



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO EN MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes
atendidos en un hospital al norte del Perú, 2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Valdiviezo Chavez, Kelia Abigail (orcid.org/0000-0002-4170-582X)

ASESORES:

Mg. Alban Villareyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)
Dr. Saavedra Olivos, Juan Jose (orcid.org/0000-0001-8191-8988)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2023

Dedicatoria:

Dedico mi tesis a Dios, por la sabiduría, vida y salud, a mis Padres por impregnarme ánimo para seguir adelante superando vicisitudes.

Agradecimiento:

Perdurable agradecimiento a Dios, agradezco a mis asesores por las facilidades ofrecidas durante el desarrollo de mi tesis.

Gracias Universidad Cesar Vallejo, especialmente a la Escuela de Posgrado.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA , SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "Calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en un Hospital al Norte del Perú, 2023.", cuyo autor es VALDIVIEZO CHAVEZ KELIA ABIGAIL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

PIURA, 09 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 09-08- 2023 15:16:10
SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE DNI: 03874808 ORCID: 0000-0001-8191-8988	Firmado electrónicamente por: JJSAAVEDRAO el 09-08-2023 17:18:12

Código documento Trilce: TRI - 0646260

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VALDIVIEZO CHAVEZ KELIA ABIGAIL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en un Hospital al Norte del Perú, 2023.", 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
VALDIVIEZO CHAVEZ KELIA ABIGAIL DNI: 72687360 ORCID: 0000-0002-4170-582X	Firmado electrónicamente por: KAVALDIVIEZOV el 20- 03-2024 17:55:47

Código documento Trilce: INV - 1535313

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variable y Operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	
ANEXOS.....	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en un Hospital al norte del Perú, durante el año 2023.	19
Tabla 2. Nivel de calidad que existe en los pacientes atendidos en hospital al norte del Perú, durante el año 2023.....	20
Tabla 3. Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023.	21
Tabla 4. Prueba de normalidad	22
Tabla 5. Correlación de hipótesis general.....	23
Tabla 6. Correlación de hipótesis específica 1	24
Tabla 7. Correlación de hipótesis específica 2.....	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de la investigación	14
Figura 2. Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en un Hospital al norte del Perú, durante el año 2023.	19
Figura 3. Nivel de calidad que existe en los pacientes atendidos en hospital al norte del Perú, durante el año 2023.....	20
Figura 4. Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023.....	21

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en un hospital del norte del Perú.

Dado el tipo de investigación que se persigue en este estudio, se trabajó con una población de 20.000 pacientes y una muestra de 384 procedentes de un hospital de salud a criterio del investigador.

En este estudio se utilizó la técnica de encuesta del instrumento cuestionario para recolectar la información. Para cada variable se desglosaron una serie de preguntas sobre la calidad de la atención y el grado de satisfacción; Luego, los datos se procesaron en un programa informático IBM SPSS Statistics, versión 25.0, para encontrar la correlación de Spearman.

Según el tipo de investigación, se trata de una investigación básica, con un diseño no experimental y de enfoque cuantitativo.

Cabe señalar que en el presente estudio se pudo determinar la relación directa y estadísticamente significativa entre las dos variables, aceptándose así la hipótesis de investigación.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del paciente, hospital.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship between soft skills and the organizational climate of a health center in Guayaquil, 2023.

Given the type of research that this study pursued, we worked with a population of 110 workers and a sample of 86 workers of a health center at the discretion of the researcher.

In this study, the survey technique of the questionnaire instrument was used to collect the information. For each variable, a series of questions on soft skills and organizational climate were broken down; the data were then processed in a computer program SPSS Statistics of IBM, version 29.0 to find the Spearman correlation.

Based on the type of research, this is non-experimental, with a correlational-cross-sectional design.

It should be noted that in this research it has been possible to determine the direct and statistically significant relationship between both variables, thus accepting the research hypothesis.

Keywords: soft skills, organizational climate, health center.

I. INTRODUCCIÓN

Los pacientes que llegan a un hospital del norte de Perú en busca de atención oportuna y de calidad por parte de personal cualificado y responsable son tanto asegurados como no asegurados. Lamentablemente, los hospitales de Perú no cumplen en realidad los criterios de calidad recomendados y presentan importantes deficiencias en su capacidad para tratar a los pacientes debido a la escasez de equipos, medios de diagnóstico, otros suministros y fármacos.

Según la OMS dispone de estadísticas y datos. (2020), entre 5,7 y 8,4 millones de muertes anuales en países de renta baja y media, son atribuibles a una atención médica inadecuada, que puede llegar a representar hasta el 15% de la mortalidad en estas naciones.

Un derecho fundamental y una exigencia moral de las naciones es el acceso al mayor grado de salud corporal y mental que sea posible. Aunque es importante hacer especial hincapié en las acciones de prevención, que implican no sólo al sector sanitario sino especialmente al educativo (ya que las conductas y hábitos saludables se desarrollan en los niños), la tarea esencial de los hospitales es la recuperación de la salud. Esto se logra fortaleciendo el nivel básico de atención y garantizando que los enfermos que lo requieran puedan acceder a la atención hospitalaria. Para lograrlo, es fundamental contar con el personal, las herramientas y la capacidad necesarios para tratar la problemática de los pacientes en general.

En el artículo científico internacional de Torres (2020), explica que las ideas los términos "calidad técnica" y "calidad funcional" proceden de las dos facetas distintas de la calidad de un servicio o producto. La primera se analiza desde una perspectiva científico-técnica y se refiere a la manera de proporcionar de la asistencia, es decir, el cumplimiento de los protocolos de actuación. La segunda se refiere a la recepción del servicio por parte del cliente., que siempre es más difícil de cuantificar. Un paciente creerá que no ha obtenido una atención de alta calidad si abandona la consulta del médico sin haber visto satisfechas sus expectativas. . Les importará poco la competencia profesional o los desenlaces médicos. Aunque la institución y el personal médico consideren que la atención ha

sido competente, si no se han satisfecho las necesidades del paciente, pueden estar seguros de que no volverán a verle.

Debido a la naturaleza subjetiva de la evaluación del servicio, lo que una persona puede considerar bueno puede ser visto como de "mala calidad" por otra, dependiendo del nivel de exigencia, en el que influirán las circunstancias culturales, sociales y económicas.

A nivel nacional, Febres y Mercado (2020), con su estudio académico sobre las expectativas de los dolientes del servicio de medicina internista y la calidad de la particularidad del esmero en el Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo Perú, señala que un criterio esencial de evaluación del sistema sanitario existente es el nivel de atención que prestan los servicios sanitarios. La satisfacción del cliente es una muestra de la competencia de los usos sanitarios. Conocer el nivel de satisfacción permitirá introducir cambios y reforzar los puntos fuertes para desarrollar un sistema sanitario que ofrezca el alto nivel de atención que desean los pacientes. Para que los usuarios reciban un rendimiento rápido y de superioridad, el sistema sanitario debe introducir mejoras.

La atención hospitalaria es considerada de baja calidad a nivel internacional; Perú no es el único país con bajos y medios recursos que sufre este problema.

Por eso, la importancia de este trabajo de investigación que pretende demostrar que la atención ofertada en una institución prestadora de servicios, afecta directamente al nivel de satisfacción del usuario, con los resultados obtenidos socializaremos al personal que labora en dicho hospital y sirva como herramienta en la solución de problemas existentes.

