la variación de la tangibilidad con la cantidad de pacientes satisfechos en la entidad sanitaria.

IV. DISCUSIÓN

La gestión de calidad resulta una herramienta útil que posibilita observar diversos aspectos de un centro de salud, logrando intervenir para una mejor calidad de atención que derive en una mayor cantidad de pacientes satisfechos. En la indagación de la investigación se propuso como finalidad estimar la asociación entre la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024, y en cuanto a los objetivos específicos se analizó cómo se asocian las dimensiones de la gestión de calidad con la satisfacción. Respecto al análisis descriptivo de cada variable, se obtuvo un rango de gestión de calidad eficiente del 69%, luego un nivel regular de 25%, y por último un grado deficiente percibido del 7%. Por otro lado, el grado de satisfacción predominante para los pacientes que acuden a un centro de salud de Lima fue alta con el 39%, un nivel medio de 35%, y finalmente un nivel bajo del 26%.

Respecto al objetivo general, el análisis estadístico mostró que ambas variables se asocian presentando un alto nivel teniendo un coeficiente de correlación del 0.921, con significancia estadística de 0.000 se corrobora la hipótesis general planteada. Esto permite afirmar que dichas variables están asociadas de forma positiva y muy proporcional, donde al mejorar la gestión se mejoran equitativamente la satisfacción en las atenciones percibidas por los pacientes. Estos hallazgos se alinean a los datos de Mulya et al (2023), quien encontró una alta correlación respecto con gestionar la calidad y pacientes satisfechos, teniendo una conexión favorable y mostrando que se presenta una relación de pacientes atendidos y satisfechos debido al desarrollo de gestiones adecuadas para la calidad. Lo señalado coincide con lo expresado por Calle et al (2021) quien manifestaron que la satisfacción de cada paciente referido a las atenciones que otorgan las entidades sanitarias es proporcionada por una apropiada gestión desarrollada por dichas entidades. Asimismo, los resultados se alinean con la indagación realizada por Paredes y Santos (2022) quienes igualmente hallaron una asociación elevada que predice el comportamiento proporcional en la actitud satisfactoria del paciente respecto a gestionar la calidad que presenta el establecimiento sanitario. Es por ello que, como mencionan Diaz y Salazar (2021), para optimizar la satisfacción en los pacientes es importante optimizar la calidad otorgada en la atención, y eso proviene de una adecuada gestión realizada por el centro de salud. Esto deriva en la importancia que

debe manifestar el nosocomio en la planificación estratégica de una gestión de calidad que genere un mayor número de pacientes atendidos, donde el grado de satisfacción será una forma de medir que tan buena resultaron las gestiones planteadas por la entidad sanitaria.

En cuanto al primer objetivo específico, el análisis estadístico mostró que la fiabilidad mostraba asociación en un nivel alto a la satisfacción, con un valor de correlación del 0.867, y con un valor de significancia estadística de 0.000 se corrobora la hipótesis general planteada. Esto significa que la fiabilidad se encuentra asociada a la satisfacción percibida por los pacientes, y siendo una relación de intensidad alta significa que dicha asociación manifiesta que incrementando la fiabilidad se elevará proporcional el nivel de satisfacción por la atención prestada por el nosocomio. Estos hallazgos se asemejan a la indagación realizada por Mendoza (2022) quien encontró una correlación similar de alta entre la fiabilidad con pacientes satisfechos, manifestando una asociación de dependencia entre las variables estudiadas. Asimismo, dichos resultados comparten lo manifestado por Liu et al (2021) quienes señalan que un paciente satisfecho presenta un símbolo de lealtad hacia las atenciones recibidas por la parte médica y administrativa del centro de salud, convirtiéndose en un parámetro evaluativo de la gestión de calidad. Asimismo, la información obtenida se asemeja a lo encontrado por Tessema et al. (2024), donde se encontró una asociación significativa debido a la confianza que sienten los pacientes hacia las atenciones sanitarias otorgadas, siendo importante seguir mejorando continuamente la gestión de calidad de los diversos establecimientos sanitarios. Esto genera importancia en cuanto a tener la información apropiada de las atenciones prestadas por el nosocomio, mostrando un grado de fiabilidad que irá de la mano con la percepción de pacientes satisfechos atendidos en las diversas áreas de atención.

Referente al segundo objetivo específico, el análisis estadístico mostró que la capacidad de respuesta se asocia altamente con la satisfacción, presentando una correlación del 0.866, y una significancia de 0.000 que corrobora la hipótesis general planteada. Esto predice que, si la capacidad de respuesta de la entidad sanitaria varía en un sentido, la satisfacción que perciben los pacientes variará en igual sentido y proporción. Estos resultados se alinean con lo expuesto por Bucke et al (2020) quien menciona una asociación significativa respecto a la capacidad de respuesta con los

pacientes satisfechos, haciendo relevancia en que dicho estado se deben a gestionar de forma eficiente la calidad desarrollada por los nosocomios. Respecto al aspecto teórico, Bustamante et al (2022) señalan que las entidades de salud que presentan un manejo de habilidades de mayor rapidez respecto a la atención administrativa y médica proporcionan a los pacientes un mayor grado de satisfacción. Asimismo, los resultados se asemejan a lo investigado por Castro (2022) quien indica que los profesionales al demostrar una mejor capacidad de respuesta en los centros sanitarios poseen un alto efecto sobre los índices de satisfacción para los pacientes, encontrando de esta forma el vínculo con la variable. Los resultados predicen lo expuesto por Barrios et al (2020) ya que presentar pacientes satisfechos resulta un indicador de las habilidades y calidad del personal en los centros sanitarios, ya que mide la forma rápida y eficaz con la que atiendes a los pacientes, por lo que un personal con mayor capacitación y experiencia propiciada por el establecimiento sanitario genera mayores índices de pacientes y usuarios satisfechos que recibieron atención en el nosocomio. Es por ello que la clave radica en primera instancia, en la adecuada selección del personal por parte del propio hospital, y luego por la cantidad de conocimiento que adquiere, tanto en la experiencia laboral obtenida en las instalaciones, como por las capacitaciones que promueva periódicamente el establecimiento sanitario.