Por eso se ha considerado un problema: ¿Existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el Hospital al Norte del Perú 2023?

En cuanto a la justificación práctica, la investigación basada en resultados en resultados fue positiva porque se beneficiarán a organizaciones sanitarias públicas y privadas, ayudarán a estudiantes y personas interesadas en aprender y revelarán un vínculo entre las variantes investigadas (calidades y expectativas

en un hospital). Al igual que la justificación social, el objetivo de la investigación era dar a los proveedores de servicios sanitarios directrices y ejemplos sobre cómo mejorar la calidad y aumentar la felicidad de los pacientes. Por otro lado, la técnica se apoyó en el uso de una aplicación de Excel para analizar los datos de un cuestionario de escala Likert, lo que permitió establecer una conexión entre el estándar del mismo modo con el grado de placer del paciente en un hospital del norte de Perú en 2023.

Siendo el objetivo general de la presente investigación, determinar si existe relación entre la calidad y el grado de satisfacción en un Hospital al norte del Perú, durante el año 2023. Por otro lado, el primer objetivo particular es evaluar el nivel de atención brindado a los pacientes en el año 2023 en el hospital del norte del Perú. El segundo objetivo particular es conocer el grado de satisfacción de los pacientes que visitaron el hospital del norte de Perú en 2023.

Se han formulado las siguientes hipótesis en previsión de los resultados del presente estudio. La premisa fundamental es que, en un hospital del norte del Perú, en 2023, existe una correlación sustancial entre el grado de expectativas de los pacientes y la calidad. La primera predicción particular es que, en 2023, habría un bajo nivel de calidad en el hospital del norte del Perú.

II. MARCO TEÓRICO

Para hablar del contexto nacional y de los estudios relacionados al mismo, iniciaremos exponiendo el artículo original de Paredes (2020). Antes de examinar el contexto nacional y los estudios comparables, se analizará el esfuerzo de investigación que trató de explorar la conexión entre la excelencia ofrecida y la complacencia externa del centro de salud Caaris. Para esta investigación descriptiva, transversal y no experimental se obtuvieron resultados correlacionales. Con la ayuda de dos instrumentos que el investigador creó de acuerdo con la operacionalización de las variables, se recogieron los datos requeridos. Se manejó el coeficiente del alfa de Cronbach para evaluar la validez del juicio de los expertos, y los valores para la satisfacción y la calidad de la atención fueron 0,989 y 0,996, respectivamente. Para analizar la estadística se prepararon en tablas y figuras utilizando el programa estadístico SPSS.25.

Febres y Mercado Rey (2020) y su artículo. La aceptación de los consumidores es un indicador de la calidad del cuidado ofertado en la prestación sanitaria, según un estudio sobre la felicidad de los usuarios y la calidad del tratamiento en la unidad de la división de medicina interna del sanatorio Daniel Alcides Carrión (Perú). La investigación transversal, descriptiva y observacional fueron los enfoques empleados. A través del reconocimiento oportuno del sector de perfeccionamiento y la reiteración de áreas de fortaleza, se puede construir un servicio sanitario que brinde el tratamiento de alta eficiencia que los usuarios necesitan. En la muestra había 292 pacientes. El porcentaje de satisfacción de los pacientes con la asistencia del sistema sanitario se evaluó mediante el interrogatorio homogenizado SERVQUAL. La satisfacción global fue del 60,3%. Basándose principalmente en las cualidades de seguridad y empatía, se calcularon los valores porcentuales, que fueron respectivamente del 86,8% y el 80,3% de satisfacción. Una mayoría se basaron principalmente en las características de seguridad y empatía. El grado más extremo de descontento.

Malpartida, Tarmeño, Olmos (2021), en su ensayo sobre la valoración de la productividad del servicio de atención al cliente de EsSalud y la satisfacción de los

usuarios con las prestaciones de la seguridad social. Se realizó un estudio utilizando metodologías mixtas que incluyeron elementos analíticos y descriptivos. Para la recopilación de la data se necesitó aplicar encuestas que permitieron la aplicación de tres cuestionarios para conocer el grado de calidad del servicio ofrecido por las instituciones de EsSalud a nivel nacional. La cobertura de aseguramiento de los usuarios se mantuvo en el mismo nivel desde el 2017 hasta el primer trimestre del 2020, según los hallazgos del análisis de las variables de la investigación con una muestra de 6,000 personas. El tiempo de demora es el considerable dilema en la asistencia de los servicios de EsSalud.

Fabían, Podestá, Ruíz (2021), en su artículo este estudio utiliza un método cuantitativo, un diseño descriptivo y transversal para evaluar la asociación entre el estándar de cuidado y el nivel de aplacamiento de los pacientes en una red de clínicas odontológicas de Lima, Perú. Se realizaron dos encuestas, para pacientes tratados en 2019-2020. De los 150 encuestados, resultó que el 93,30% opinó que la calidad era alta, mientras que el 3,30% manifestó su insatisfacción. Conclusiones: el nivel de atención recibido por el paciente y de la atención está directa y significativamente relacionadas. La impresión de los usuarios sobre la calidad también fue alta en las áreas de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Los pacientes también calificaron de satisfactoria la atención recibida en las dimensiones personal, técnico-científica y ambiental.

Para Rodríguez y Amado (2023) en su artículo científico, el objetivo del estudio fue conocer la asociación entre la complacencia del usuario en la unidad de urgencias de un sanatorio público de Lima (Perú) y la calidad de la asistencia de enfermería prestados en dicho servicio. Sobre una muestra de 105 pacientes, se realizó un estudio transversal utilizando un enfoque cuantitativo y una metodología correlacional. Según los resultados, 53 personas recibieron cuidados de enfermería de nivel suficiente. Según los resultados, el 53,3% de los pacientes mostraron un nivel alto de cuidados, mientras que el 53,3% de los pacientes recibieron un nivel medio de cuidados de enfermería. El 86,7% de los pacientes de urgencias estaban satisfechos con la atención recibida, mientras que el 13,3%

no lo estaban. Se comprobó que la satisfacción de los pacientes y el calibre de los cuidados de enfermería están relacionados.

En el contexto internacional encontramos investigaciones como el de Torres, Torres, Morera (2020), revela que el grado de satisfacción de los enfermos con la cirugía mínimamente invasiva en Cuba se basa actualmente en la evaluación de opiniones y quejas recogidas de diversas fuentes, y no se ha examinado sobre una base científica. El objetivo era medir el grado de satisfacción de los pacientes tras la cirugía de mínimo acceso y establecer las variables que influyen en el mismo. Al evaluar el conjunto de criterios por encima de la norma, el 86,5% de los usuarios que participaron en una encuesta elaborada y evaluada por especialistas del Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso informaron de que su calidad era satisfactoria. Los indicadores que evaluaron las tres dimensiones obtuvieron mejores resultados de lo esperado, con un 81% para la estructura y un 91,7% para la función.

Real (2021), afirma que se puede obtener información sobre la aptitud del análisis a partir de los niveles de satisfacción y descontento de los pacientes en las unidades de salud familiar. El objetivo era describir los rasgos demográficos y la condición de subsistencia de los encuestados, así como evaluar su nivel de satisfacción con las conformidades de salud familiar del Departamento Central (Paraguay). La metodología utilizada fue prospectiva, transversal, multicéntrica y observacional. Resultados: De los 342 participantes, el 49% estaba satisfecho con su acceso a la atención sanitaria. Las mujeres con ingresos propios presentaron mayor frecuencia de descontento que otros grupos, siendo estas diferencias estadísticamente significativas. Se aconseja determinar los factores causales del alto nivel de insatisfacción con los servicios prestados por los centros sanitarios, concluyeron.

García (2021), su artículo dice Con el objetivo principal de descubrir características predictivas de la satisfacción con la atención médica en el consultorio externo pediátrico del Se obtuvo un análisis transversal con usuarios en edad pediátrica que ingresaron al Hospital El Cruce - Néstor Kirchner

(Argentina) a partir de junio de 2018. Luego de la visita, se finalizaron las indagación del CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems). El cuestionario fue cumplimentado por un total de 423 encuestados, la mayoría de los cuales fueron sinceros; sólo 3 dieron respuestas inferiores a 7 (mínimo 0, máximo 10). Una peor opinión del profesional y una menor satisfacción con el servicio no se correlacionaron sustancialmente con ninguna de las variables predictoras estudiadas.

Real (2022), en su artículo original, El objetivo era averiguar en 2022 el nivel de satisfacción y el confort de los usuarios de una unidad sanitaria familiar de Paraguay. Para medir la satisfacción y la calidad de vida se emplearon los cuestionarios EQ-5D y Baker, respectivamente. Se manejó un diseño descriptivo, observacional y transversal. Todos los pacientes aceptaron participar en las encuestas. Se encontró una tasa de satisfacción con la atención del 44,9% en 84 participantes. 138 pacientes (73,8%) declararon tener una calidad de vida excelente. El porcentaje de participantes que consideraban que su calidad de vida era regular o mala presentaba mayores niveles de insatisfacción asistencial.

García (2022), en su artículo original El objetivo de este estudio, centrado únicamente en la atención primaria a enfermos con espondiloartritis axial, era desarrollar modelos de calidad para el tratamiento de pacientes con Sp-Ax. Como resultado, se encontraron 161 documentos, 3 de los cuales cumplían los requisitos para su inclusión, y los estándares se clasificaron en 7 patrones de estructura, 3 modelos de proceso y 10 tipos de resultado utilizando el modelo de Donabedian. Se determinó que encontrar oportunidades de mejora es necesario para que la práctica clínica mejore. Las normas de calidad persiguen este objetivo con el fin de reducir variación clínica, mejores resultados y mayor satisfacción del paciente con el tratamiento recibido.

Empezaremos dando una definición teórica de la variable de calidad para la Organización Mundial de la Salud (OMS). Obteniendo el resultado ideal, utilizando el poco peligro de secuelas secundarios iatrogénicos y el mayor grado de satisfacción del paciente con el procedimiento es lo que se entiende por calidad

en la asistencia sanitaria. Cada paciente debe recibir la mayor combinación de servicios diagnósticos y terapéuticos, incorporando a los pacientes, el servicio médico y todos los aspectos pertinentes.

Para Medina (2015), el concepto de buen servicio entre los pacientes del centro médico es atender las demandas de los clientes. Se podría argumentar que la calidad es una actitud relacionada pero distinta de la satisfacción, que se determina contrastando las expectativas con los resultados reales.

Para el MINSA en su Normativa metodológica de salud: Auditoria de la calidad del cuidado en Salud (2016), El nivel previsto de calidad asistencial se alcanza mediante la consecución de determinados criterios o normas al prestar la asistencia, así como mediante el cumplimiento de todas las leyes, reglamentos, requisitos de documentación y normas aplicables.

Asimismo Puente (2017), La percepción es la métrica que mejor se ajusta al estudio, ya que reconoce la cuestión de la inexistencia o las lagunas de un servicio. La distinción entre el cuidado final obtenido y el servicio logrado puede utilizarse para determinar calidad del servicio. Perspectivas del usuario son las ideas que tienen sobre la asistencia recibida.

Chumpitaz (2018), Calidad es la prestación oportuna, humanizada, personalizada, eficaz y continua de cuidado de la comunidad a la persona, la familia, de acuerdo con las normas establecidas para una ejercicio responsable y eficaz, que se fundamentan en normas y beneficio sociales, técnico-científicos, éticos y humanos.

Mendoncilla (2015) afirma que la teoría de la brecha proporciona una herramienta con 22 ítems fraccionados en 5 valoraciones -fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y características tangibles- para medir la satisfacción experimentada por los pacientes externos de la sanidad en relación con la dimensión de calidad.

Fiabilidad, Se entiende que el servicio debe ser atento y merecedor de confianza, lo que implica que el usuario externo debe sentirse cómodo recibiendo tratamiento en él, ya que lo considera seguro.

Capacidad de respuesta, la capacidad de prestar una atención rápida, sobre todo teniendo en cuenta que se trata de un sector de urgencias en el que, en ocasiones, la vida de un usuario externo corre peligro.

Empatía, 'para crear una participación afectiva, es crucial que los recursos humanos que trabajan en el proceso asistencial muestren un alto nivel de comprensión de los pensamientos, sentimientos y emociones del usuario externo.

Elementos tangibles, implica el aspecto físico de los edificios del centro de salud, la tecnología médica, el personal y los suministros utilizados en la prestación de asistencia.

Para Valdés, Jiménez, Alvarez (2018), Desde el punto de vista de cualquier análisis que tenga que ver con la calidad de las actividades asistenciales, es necesario tener en cuenta que existen varias características o dimensiones de la misma que, tomadas en su conjunto, nos proporcionarán un enfoque sistemático. Estas dimensiones son:

Calidad del servicio, centrado en los usuarios, las familias y las comunidades, con la mayor seguridad, eficacia, rapidez, eficiencia y acceso posibles para todos.

Efectividad, amplitud real de un método o tratamiento para cumplir sus objetivos declarados.

Eficiencia, es la cantidad máxima de atención prestada por cada recurso utilizado.

Accesibilidad, o El acceso a la asistencia sanitaria se simplifica a pesar de las limitaciones relacionadas con la geografía, la cultura y otros factores.

Continuidad, o la prestación continua y coordinada de atención dentro y entre varias instituciones y proveedores.

Oportunidad Prestación de servicios a tiempo o en el momento preciso en que el cliente los desea.

Aceptabilidad o satisfacción usuaria, La satisfacción del usuario, también conocida como aceptabilidad, se refiere al grado de satisfacción de un usuario con el nivel de atención.

Equidad, con independencia de otros determinantes (sociales, geográficos o económicos), es un ejemplo de equidad en la atención sanitaria.

Seguridad, significa mantener el potencial de daño de la atención médica en un mínimo razonable.

Competencia Profesional, se refiere a la capacidad de un miembro del equipo sanitario para atender las necesidades del usuario y abordar los problemas de salud.

Además, como enfoque de calidad, consideramos a Alejandro Pérez (2016), quien manifiesta que los siete instrumentos primordiales de la calidad habitualmente usada son:

El Diagrama de Ishikawa es una idea gráfica fácil en la que el problema que se va a analizar, que aparece escrito a su derecha, puede considerarse una especie de columna vertebral central, representada por una línea en un plano horizontal. La elaboración de diagramas visuales ayuda a procesar, jerarquizar y organizar la nueva información, de modo que podamos incorporarla rápidamente a nuestro acervo de conocimientos.