Para el tercer objetivo específico, el análisis estadístico mostró que la seguridad se asocia altamente con la variable satisfacción del paciente, presentando un coeficiente de correlación del 0.884, y con un valor de significancia estadística de 0.000 que corrobora la hipótesis general planteada. Los resultados señalan que la seguridad percibida en el nosocomio se asocia positivamente con el grado de satisfacción que manifiestan los pacientes. Estos indicios se asemejan con la investigación realizada por Paredes (2020) quien evidenció que la confianza con la seguridad se asoció con el grado de pacientes satisfechos en un centro de salud, mostrando una dependencia con dicha dimensión. Los resultados se asemejan en el aspecto teórico con lo señalado por Diaz y Salazar (2021) quienes manifestaron que al cumplir con los lineamientos de seguridad para los pacientes atendidos en los establecimientos sanitarios promueven una mayor satisfacción. Asimismo, la data obtenida en este estudio se asemeja a los encontrados por Mendoza y Placencia (2020) quienes con una población mayor evidenciaron la asociación en los pacientes

satisfechos con el aspecto de seguridad gestionando la calidad del establecimiento sanitario. Esto se respalda por lo mencionado por Condori y Arispe (2022) donde mencionan que el reflejo de las acciones laborales de cada trabajador en los establecimientos sanitarios garantiza una mejor satisfacción por la atención recibida durante sus consultas. Esto genera una importancia en la que los nosocomios deben prestar servicios con total seguridad, sin exponer el estado de salud de los pacientes, y esto debe reflejarse en cada área, personal médico y administrativo, que generen un bloque total de confianza en la atención recibida, que se reflejará en pacientes más satisfechos por la atención.

Respecto al cuarto objetivo específico, el análisis estadístico mostró que la empatía se encuentra asociado en un grado alto con la variable satisfacción del paciente, presentando un valor de correlación del 0.883, y una significancia estadística de 0.000 que corrobora la hipótesis general planteada. Esto significa que la empatía presenta variabilidad en proporción con la cantidad de pacientes satisfechos por la atención recibida en el establecimiento sanitario. Estos datos se alinean con la investigación de Paredes y Santos (2022) quienes encontraron una similar asociación de la empatía respecto a los pacientes satisfechos atendidos. En lo teórico, los hallazgos reflejan lo señalado por Bustamante et al (2022) quienes señalan que el reflejo de una atención personalizada por parte del personal sanitario, capaces de escuchar atentamente las molestias y quejas de los pacientes tienen un efecto positivo en su satisfacción, generando mayor confianza con la parte médica y administrativa de los centros de salud. Por otro lado, también existe una similitud de resultados con los encontrados por Rovere y Rebolledo (2021) quienes manifestaron que presentan asociación entre los pacientes satisfechos con la empatía que generan los profesionales sanitarios. Estos resultados van de la mano con lo mencionado por Condori y Arispe (2022) quienes señalan que hay un reflejo generado en los pacientes por la atención administrativa y médica recibida, la cual es la satisfacción que se genera en ellos por una atención de calidad y humana. Lo mencionado refleja la importancia de escuchar atentamente al paciente, cada dolencia y malestar que pueda sentir o reflejar, lo que permite conocer mejor su historial clínico, a su vez que pueda sentirte en confianza respecto a la atención y al tratamiento que recibirá para mejorar su salud, poniendo el equilibrio la parte profesional con la humana.

Finalmente, respecto al quinto objetivo específico, el análisis estadístico mostró que los aspectos tangibles junto con la satisfacción de pacientes se asocian en un nivel alto teniendo un coeficiente de correlación del 0.861, y una significancia estadística de 0.000 que corrobora la hipótesis general planteada. Esto ponen en evidencia que la cantidad de pacientes satisfechos se elevan proporcionalmente con la mejora en los aspectos tangibles del centro sanitario. La indagación se asemeja a lo obtenido por Mendoza y Placencia (2022) quienes obtuvieron una asociación con significancia de la tangibilidad y pacientes satisfechos, viendo como esta última presenta una dependencia por dicha dimensión. Además, dicha información se alinea teóricamente a lo expuesto por Bustamante et al (2022) que mencionaron que gestionar apropiadamente la calidad genera optimizaciones en el estado estructural de los centros de salud, lo que conlleva a un mayor grado de confianza por parte de los pacientes y usuarios. Asimismo, los datos obtenidos se alinean con lo investigado por Castro (2022), que señala que los aspectos tangibles de un centro sanitario generan un efecto favorable a la satisfacción de pacientes. En lo teórico se respalda por Diaz y Salazar (2021) quienes manifestaron que gestionar la calidad ayuda a mejorar los ambientes de atención de las diversas áreas de los centros de salud, lo cual permite que los profesionales realicen un trabajo más rápido y eficaz, lo que conlleva a que los pacientes se sientan satisfechos por todas las atenciones en beneficio de su salud. Esto pone en manifiesto la importancia de la gestión de los equipos y materiales apropiados y sofisticados, así como el desarrollo de los ambientes apropiados para cada servicio de atención que otorga el nosocomio, generando confort al paciente durante su proceso de atención y recuperación dentro de las instalaciones, lo que derivará en una satisfacción generada por los servicios recibidos.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye de manera general que la gestión de calidad se asocia con la satisfacción del paciente, presentando un coeficiente de 0.921 ($p=0.000$), que refleja que variaciones positivas o negativas generados para la satisfacción de los pacientes provoca de forma proporcional cambios en la gestión de calidad en el mismo sentido.

Segunda: Para los objetivos específicos, se demuestra que la fiabilidad generada por gestión de calidad está asociada con la satisfacción del paciente, presentando un coeficiente de 0.867 ($p=0.000$), donde al existir cambios en la fiabilidad, estos generan una variación proporcional de la satisfacción de los pacientes del nosocomio.

Tercera: Asimismo, se concluye que la capacidad de respuesta plasmada por la gestión de calidad está asociada con la satisfacción del paciente, teniendo un coeficiente de 0.866 ($p=0.000$), mostrando que la capacidad de respuesta del establecimiento sanitario se eleve simultáneamente con la cantidad de pacientes satisfechos en proporciones semejantes.

Cuarta: Además, se demuestra que la seguridad impartida desde la gestión de calidad se asocia con la satisfacción del paciente, con un coeficiente de 0.884 ($p=0.000$), mostrando que la seguridad de las atenciones que brinda la entidad sanitaria varía positiva y proporcionalmente con la cantidad de pacientes satisfechos por dichas atenciones recibidas.

Quinta: Igualmente, se concluye que la empatía reflejada desde la gestión de calidad está asociada con la satisfacción del paciente, mostrando un coeficiente de 0.883 ($p=0.000$), por lo que se deduce que, al incrementar los niveles de empatía por parte del personal del nosocomio, se elevan en proporción semejante la cantidad de pacientes satisfechos.

Sexta: Finalmente, se demuestra que los aspectos tangibles desarrollados en la gestión de calidad se asocian con la satisfacción del paciente, con un coeficiente de 0.861 ($p=0.000$), por tanto, existe un cambio proporcional en igual dirección respecto a la variabilidad de los aspectos tangibles junto con la cantidad de pacientes satisfechos dentro de la entidad sanitaria.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera: El presente estudio mostró la aplicación de dos instrumentos con validez y confiabilidad aceptable, por ello, se recomienda su uso en futuras investigaciones, abordando nuevas bases respecto a la mejora continua para gestionar la calidad, la cual genere un efecto positivo sobre la satisfacción de los pacientes en diversos establecimientos sanitarios (Paredes y Santos, 2022).
- Segunda: Con respecto a la gestión de calidad, se recomienda al centro de salud seguir optimizando los niveles de cada dimensión para influir favorablemente a la satisfacción de los pacientes. En cuanto a la fiabilidad es recomendable que todo el personal que trabaja en dicho centro esté capacitado y sepa orientar apropiadamente sobre los servicios otorgados, lo que permita acelerar la recepción y atención de los pacientes (Bucke et al., 2020).
- Tercero: Para la capacidad de respuesta es indispensable mejorar las habilidades los trabajadores de salud mediante talleres y capacitación continua y brindando conocimientos actualizados, permitiéndoles ser más eficientes al momento de atender a los pacientes (Castro, 2022).
- Cuarto: En cuanto a la seguridad, es muy necesario que las capacitaciones que se les otorgan también deben ser en base a conocimientos, con el fin de brindar mayor información y con mayor detalle a los pacientes, así como realizar diversos análisis con mayor rapidez para la tranquilidad de los mismos (Tessema et al., 2024).
- Quinto: Con respecto a la empatía, se recomienda que el personal sanitario debe ser capacitado para aprender a escuchar cada detalle del malestar que padecen los pacientes, así como presentar sensibilidad ante lo ocurrido por la condición del mismo, generando confianza en el paciente para que pueda llevar su tratamiento apropiadamente (Mulya et al., 2023).
- Sexta: Finalmente, en cuanto a los aspectos tangibles, es recomendable que la gestión planteada por el centro de salud analice cada material, insumos, equipos en diversos servicios a favor de la salud del paciente, buscando

que sigan en perfectas condiciones, así como conseguir dichos elementos más sofisticados que permitan análisis y diagnósticos más precisos (Mendoza y Placencia, 2020).