Un diagrama de flujo es un mecanismo valioso para determinar qué fases de un proceso aportan valor y cuáles no, al simplificar la observación de las entradas, salidas y acciones realizadas en el proceso. Las etapas necesarias para crear un diagrama de flujo son decidir el proceso que se va a representar, especificar el nivel de información necesario para el diagrama e identificar el orden de las fases.

El Diagrama de Pareto es un instrumento de verificación que apoya a priorizar las soluciones. Según el principio de Pareto, el 20% de las causas de los problemas pueden eliminarse para resolver el 80% de los problemas. Cuando es importante poner de relieve sistemáticamente los problemas o sus causas subyacentes, señalar las causas principales de los problemas y clasificar las posibles soluciones, se utiliza para elegir un bien o servicio para la interpretación continua de la calidad.

En lo que concierne a la variable de satisfacción, mencionaremos que de acuerdo al Ministerio de Salud, es el grado en que una institución sanitaria cumple las opiniones y expectativas de los usuarios sobre las prestaciones sanitarias.

Para Bunge (2016), El grado de concordancia entre la percepción que tiene un paciente del tratamiento recibido y sus expectativas sobre el nivel ideal de atención se conoce como satisfacción. Es una medida subjetiva que representa el grado de conformidad de la institución sanitaria con las expectativas y percepciones del usuario. El usuario lo interpreta como conformidad con la prestación del servicio sanitario por parte de la institución.

Para Guzmán (2016), El grado en que las expectativas del paciente son satisfechas por los servicios médicos y condiciones de salud resultante se denomina satisfacción, y es el sentimiento subjetivo que resulta de ver cumplidas o no las expectativas que uno tenía sobre algo.

Para Quiñones (2015), revela que el nivel de felicidad del paciente, la comunicación, las actitudes profesionales, la capacidad técnica, un entorno de confianza y el concepto que el paciente tiene de su individualidad son los aspectos más cruciales de la satisfacción del paciente.

La satisfacción del paciente es una medida importante y muy utilizada de la calidad percibida de la atención sanitaria. La satisfacción del paciente influye en los resultados clínicos, la retención de pacientes y las demandas por negligencia médica.

Comunicación, es una herramienta para ayudar a los pacientes y a las personas que trabajan con la institución a comunicarse mejor. Para complacer al cliente, es esencial una comunicación agresiva y rápida, porque una

comunicación deficiente suele dar lugar a interpretaciones e informaciones erróneas.

Actitudes profesionales, aunque en el mundo actual haya muchos profesionales sin ética, sin ética y sin profesionalidad, la profesionalidad es una mentalidad humana que promueve las políticas, las buenas acciones, los valores morales y, sobre todo, la humildad. Competencia técnica, se refiere sobre todo al nivel de competencia profesional entre los colaboradores, a la variedad de capacidades, información y experiencias que posee cada uno de ellos, cualidades que pueden ser utilizadas con éxito por los usuarios de la institución.

Clima de confianza, Ganarse la confianza de alguien exige tener en cuenta estos aspectos, porque el servicio prestado y el diálogo activo y recíproco resultante revelan las necesidades, los intereses y las preocupaciones de los convalecientes.

Percepción del paciente de su individualidad, Dado que la percepción del servicio por parte del paciente se justifica mayoritariamente en los umbrales morales, las capacidades y la experiencia que posee un colaborador a título personal e individual, los colaboradores deben mostrar actitudes favorables en el desempeño de sus funciones para complacer al usuario y hacer que se sienta satisfecho con el servicio.

Los enfoques de nivel de satisfacción, para Calvo (2018), se examinan desde diversos ángulos las teorías de la satisfacción, la eficiencia y la eficacia, centrándose en el uso eficaz de los recursos para el logro de las metas. La eficiencia, según los autores, es la capacidad de un sujeto económico para actuar en la medida de los costes y los efectos medidos como resultados. Definen la eficiencia como la necesidad de hacer las cosas correctamente, haciendo hincapié en el uso adecuado de los recursos. Los siguientes criterios relacionan la eficiencia con el cumplimiento de objetivos; conseguir los mejores resultados utilizando los recursos con moderación; realizar correctamente las actividades para alcanzar la obtención bienes y servicios.

Mientras que la eficacia es la consecución de objetivos utilizar el menor número posible de recursos, lo que puede redundar en el éxito de las empresas. Es evidente que existen muchos criterios diferentes para definir la eficiencia y la eficacia en general, así como la forma en que estos conceptos aparecen en las empresas. A pesar de estas disparidades, hay un criterio que prevalece sistemáticamente en la definición de eficiencia, como es el uso adecuado de los recursos. Por otra parte, los criterios son similares en el sentido de que el éxito en lograr obtener los objetivos y metas, sirve como indicador de la eficacia.

Existen otras respuestas a la cuestión de la medición de la eficiencia asistencial, según la investigación en gestión clínica y servicios sanitarios. Entre ellas se encuentran las técnicas no fronterizas, como los estudios sobre la calidad, la adecuación y, en particular, los estudios sobre la capacidad resolutive de la atención primaria, así como los sistemas de ajuste del riesgo como medida del producto intermedio. La eficiencia, la eficacia y la cultura de actitudes son algunas de las métricas que miden el nivel de satisfacción.

El conocimiento de nuevos conceptos se adquiere normalmente durante el proceso de investigación como resultado de una laguna de conocimiento que hay que cubrir para hacer frente a las circunstancias que surgen a diario en el trabajo. Este es el marco epistemológico de la investigación.

González (2010), Si nuestro objetivo es debemos poseer experiencia en la materia para elevar el nivel de un servicio y hábiles en el proceso de evaluación. La razón por la que se trata de una tarea difícil es que los clientes del servicio aprecian más la competencia o la conducta del personal que los conocimientos y la tecnología que utilizan, los proveedores (profesionales de la salud), la infraestructura y la dirección, que la definen en términos de eficiencia del personal y la infraestructura. Los pacientes del hospital del norte de Piura evalúan no sólo la recomendación final del centro médico, sino también un conjunto diferente de criterios que perciben a medida que se presta el servicio.

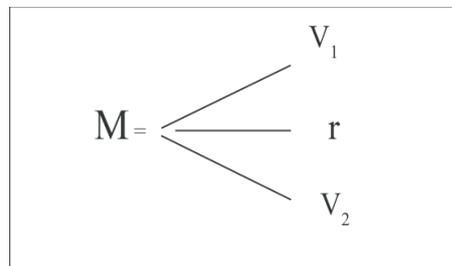
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación: La investigación será de tipo básica ya que según Baena (2014), "es el estudio de un problema, orientado exclusivamente a la búsqueda de un problema" (p. 11). Su objetivo es desarrollar nuevos conocimientos o revisar nociones teóricas aceptadas para hacer avanzar la ciencia.

Diseño de investigación: Con base en las variables de calidad satisfacción del proyecto, se decidió que el diseño del proyecto de investigación sería no experimental, porque se siguió la evolución de las variables, pero no se alteró su comportamiento. Se optó por un abordaje cuantitativo porque examinaría los hechos y ocurrencias de la realidad de los pacientes cubiertos por el Seguro Social de Salud, y es transversal porque analiza las variables a lo largo del tiempo.