REFERENCIAS

- Afrashtehfar, K., Assery, M. & Bryant, S. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020, 6621848. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Álvarez, L., Pérez, M., Rodríguez, J. & Palomino, G. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806-1819. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384
- Araujo, C., Martins, M. & Malik, A. (2020). Hospital accreditation impact on healthcare quality dimensions: a systematic review. *International Journal for Quality in Health Care*, 32(8), 531–544. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaa090>
- Baashar, Y., Alhussian, H., Patel, A., Alkaws, G., Alzahrani, A., Alfarraj, O. & Hayder, G. (2020). Customer relationship management systems (CRMS) in the healthcare environment: A systematic literature review. *Computer Standards & Interfaces*, 71, 103442. <https://doi.org/10.1016/j.csi.2020.103442>
- Barrios, F., Calvo, A., Velicia, F., Criado, F. & Leal, A. (2020). Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17, 5111. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145111>
- Bucké, V., Ruževičius, J. & Buckus, R. (2020). Service quality management at Lithuanian healthcare institutions. *Quality. Access to Success*, 2020, 21(174), 49-55. http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2022/09/Str-Rumunija_2019.09.02_QAS_Vol.21_No.174_Feb.2020_p49-55.pdf
- Bustamante, M., Lapo, M. & Tello, M. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 33(4), 171-180. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000400171>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Guerrero, M. & Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>

- Castro, E. (2022). *Modelo de gestión de calidad y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Cajamarca* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107165>
- Cole, T., Robinson, D., Kelley, A., Gandhi, D., Greenblatt, A., Weintraub, E. & Belcher, A. (2021). Patient Satisfaction With Medications for Opioid Use Disorder Treatment via Telemedicine: Brief Literature Review and Development of a New Assessment. *Frontier in Public Health*, 8, 557275. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.557275>
- Concepción, A. (2023). *Gestión de calidad del servicio y satisfacción de las madres gestantes, de un centro de salud de Jaén* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108821>
- Condori, M. & Arispe, C. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental. *Revista De Investigación De La Universidad Norbert Wiener*, 11(2), a0014. <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0014>
- Defensoría del Pueblo (2022, 13 de mayo). *Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico*. [Comunicado de prensa]. <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>
- De León, M. & Ábrego, M. (2020). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Revista Saluta*, 2, 71-89. <http://dx.doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
- Díaz, G. & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 39, 16-36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Durán, S., & Martínez, H. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud: Artículo de revisión. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud GESTAR*, 3(6), 2-15. <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>

- Ferreira, D., Vieira, I., Pedro, M.; Caldas, P., Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare*, 11, 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Guaita, T., Tapia, Á., Cordero, R., & Mercado González, A. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 366–377. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>
- Guerra, M. & Gonzales. P. (2021). Satisfacción de pacientes y cuidadores familiares en unidades de cuidados intensivos de adultos: revisión de la literatura. *Enfermería Intensiva*, 32(4), 207-219. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2020.07.002>
- Hussein, M., Pavlova, M., Ghalwash, M. & Groot, W. (2021). The impact of hospital accreditation on the quality of healthcare: a systematic literature review. *BMC Health Services Research*, 21, 1057. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07097-6>
- Leyland, A. & Groenewegen, P. (2020). *Multilevel Modelling for Public Health and Health Services Research*. Springer Open. https://library.oapen.org/viewer/web/viewer.html?file=/bitstream/handle/20.500.12657/39565/2020_Book_MultilevelModellingForPublicHe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Liang, H., Xue, Y. & Zhang, Z. (2021). Patient satisfaction in China: a national survey of inpatients and outpatients. *BMJ Open*, 11: e049570. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2021-049570>
- Liu, S., Li, G., Liu, N. & Hongwei, W. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*. 2021; 58. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Mendivelso, F. (2021). Prueba no paramétrica de correlación de Spearman. *Revista Médica Sanitas*, 24(1), 42-45. <https://doi.org/10.26852/01234250.578>

- Mendoza, E. (2022). *Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud Urbano, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101866>
- Mendoza, N. & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 19-26. <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M. & Alania, R. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50-57. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Mulya, S. & Dahlan, G. (2023). Quality management of health services on patient satisfaction at Montella private hospital west Aceh district. *Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 4(2), 49–64. <https://doi.org/10.59733/medalion.v4i2.75>
- OECD/Eurostat (2018). *Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation*. 4a ed, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities, OECD Publishing, Paris/Eurostat, Luxembourg. <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>
- Organización Panamericana de la Salud (2022). *Servicios de salud de calidad: guía de planificación*. Washington, DC. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56398/9789275325957_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

- Paredes, P. & Santos, E. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *RAC: Revista Angolana de Ciências*. 4(1), e040110. <https://www.ajol.info/index.php/rac/article/view/228235/215487>
- Rovere, V. & Rebolledo, D. (2021). Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. *Revista Conecta Libertad ISSN 2661-6904*, 5(2), 48–61. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>
- Salas, J. Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223
- Solarte, A., Arteaga, Y., Andrade, K., & Herrera, H. (2024). Aproximación general a la gestión por procesos en los servicios de salud en Latinoamérica: una revisión bibliográfica. *Informes psicológicos*, 24(1), pp. 69-89. [https://doi.org/10.18566/infpsic.v24n1a05pp • 69-89](https://doi.org/10.18566/infpsic.v24n1a05pp%2069-89)
- Tessema, D., Assefa, H., Obeng, H. & Nuhu, J. (2024). The relationship between total quality management, patient satisfaction, service quality, and trust in the healthcare sector: the case of Ethiopian public hospitals. *International Anatolian Journal of Social Sciences*, 8(1), 164-176. <https://doi.org/10.47525/ulasbid.1402805>
- Tripathi, S. & Siddiqui, M. (2018). Assessing the quality of healthcare services: A SERVQUAL approach, International. *Journal of Healthcare Management*, 1-12. <https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1469212>
- Villanueva, R., & Santos, L. (2023). Calidad de atención interhospitalaria: Revisión sistemática. *Vive Revista de Salud*, 6(18), 907-919. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i18.273>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad	Según Bustamante et al (2022), lo señala como un método de medición imperativa de gran relevancia para optimizar los servicios brindados.	Para su definición operacional, esta variable será medida por un cuestionario de 22 preguntas divididas en 5 factores relacionados con la gestión de calidad del centro de salud.	Fiabilidad	Orientación Disponibilidad de citas Atención programada	Ordinal Deficiente (0-7 puntos) Regular (8-14 puntos) Eficiente (15-22 puntos)
			Capacidad de respuesta	Atención inmediata en diversas áreas	
			Seguridad	Privacidad Evaluación de salud Confianza	
			Empatía	Amabilidad Interés Comprensión	
			Aspectos tangibles	Señalización Equipos Limpieza	
Satisfacción del paciente	Según Condori y Arispe (2022), que lo mencionan como el reflejo del trabajo que realizan tanto el personal de salud como administrativo de todo establecimiento de salud.	La variable será medida por un cuestionario de 12 preguntas divididas en 2 factores relacionados con la satisfacción del paciente en el centro de salud.	Atención administrativa	Tiempo de espera para atenderse Comodidad en el proceso de atención	Ordinal Baja (12-28 puntos) Media (29-44 puntos) Alta (45-60 puntos)
			Atención médica	Trato Duración Información	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestra
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1:	Tipo de investigación:	Población: 100
¿Existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024?	Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.	Existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.	Gestión de calidad	Básica	pacientes que acude a un centro de salud
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones:	Enfoque:	centro de salud
¿Existe relación entre la fiabilidad con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024?	Determinar la relación entre la fiabilidad con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.	Existe relación entre la fiabilidad con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.	• Fiabilidad	Cuantitativo	Muestra: 100 pacientes
¿Existe relación entre la capacidad de respuesta con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024?	Determinar la relación entre la capacidad de respuesta con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.	Existe relación entre la capacidad de respuesta con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.	• Capacidad de respuesta	Diseño: No experimental	Instrumento: Cuestionario
¿Existe relación entre la seguridad con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024?	Determinar la relación entre la seguridad con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.	Existe relación entre la seguridad con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.	• Seguridad	Alcance: Correlacional	Técnica: Encuesta
¿Existe relación entre la empatía con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024?	Determinar la relación entre la empatía con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.	Existe relación entre la empatía con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.	• Empatía	Corte: Transversal	Procesamiento de datos: Excel y SPSS
¿Existe relación entre los aspectos tangibles con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024?	Determinar la relación entre los aspectos tangibles con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.	Existe relación entre los aspectos tangibles con la variable satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024.	• Aspectos tangibles		
			Variable 2:		
			Satisfacción del paciente		
			Dimensiones:		
			• Atención administrativa		
			• Atención médica		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO DE SALUD

Estimado paciente: se presentan 22 preguntas que evalúan la percepción de la gestión del centro de salud. Para contestar cada pregunta usted deberá escoger solo una respuesta, marcando con una "X", que será la que usted considera la más adecuada, solicito veracidad y sinceridad en sus respuestas del cuestionario.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO DE SALUD		
FIABILIDAD	SI	NO
1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?		
2. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?		
3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?		
4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?		
5. ¿El médico le atendió en el horario programado?		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	NO
6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?		
7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?		
8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?		
9. ¿La atención en farmacia fue rápida?		

SEGURIDAD	SI	NO
10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?		
11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?		
12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?		
13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?		
EMPATÍA	SI	NO
14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		
15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?		
16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?		
17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?		
18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?		
ASPECTOS TANGIBLES	SI	NO
19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?		
20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?		
21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?		
22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?		

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Estimado paciente: se presentan las preguntas del cuestionario, compuesta por 12 preguntas de la presente investigación. Para contestar cada pregunta usted deberá escoger solo una respuesta, marcando con una "X", que será la que usted considera la más adecuada, solicito veracidad y sinceridad en sus respuestas del cuestionario. Por favor puntué de 1 a 5 las siguientes preguntas:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo o desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

ATENCIÓN ADMINISTRATIVA	
1. El tiempo que pasa desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	1 2 3 4 5
2. La señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital	1 2 3 4 5
3. Los tramites que tuvo que hacer en admisión	1 2 3 4 5
4. El tiempo de espera en consulta	1 2 3 4 5
5. La comodidad del área de espera	1 2 3 4 5
6. El trato por parte del personal de la admisión	1 2 3 4 5
ATENCIÓN MÉDICA	
7. El trato par parte del médico	1 2 3 4 5
8. El cuidado y trato amable durante la consulta	1 2 3 4 5
9. La duración de la consulta	1 2 3 4 5
10. La información clínica recibida sobre su problema de salud	1 2 3 4 5
11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	1 2 3 4 5
12. La facilidad de los tratamientos que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse	1 2 3 4 5

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Cuestionario sobre la gestión de calidad del centro de salud

Ficha de validación de contenido para el instrumento "Percepción de la Gestión de Calidad de un centro de salud"

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **"Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima 2024"** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:



Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable
"Gestión de Calidad"**

Definición de la variable: Método de medición imperativa de gran relevancia para optimizar los servicios brindados. Dicha optimización potencia la atención primaria, la cual se valora como primordial para la población.