Figura 1 *Diseño de la investigación*



Nota: *Elaboración de la investigadora*

M = muestra

V1= Calidad de atención

V2= Satisfacción de pacientes

r = relación

3.2. Variable y Operacionalización

Variable 1 Calidad de atención

Definición conceptual: Chumpitaz (2018), La calidad se define como la prestación de cuidados a la persona, la familia y la comunidad de forma oportuna, humana, personalizada, eficaz y continua, de acuerdo con las normas establecidas para una práctica responsable y competente, basada en normas y valores sociales, técnico-científicos, éticos y humanos.

Definición operacional: La calidad en el servicio de salud, implica considerar la mejora de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, teniendo en cuenta elementos como el tiempo de respuesta de los profesionales, la satisfacción de los usuarios, su concienciación y los hábitos y comportamientos para mejorar la salud de la población.

Indicadores: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2 Satisfacción

Definición conceptual: Para Bunge (2016), El grado de concordancia entre la percepción que tiene un paciente del tratamiento recibido y sus expectativas sobre el nivel ideal de atención se conoce como satisfacción. Es una medida subjetiva que representa el grado de conformidad de la institución sanitaria con las expectativas y percepciones del usuario. El usuario lo interpreta como conformidad con la prestación del servicio sanitario por parte de la institución.

Indicadores: comunicación, actitudes profesionales, competencia técnica, clima de confianza, percepción del paciente de su individualidad.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Tamayo (2005). El término "población" se refiere a todo el fenómeno objeto de estudio cuando cada unidad de la población tiene un rasgo que se investiga y da lugar a datos de investigación.

Entre enero de 2023 y abril de 2023, la población de la unidad analítica del proceso atendió a 20, 000 pacientes de media en 7 especialidades y 4 consultorios de medicina general del Hospital al norte del Perú. **Criterio de inclusión:** Fueron elegibles todos los asegurados del Seguro Social de Salud que aceptaron participar en la encuesta. **Criterio de exclusión:** Quedan excluidas todas las personas no aseguradas que se negaron a rellenar el cuestionario, así como las personas menores de edad.

Muestra: (Tamayo, 2005) afirma que la muestra es la que puede identificar el problema porque puede producir los datos utilizados para identificar los fallos del proceso. Con una población finita de tamaño conocido, cada día había una media de 166 consultas externas.

El muestreo probabilístico estratificado consiste en segmentar la población en grupos y seleccionar muestras proporcionalmente de cada grupo.

En primer lugar, se empleara la fórmula de probabilidad y distribución normal del autor (Johnson y Kobe, 1999).El muestreo es probabilístico estratificado: Una vez dividida la población en subgrupos, se extrae una muestra proporcional para cada parte de la población.

$$n = \frac{K^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población o universo

p: Proporción esperada que los investigadores esperamos encontrar en el estudio.

e: es el error muestral deseado.

K: se ve afectada por el grado de confianza que le demos.

q: es la proporción de personas, 1-p, que no poseen ese rasgo.

n: El tamaño de la muestra es el número de encuestas que se van a realizar.

- Para el cálculo del Tamaño Muestral de las especialidades médicas y consultorio externos, se utilizará la información que figura a continuación:

K=1.96 para nivel de confianza del 95%.

N= 20,000 (Promedio tomado de los registros históricos de Enero 2023-Abril 2023)

p=0.5 e=5%=0.05

Reemplazando los valores en la fórmula obtendremos:

$$n = \frac{1.96^2 * 20\,000 * 0.5(1-0.5)}{(0.05^2 (20\,000-1)) + 1.96^2 * 0.5(1-0.5)}$$

Tamaño muestral = 376

Muestreo: utilizando la menor cantidad de recursos posibles. El muestreo probabilístico aleatorio simple fue el tipo de muestreo que se consideró en el estudio. Hernández y Mendoza (2018) consideran que este tipo de muestreo es un "Subgrupo de la Población en el que todos los Elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos." (p.200).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Según Kuznikl (2010), señala que la encuesta es una estrategia de recogida de datos, en una forma específica, particular y práctica de un procedimiento de investigación. La encuesta se utilizó para la población objetivo de 376 pacientes a encuestar. Según Aldhaen (2020), la estrategia más común para recopilar datos de investigación es la recogida de datos, especialmente si utilizamos diseños no experimentales e intentamos explicar la realidad.

Instrumentos: El cuestionario se utilizó como herramienta de investigación, cinco expertos validaron y revisaron la presentación para determinar su legitimidad, que determinaron su validez, realizaron una prueba piloto para evaluar su fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach en 15 de nuestros pacientes calculados, arrojando unos resultados de 0,70 para la variable calidad y 0,70 para la satisfacción del paciente, se dio vía libre a la población diana para que respondiera a las preguntas sobre los aspectos de las variables de nuestro estudio que se tuvieron en cuenta.

3.5. Procedimiento

- Revisión de literatura (artículos científicos y referenciales).
- Obtener la aprobación de la institución.
- Recolección de datos.
- Aplicación de instrumentos utilizados.
- Análisis de respuestas obtenidas

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizaron las siguientes herramientas de análisis: tablas, diagramas, tabulación de datos y gráficos estadísticos, Microsoft Excel y el Programa SPSS V.25 se utilizó para procesar los datos, analizar los registros adquiridos, y llegar a las conclusiones adecuadas para este proyecto de investigación.

3.7. Aspectos éticos

En el Código de Ética RCU No 0340-2021-UCV (Universidad César Vallejo, 2021) se presentan los siguientes lineamientos, los cuales se siguieron estrictamente en el presente estudio: honestidad e integridad en todos los aspectos del proceso de estudio, Respeto a la propiedad intelectual, en el cual se respetaron los derechos de los autores sobre sus ideas sin causar perjuicio o molestia a quienes contribuyeron a la investigación, y autonomía, que permitió tanto a los participantes voluntarios como a los que decidieron no formar parte del estudio.

IV. RESULTADOS

Según el Objetivo General:

Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en un Hospital al norte del Perú, durante el año 2023.

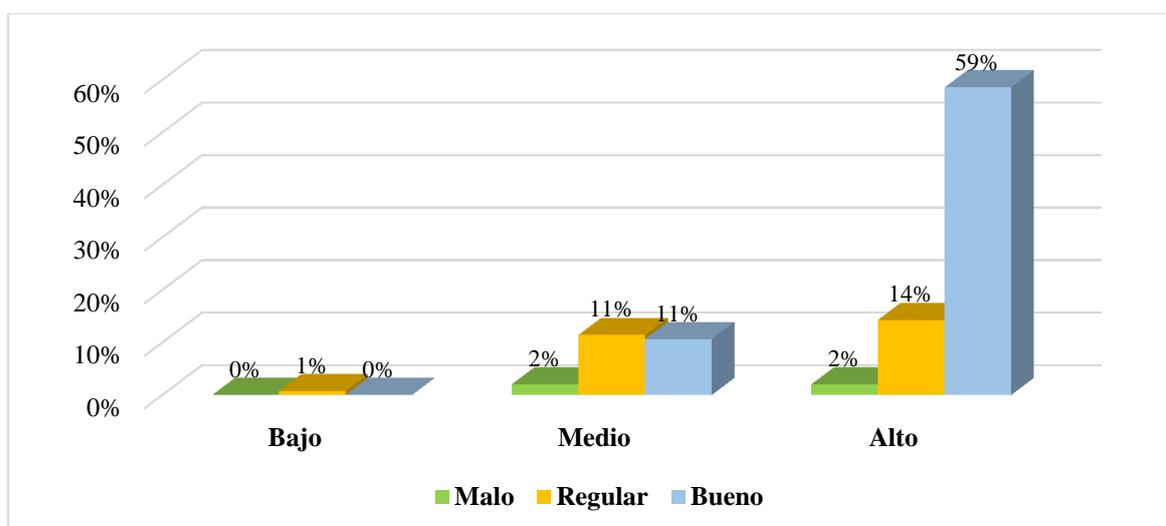
Tabla 1 Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en un Hospital al norte del Perú, durante el año 2023.