Dimensión	Indicador	Ítem	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observación
Fiabilidad	Orientación	1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de citas	2. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	1	1	1	1	
	Atención programada	3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	1	1	1	1	
		4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	1	1	1	1	
		5. ¿El médico le atendió en el horario programado?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Atención inmediata en diversas áreas	6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	1	1	1	1	
		7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	1	1	1	1	
		8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	1	1	1	1	
		9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	1	1	1	1	
Seguridad	Privacidad	10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	1	1	1	1	
	Evaluación de salud	11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	1	1	1	
	Confianza	12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	1	1	1	
		13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	1	1	1	1	
Empatía	Amabilidad	14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	1	1	1	
	Interés	15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	1	1	1	1	
	Comprensión	16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	1	1	1	1	
		17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el	1	1	1	1	

		tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
		18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	1	1	1		
Aspectos tangibles	Señalización	19. ¿Los carteles, letreros y flechas les parecen adecuados para orientar a los pacientes?	1	1	1		
		20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	1	1	1		
	Equipos	21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	1	1	1		
		22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	1	1	1		

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Percepción de la Gestión de Calidad de un centro de salud
Objetivo del instrumento	Evaluar la gestión de calidad de un centro de salud desde la percepción del paciente
Nombres y apellidos del experto	Mg. Ruth Del Pilar Cuba Ramos
Documento de identidad	45938315
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	DIGEMID- Ministerio de Salud
Cargo	Docencia Universitaria y Regulación de Productos Farmacéuticos
Número telefónico	940549099
Firma	
Fecha	24/05/2024



Ficha de validación de contenido para el instrumento "Percepción de la Gestión de Calidad de un centro de salud"

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "**Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima 2024**". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:



Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable
"Gestión de Calidad"**

Definición de la variable: Método de medición imperativa de gran relevancia para optimizar los servicios brindados. Dicha optimización potencia la atención primaria, la cual se valora como primordial para la población.



Dimensión	Indicador	Ítem	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observación
Fiabilidad	Orientación	1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de citas	2. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	1	1	1	1	
	Atención programada	3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	1	1	1	1	
		4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	1	1	1	1	
		5. ¿El médico le atendió en el horario programado?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Atención inmediata en diversas áreas	6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	1	1	1	1	
		7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	1	1	1	1	
		8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	1	1	1	1	
		9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	1	1	1	1	
Seguridad	Privacidad	10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	1	1	1	1	
	Evaluación de salud	11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	1	1	1	
	Confianza	12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	1	1	1	
		13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	1	1	1	1	
Empatía	Amabilidad	14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	1	1	1	
	Interés	15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	1	1	1	1	
	Comprensión	16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	1	1	1	1	
		17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el	1	1	1	1	

		tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
		18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	1	1	1	1	
Aspectos tangibles	Señalización	19. ¿Los carteles, letreros y flechas les parecen adecuados para orientar a los pacientes?	1	1	1	1	
		20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	1	1	1	1	
	Equipos	21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	1	1	1	1	
		22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Percepción de la Gestión de Calidad de un centro de salud
Objetivo del instrumento	Evaluar la gestión de calidad de un centro de salud desde la percepción del paciente
Nombres y apellidos del experto	Mg. Esther del Rocío Cuba Ramos
Documento de identidad	42137539
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	DIGEMID- Ministerio de Salud
Cargo	Especialista en evaluación sanitaria de productos farmacéuticos
Número telefónico	982158773
Firma	
Fecha	24/05/2024



Ficha de validación de contenido para el instrumento "Percepción de la Gestión de Calidad de un centro de salud"

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "**Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima 2024**". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:



Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable
"Gestión de Calidad"**

Definición de la variable: Método de medición imperativa de gran relevancia para optimizar los servicios brindados. Dicha optimización potencia la atención primaria, la cual se valora como primordial para la población.



Dimensión	Indicador	Ítem	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observación
Fiabilidad	Orientación	1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de citas	2. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	1	1	1	1	
	Atención programada	3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	1	1	1	1	
		4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	1	1	1	1	
		5. ¿El médico le atendió en el horario programado?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Atención inmediata en diversas áreas	6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	1	1	1	1	
		7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	1	1	1	1	
		8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	1	1	1	1	
		9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	1	1	1	1	
Seguridad	Privacidad	10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	1	1	1	1	
	Evaluación de salud	11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	1	1	1	
	Confianza	12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	1	1	1	
		13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	1	1	1	1	
Empatía	Amabilidad	14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	1	1	1	
	Interés	15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	1	1	1	1	
	Comprensión	16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	1	1	1	1	
		17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el	1	1	1	1	

		tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
		18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	1	1	1	1	
Aspectos tangibles	Señalización	19. ¿Los carteles, letreros y flechas les parecen adecuados para orientar a los pacientes?	1	1	1	1	
		20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	1	1	1	1	
	Equipos	21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	1	1	1	1	
		22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Percepción de la Gestión de Calidad de un centro de salud
Objetivo del instrumento	Evaluar la gestión de calidad de un centro de salud desde la percepción del paciente
Nombres y apellidos del experto	Mg. VICTOR ENRIQUE MENDO MONTALVO
Documento de identidad	44656290
Años de experiencia en el área	Más de 2 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Privada San Juan Bautista
Cargo	Docente de Métodos Estadísticos
Número telefónico	997896719
Firma	
Fecha	24/05/2024



Cuestionario sobre la satisfacción del paciente

Ficha de validación de contenido para el instrumento "Cuestionario de satisfacción del paciente"

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "**Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima 2024**". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:



Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable
"Satisfacción del paciente"**

Definición de la variable: Es el reflejo del trabajo que realizan tanto el personal de salud como administrativo de todo establecimiento de salud. Dicha satisfacción funciona como indicador de la calidad de los trabajadores encargados de brindar una atención rápida y precisa.