Calidad de Atención	Grado de Satisfacción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0.0	8	2.0	8	2.0	16	4.0
Regular	3	1.0	44	11.0	55	14.0	102	27.0
Bueno	0	0.0	41	11.0	225	59.0	266	69.0
Total	3	1.0	93	24.0	288	75.0	384	100.0

Fuente: Elaboración de investigadora.

Nota: Encuesta aplicada a los pacientes de un Hospital al Norte del Perú

Figura 2. Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en un Hospital al norte del Perú, durante el año 2023.



Fuente: Elaboración de la investigadora

Nota: Tabla 1

Interpretación

En la tabla se observa que el 2% de los pacientes de un hospital al norte del país manifestaron un nivel medio respecto al grado de satisfacción y un 2% indicaron un nivel alto frente a una percepción mala de la calidad de atención. Por otra parte, un 1.0% de pacientes manifestaron un nivel bajo respecto al grado de satisfacción, un 11% un nivel medio y solo un 14% manifestó un nivel alto frente a

una captación regular de la calidad de atención. Además, un 11% de pacientes indico un nivel medio y un 59% mostro un nivel alto frente a una buena percepción de la calidad de atención.

Primer objetivo específico

Determinar el nivel de calidad que existe en los pacientes atendidos en hospital al norte del Perú, durante el año 2023.

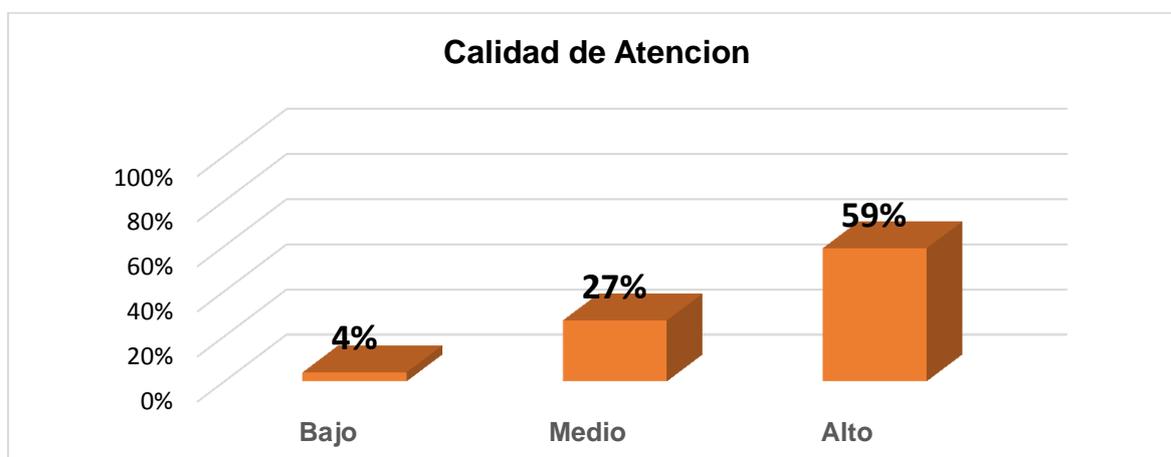
Tabla 2. Nivel de calidad que existe en los pacientes atendidos en hospital al norte del Perú, durante el año 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	16	4.0
Regular	102	27.0
Bueno	266	59.0
Total	384	100.0

Fuente: Elaboración de la investigadora

Nota: Encuesta aplicada a los pacientes de un Hospital al Norte del Perú

Figura 3. Nivel de calidad que existe en los pacientes atendidos en hospital al norte del Perú, durante el año 2023.



Fuente: Elaboración de la investigadora

Nota: Tabla 2

Interpretación

En la tabla 2 se observa que el 4% de pacientes de un hospital al norte del país tienen una percepción mala con respecto a la calidad de atención, un 27% tienen una percepción regular y solo un 59% una percepción alta.

Segundo objetivo específico

Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023.

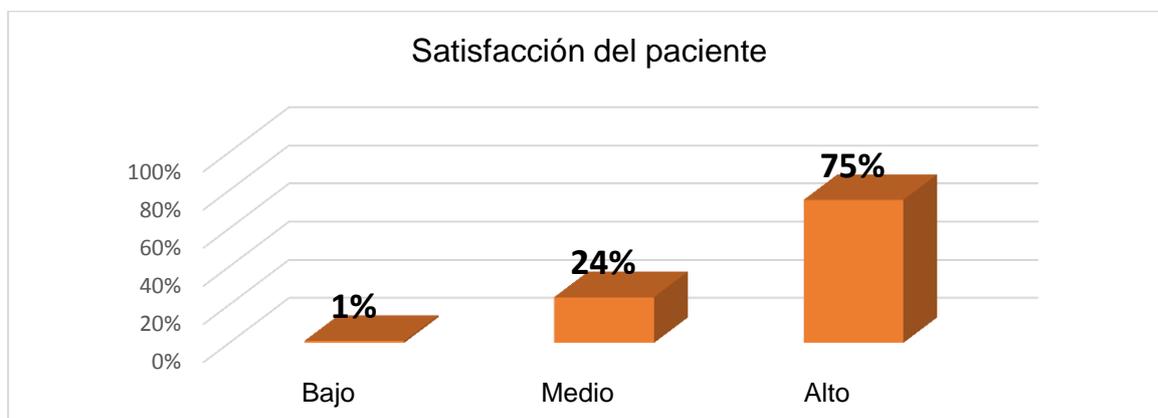
Tabla 3. Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	1.0
Medio	93	24.0
Alto	288	75.0
Total	384	100.0

Fuente: Elaboración de la investigadora

Nota: Encuesta aplicada a los pacientes de un Hospital al Norte del Perú

Figura 4. Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023.



Fuente: Elaboración de la investigadora

Interpretación

En la tabla 3 se observa que el 1% de pacientes de un hospital al norte del país tienen una percepción baja con respecto a la satisfacción del paciente, un 24% tienen un nivel medio y solo un 75% un nivel alto.

Prueba de Normalidad de los datos

Planteamiento de la hipótesis

H0: Los datos se distribuyen normalmente.

Ha: Los datos no se distribuyen normalmente.

Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0.05$

1) Prueba estadística

Kolmogorov-Smirnov

Criterio de decisión

(sig) < 0.05 se rechaza **h0** y se acepta la **ha**

(sig) \geq 0.05 Se acepta **h0** y se rechaza la **ha**

Prueba de Normalidad de los datos de las dos variables

Tabla 4. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístic	gl	Sig.
	o		
Calidad de Atención	,332	384	,352
Satisfacción	,459	384	,312

Fuente: Elaboración de la investigadora

Nota: Aplicación de cuestionarios

Decisión y conclusión

Decisión

Como $p > 0.05$ entonces se acepta la **H0** y se rechaza la **H1**, es decir los datos tienen una distribución normal.

Conclusión

Los datos de ambas variables: Calidad de atención y satisfacción tienen una distribución normal.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General. Existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes de un hospital al norte del Perú, 2023.

H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes de un hospital al norte del Perú, 2023.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes de un hospital al norte del Perú, 2023.

Tabla 5. *Correlación de hipótesis general*

		Calidad de Atención	Satisfaccion del paciente
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	1	,399**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
Satisfaccion del paciente	Correlación de Pearson	,399**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

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

Fuente: *Elaboración de la autora*

Nota: *aplicación de cuestionarios de variables*

Se evidencia una correlación positiva moderada entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente Pearson es 0.399*, lo que significa que si tiene una buena calidad de atención mejorar la satisfacción del paciente.

Otra prueba de que es significativa es el valor de significación asintótica de $p < 0.05$. Como resultado, en un hospital del norte de Perú en 2023, existe una fuerte correlación entre el nivel de atención y el nivel de felicidad de los pacientes.

Hipótesis específica 1. Existe una un nivel bajo de la calidad en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023.

H0: No existe una un nivel bajo de la calidad en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023.

H1: Existe una un nivel bajo de la calidad en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023.

Tabla 6. Correlación de hipótesis específica 1

Prueba para una muestra						
t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
				Inferior	Superior	
Calidad de Atencion	,009	383	,993	,00771	-1,7649	1,7803

Fuente: Elaboración de la autora

Nota: aplicación de cuestionarios de variables

Se evidencia que el valor de significancia asintótica $p > 0.05$, se concluye que es no es significativa. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis nula y se rechaza la Hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 2. Existe un nivel bajo de la satisfacción en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023.

H0: No existe un nivel bajo de la satisfacción en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023.

H1: Existe un nivel bajo de la satisfacción en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023.

Tabla 7. Correlación de hipótesis específica 2

Prueba para una muestra						
t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
				Inferior	Superior	
Satisfaccion del Paciente	,003	383	,998	,00115	-,8557	,8580

Fuente: Elaboración de la autora

Se evidencia que el valor de significancia asintótica $p > 0.05$, se concluye que es no es significativa. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis nula y se rechaza la Hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Los resultados, tal como muestran los estadísticos descriptivos de la Tabla 1, indican que el 59% de los pacientes demostró un alto nivel de satisfacción con una buena percepción de la calidad, frente a un alto nivel de satisfacción del 75%, cuando se considera el objetivo general, que es conocer la relación entre los niveles de satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención prestada en un hospital del norte de Perú a lo largo de un año. Se evidencia una asociación moderadamente favorable entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los pacientes, lo que apoya la hipótesis principal del estudio, que se presenta en la Tabla 5. El coeficiente de Pearson es de 0,399*.

Fabián (2021), con una población muestral de 150 pacientes que se atendieron en una cadena privada de clínicas odontológicas peruanas, se utilizó la prueba de encuesta SERVPEF para calcular la calidad del paciente con 22 ítems, y la encuesta de satisfacción de Herrera con 20 ítems para calcular la satisfacción del paciente. Existe coincidencia en el análisis de los resultados, mostrando que existe una relación significativa entre las variables de calidad de atención y grado de satisfacción, mostrando una relación directa y moderada.

Por el contrario, los resultados del objetivo general están relacionados con un estudio de Rodríguez y Amado (2023), que se realizó en el quirófano de emergencias de un hospital público de Lima, Perú, utilizando dos cuestionarios y una muestra de 105 pacientes para el cuestionario de la excelencia de la atención de enfermería. Se descubrió que estable un vínculo entre estas variables, con una conclusión Este resultado se representa como una correlación positiva descendente según la correlación de Spearman de 0,307, con una significación estadística de $p=0,001$. inferior al nivel 0,05.. El instrumento tenía 20 ítems, y para determinar las expectativas del valor recibido del paciente se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado, que tenía 22 ítems.

Según el estudio, la calidad es la prestación oportuna, humanizada, personalizada, eficaz y continua de atención a una persona, su familia y la comunidad de acuerdo con las normas establecidas para una práctica responsable y competente, las cuales se fundamentan en normas y valores

sociales, técnico-científicos, éticos y humanos (Chumpitaz, 2018).. Los resultados muestran que el Hospital al Norte del Per alcanza un alto grado de calidad de servicio y nivel de satisfacción. En realidad, el grado de satisfacción de un paciente está determinado por el grado de alineamiento entre su percepción del trato recibido y sus expectativas de atención ideal. Se trata de una métrica subjetiva que expresa el grado de cumplimiento de las normas por parte de la organización sanitaria.

Las hipótesis mencionadas aportan pruebas a favor de la presunción de que la calidad elevará los niveles de satisfacción, lo que en última instancia indicará un resultado satisfactorio en la atención al paciente. Además, existe un apoyo teórico a la idea de que una mayor calidad para el paciente requiere procedimientos diagnósticos y terapéuticos más precisos, es decir, que las instituciones sanitarias respondan con prontitud y eficacia a los servicios sanitarios.

A pesar de que el nivel de satisfacción es alto, es importante saber el grado respecto a la valoración individual o percibida del paciente sobre el uso del servicio, en la actualidad la satisfacción es utilizada y se obtiene información específica que podrá utilizarse como termómetro para evaluar con equidad la calidad de la atención y los servicios sanitarios, lo que permitirá introducir cambios en las instalaciones, la maquinaria, los suministros y los materiales, así como cubrir brechas de recursos humanos.

Para el primer objetivo particular, que es conocer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el hospital del norte del Perú durante el año 2023, las cifras de la Tabla 2 muestran que la dimensión calidad del servicio es favorable, representando el 59% de los mismos. Los estadísticos inferenciales de la Tabla 6 no apoyan la primera hipótesis particular del estudio, que sostiene que existe un bajo nivel de calidad en el hospital; es claro que el valor de significación asintótica, $p > 0,05$, permite concluir que la hipótesis no es significativa. En consecuencia, el hospital no ofrece servicios de baja calidad.

Estos resultados coinciden con los de Fabian (2021), que empleó un cuestionario para de SERVPEF a 150 pacientes, y está basado en 5 dimensiones

(fiabilidad, receptividad, seguridad, empatía y posesiones materiales). Sus conclusiones mostraron que 150 los altos niveles de calidad prevalecen en todas las dimensiones, incluida la calidad asistencial, que es la más alta posible. Con un Rho de Spearman de 0.355.

Asimismo Torres (2021), que utilizó el instrumento del cuestionario a 70 pacientes que utilizaron los servicios de hospitalización de la Clínica San José en el primer trimestre de 2021. Para analizar los datos se utiliza un valor p de 0,000 y una correlación Rho de Spearman de 0,653., sus resultados mostraron que el 42,9% de los encuestados calificaron la calidad de la atención como de nivel regular. Rodríguez y Arévalo (2023) muestran igualmente una relación moderada, con una puntuación de la correlación de Spearman de 0,436 y un valor de $p=0,000$.