Dimensión	Indicador	Ítem	S U P L I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación	
Atención administrativa	Tiempo de espera para atenderse	1. El tiempo que pasa desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	1	1	1	1		
		2. El tiempo de espera en consulta	1	1	1	1		
	Comodidad en el proceso de atención	3. Los trámites que tuvo que hacer en admisión	1	1	1	1		
		4. La señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital	1	1	1	1		
		5. La comodidad del área de espera	1	1	1	1		
		6. El trato por parte del personal de la admisión	1	1	1	1		
Atención médica	Trato	7. El trato por parte del médico	1	1	1	1		
		8. El cuidado y trato amable durante la consulta	1	1	1	1		
	Información	Duración	9. La duración de la consulta	1	1	1	1	
		Información	10. La información clínica recibida sobre su problema de salud	1	1	1	1	
			11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	1	1	1	1	
			12. La facilidad de los tratamientos que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse	1	1	1	1	



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del paciente
Objetivo del instrumento	Evaluar nivel de satisfacción del paciente a causa de la atención en un centro de salud
Nombres y apellidos del experto	Mg. Ruth Del Pilar Cuba Ramos
Documento de identidad	45938315

Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	DIGEMID- Ministerio de Salud
Cargo	Docencia Universitaria y Regulación de Productos Farmacéuticos
Número telefónico	940549099
Firma	
Fecha	24/05/2024

Ficha de validación de contenido para el instrumento "Cuestionario de satisfacción del paciente"

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "**Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima 2024**". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:



Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable
"Satisfacción del paciente"**

Definición de la variable: Es el reflejo del trabajo que realizan tanto el personal de salud como administrativo de todo establecimiento de salud. Dicha satisfacción funciona como indicador de la calidad de los trabajadores encargados de brindar una atención rápida y precisa.

Dimensión	Indicador	Ítem	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observación	
Atención administrativa	Tiempo de espera para atenderse	1. El tiempo que pasa desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	1	1	1	1		
		2. El tiempo de espera en consulta.	1	1	1	1		
	Comodidad en el proceso de atención	3. Los tramites que tuvo que hacer en admisión	1	1	1	1		
		4. La señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital	1	1	1	1		
		5. La comodidad del área de espera	1	1	1	1		
		6. El trato por parte del personal de la admisión	1	1	1	1		
Atención médica	Trato	7. El trato por parte del médico	1	1	1	1		
		8. El cuidado y trato amable durante la consulta	1	1	1	1		
	Información	Duración	9. La duración de la consulta	1	1	1	1	
		Información	10. La información clínica recibida sobre su problema de salud	1	1	1	1	
			11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	1	1	1	1	
			12. La facilidad de los tratamientos que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse	1	1	1	1	



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del paciente
Objetivo del instrumento	Evaluar nivel de satisfacción del paciente a causa de la atención en un centro de salud
Nombres y apellidos del experto	Mg. Esther del Rocio Cuba Ramos
Documento de identidad	42137539

Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	DIGEMID- Ministerio de Salud
Cargo	Especialista en evaluación sanitaria de productos farmacéuticos
Número telefónico	982158773
Firma	
Fecha	24/05/2024

Ficha de validación de contenido para el instrumento "Cuestionario de satisfacción del paciente"

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "**Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima 2024**". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:



Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable
"Satisfacción del paciente"**

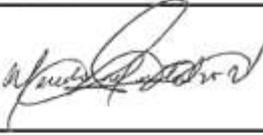
Definición de la variable: Es el reflejo del trabajo que realizan tanto el personal de salud como administrativo de todo establecimiento de salud. Dicha satisfacción funciona como indicador de la calidad de los trabajadores encargados de brindar una atención rápida y precisa.

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación	
Atención administrativa	Tiempo de espera para atenderse	1. El tiempo que pasa desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	1	1	1	1		
		2. El tiempo de espera en consulta	1	1	1	1		
	Comodidad en el proceso de atención	3. Los tramites que tuvo que hacer en admisión	1	1	1	1		
		4. La señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital	1	1	1	1		
		5. La comodidad del área de espera	1	1	1	1		
		6. El trato por parte del personal de la admisión	1	1	1	1		
Atención médica	Trato	7. El trato por parte del médico	1	1	1	1		
		8. El cuidado y trato amable durante la consulta	1	1	1	1		
	Información	Duración	9. La duración de la consulta	1	1	1	1	
		Información	10. La información clínica recibida sobre su problema de salud	1	1	1	1	
			11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	1	1	1	1	
			12. La facilidad de los tratamientos que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse	1	1	1	1	



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del paciente
Objetivo del instrumento	Evaluar nivel de satisfacción del paciente a causa de la atención en un centro de salud
Nombres y apellidos del experto	Mg. VICTOR ENRIQUE MENDO MONTALVO
Documento de identidad	44656290

Años de experiencia en el área	Más de 2 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Privada San Juan Bautista
Cargo	Docente de Métodos Estadísticos
Número telefónico	997896719
Firma	
Fecha	24/05/2024

Anexo 5: Resultados del análisis de consistencia interna

Prueba piloto: Gestión de calidad

G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	G16	G17	G18	G19	G20	G21	G22
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0
0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1
0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0
0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1
0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0
1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1
1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0

Prueba piloto: Satisfacción del paciente

S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4
2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2
2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4
2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2
2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
4	2	3	2	2	4	3	2	2	5	4	2

Análisis de consistencia interna del cuestionario sobre gestión de calidad por KR20 (Elaborado en Excel)

	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	G16	G17	G18	G19	G20	G21	G22		
1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	Σ =	14
2	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	Σ =	19
3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	Σ =	19
4	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	Σ =	17
5	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	Σ =	18
6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	Σ =	5
7	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	Σ =	4
8	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	Σ =	15
9	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	Σ =	13
10	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	Σ =	17
p	0.3	0.6	0.9	0.8	0.3	0.5	0.6	0.6	0.6	0.9	0.7	0.8	0.8	0.6	0.9	0.6	0.7	0.8	0.7	0.4	0.4	0.6	Vt	29.66
q	0.7	0.4	0.1	0.2	0.7	0.5	0.4	0.4	0.4	0.1	0.3	0.2	0.2	0.4	0.1	0.4	0.3	0.2	0.3	0.6	0.6	0.4	Nº	22
p.q	0.21	0.24	0.09	0.16	0.21	0.25	0.24	0.24	0.24	0.09	0.21	0.16	0.16	0.24	0.09	0.24	0.21	0.16	0.21	0.24	0.24	0.24	Σ =	4.37
																							KR20	0.893

Análisis de consistencia interna del cuestionario sobre satisfacción del paciente por Alfa de Cronbach (Elaborado en SPSS)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	12

Anexo 6: Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024

Investigadora: Carhuajulca Llamo, Elizabeth

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024”, cuyo objetivo es: Demostrar el efecto de la gestión de calidad con la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa académico de maestría en gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del centro de salud.

Un establecimiento de salud con una buena gestión de calidad ayuda a otorgar un mejor servicio para los pacientes, mostrando satisfacción con los cuidados y atención brindada, generando lealtad y un vínculo a largo plazo con el establecimiento y el personal de salud para la atención de su salud. Por otro lado, la satisfacción de los pacientes permite a la entidad de salud ser competitiva en personal de salud y conseguir una mejor atención y cuidado. Recibir comentarios de los pacientes ayuda a desarrollar políticas y prácticas de gestión adecuadas y priorizar la asignación de recursos.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la sala de espera del centro de salud. 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 la Investigadora Carhuajulca Llamo, Elizabeth correo: ccarhuajulcalla@ucvvirtual.edu.pe y asesor Dr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo correo: reruizvi@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:**Firma:****Fecha y hora:**

Consentimiento Informado.

Título de la investigación: Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024

Investigadora: Carhuajulca Llamo, Elizabeth

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024", cuyo objetivo es: Demostrar el efecto de la gestión de calidad con la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante del programa académico de maestría en gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del centro de salud.

Un establecimiento de salud con una buena gestión de calidad ayuda a otorgar un mejor servicio para los pacientes, mostrando satisfacción con los cuidados y atención brindada, generando lealtad y un vínculo a largo plazo con el establecimiento y el personal de salud para la atención de su salud. Por otro lado, la satisfacción de los pacientes permite a la entidad de salud ser competitiva en personal de salud y conseguir una mejor atención y cuidado. Recibir comentarios de los pacientes ayuda a desarrollar políticas y prácticas de gestión adecuadas y priorizar la asignación de recursos.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la sala de espera del centro de salud. 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 alcanzarán 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 la investigadora Carhuajulca Llamo, Elizabeth email: ccarhuajulcalla@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Dr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo email: rruzvivi@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Kautico Fabiola Mateo Domingo

Firma(s): 

Fecha y hora: 28/06/2024 . - 14:20 pm .



Consentimiento Informa

Título de la investigación: Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024

Investigadora: Carhuajulca Llamo, Elizabeth

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024", cuyo objetivo es: Demostrar el efecto de la gestión de calidad con la satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante del programa académico de maestría en gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del centro de salud.

Un establecimiento de salud con una buena gestión de calidad ayuda a otorgar un mejor servicio para los pacientes, mostrando satisfacción con los cuidados y atención brindada, generando lealtad y un vínculo a largo plazo con el establecimiento y el personal de salud para la atención de su salud. Por otro lado, la satisfacción de los pacientes permite a la entidad de salud ser competitiva en personal de salud y conseguir una mejor atención y cuidado. Recibir comentarios de los pacientes ayuda a desarrollar políticas y prácticas de gestión adecuadas y priorizar la asignación de recursos.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la sala de espera del centro de salud. 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 la Investigadora Carhuajulca Llamo, Elizabeth email: ccarhuajulcalla@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Dr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo email: rruizvi@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Basilia Flores Morazan*

Firma(s): *[Firma manuscrita]*

Fecha y hora: *16/06/24 - 1:30 pm*

Anexo 7: Reporte de turnitin

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

Gestión de calidad y satisfacción del paciente que acude a un centro de salud, Lima, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Carhuajanca Llano, Elizabeth (orcid.org/0000-0002-1263-040X)

ASESORES:

Dr. Ruiz Vilavicencio, Ricardo Edmundo (orcid.org/0000-0002-1353-1463)

Mg. Román/Alende Freddy Gamaliel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA NORTE - PERÚ

2024

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	doaj.org Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	apirepositorio.unh.edu... Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.unheval.edu... Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.unfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.unileon.es	<1 %