Es importante señalar que según la Organización Mundial de la Salud, la calidad asistencial se define como "la combinación más adecuada de servicios diagnósticos y terapéuticos para obtener una atención médica óptima, teniendo en cuenta el nivel de conocimientos del usuario y del servicio médico, obteniendo un resultado con la menor cantidad de posibles resultados negativos y maximizando la satisfacción del usuario", comparando los resultados con teoría, se observa el cumplimiento lo que significa un buen indicador para el equipo de gestión que dirige el hospital, esto se ve reflejado al concretar metas e indicadores de salud. Esto no excluye, la mejora continua de indicadores como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y la mejora de los elementos tangibles.

Los estadísticos descriptivos de la Tabla 3, para el segundo objetivo específico, que busca Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023 revelan que, la dimensión de nivel de calidad es favorable con un 75% del total.

Los estadísticos inferenciales del cuadro 7 no apoyan la segunda hipótesis particular del estudio, que sostiene que la satisfacción de los pacientes es baja en los hospitales, pues es evidente que el valor de significación asintótica de $p > 0,05$ indica que el hallazgo no es significativo. En consecuencia, no hay un bajo grado de satisfacción en el hospital.

Los resultados de la presente investigación coinciden con lo obtenido por Arias y Cordova (2021), utilizaron un cuestionario de a los pacientes que acuden al programa de hospitalización del, se obtuvo el 40.0 % sostienen que existe un nivel alto de satisfacción alcanzando un valor p de 0,000, < a 0,05. Los resultados demuestran el buen rendimiento del profesional de enfermería.

Otro resultado que concuerda con el de Yopez (2020) es que el 60,1% de los participantes en su estudio declararon estar satisfechos con su nivel general de satisfacción, el 58,4% en términos de fiabilidad, el 58,1%, 71,3% en capacidad de respuesta, 72,9% en seguridad , en términos de empatía y el 85,7% en términos de características tangibles. La investigación llega finalmente a la conclusión de que existe una relación entre las variables ($p= 0,001$).

Para Quiñones (2015), revela que el nivel de felicidad del paciente, la comunicación, las actitudes profesionales, la capacidad técnica, un entorno de confianza y el concepto que el paciente tiene de su individualidad son los aspectos más cruciales de la satisfacción del paciente. El nivel de satisfacción del cliente, es un indicador importante y ampliamente utilizado para medir gradualmente de calidad de la asistencia sanitaria. Comunicación, es una herramienta para ayudar a los pacientes y a las personas que trabajan con la institución a comunicarse mejor. Actitudes profesionales, la profesionalidad es una mentalidad humana que promueve las políticas, las buenas acciones, los valores morales y, sobre todo, la humildad. Competencia técnica, se refiere sobre todo al nivel de competencia profesional entre los colaboradores, a la variedad de capacidades, información y experiencias que posee cada uno de ellos, cualidades que pueden ser utilizadas con éxito por los usuarios de la institución. Clima de confianza, ganarse la confianza de alguien exige tener en cuenta estos aspectos. Percepción del paciente de su individualidad, dado que la percepción del servicio por parte del paciente se basa en gran medida en los principios morales, las capacidades y la experiencia que posee un colaborador a título personal e individual. En consecuencia, esta teoría predice que la dimensión de esta variable ayudara a determinar el grado de satisfacción de los pacientes asegurados y que ayude a que se pueda mantener el alto nivel de satisfacción, en los indicadores antes mencionados.

Tras el debate, se añade que no hubo conflictos de intereses y que la presente tesis se realizó respetando estrictamente los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, justicia, autonomía, confidencialidad y veracidad. Aunque hubo ciertas restricciones en el tema de la investigación en cuanto a comparar brevemente datos más nacionales con otros estudios que evaluaban la relación entre las competencias y la cultura de los establecimientos de salud, estas restricciones no impidieron la realización del estudio. Por último, pero no por ello menos importante, creemos que nuestra investigación influirá en futuras investigaciones y en nuevas perspectivas sobre la calidad y satisfacción enriqueciendo el conocimiento con el objetivo de desarrollar nuevas soluciones.

VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados mostraron una correlación moderadamente positiva con un valor de 0.399* y un valor de significancia asintótica ($p < 0.05$) indica que la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente es estadísticamente significativa.
2. Se determinó que la percepción de calidad de atención en el hospital es mayoritariamente alta, y se puede afirmar que en general, los pacientes atendidos en el hospital al norte del Perú durante el año 2023 tienen una percepción mayoritariamente alta en cuanto a la calidad de atención recibida.
3. Al analizar el valor de significancia asintótica ($p > 0.05$), se concluye que no es significativo. Esto indica que no hay suficiente evidencia para afirmar que existe un nivel bajo de satisfacción en el hospital.

VII. RECOMENDACIONES

1. Dado que se encontró una relación positiva moderada entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, se recomienda al hospital al norte del Perú durante el año 2023 enfocarse en mejorar la calidad de atención brindada. Esto implica implementar programas de capacitación, mejorar la comunicación con los pacientes y buscar la mejora constante del servicio y la infraestructura hospitalaria.
2. Como la mayoría de los pacientes perciben la calidad de atención como alta, se recomienda al hospital mantener y fortalecer los aspectos positivos identificados. También se sugiere realizar encuestas periódicas de satisfacción para recopilar retroalimentación y utilizarla para identificar áreas de mejora específicas.
3. El hospital debe seguir haciendo un seguimiento y evaluando periódicamente la satisfacción de los pacientes, aunque no haya indicios concluyentes de un bajo nivel de satisfacción. Esto puede hacerse mediante encuestas, entrevistas o grupos de discusión, lo que permite identificar áreas de mejora y resolver cualquier problema potencial. Para garantizar la mejor experiencia a todos los pacientes tratados, es crucial centrarse de forma constante en la satisfacción del paciente.

REFERENCIAS

- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud*, 36(2):304-11
- Sausa, M. (2018). *Situación de la salud en Perú: Ineficiencias del sector están afectando a millones de peruanos [Internet]. Barreras para atención hospitalaria eficaz 311 Revista Perú Medica Salud Publica. 2019; 36(2):304-11. Simposio: Atención médica en el Perú 21. 2018.* Recuperado de en: [https:// peru21.pe/peru/situacion-saludperu-ineficiencias-sector-afectandomillones-peruanos-396225](https://peru21.pe/peru/situacion-saludperu-ineficiencias-sector-afectandomillones-peruanos-396225)
- Organización Mundial de la Salud. (11 de Agosto del 2020). *Servicios sanitarios de salud.* Recuperado de en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- El Comercio Lima. (19 de Agosto 2016). *La tragedia de Shirley: una historia clínica por resolver.* Recuperado de en: [https:// elcomercio.pe/lima/tragedia-shirleyhistoria-clinica-resolver-248663](https://elcomercio.pe/lima/tragedia-shirleyhistoria-clinica-resolver-248663) 8.
- Diario Médico Lima. 2017. Edición 2017. *Se necesitan 300 nuevos centros de diálisis en el Perú.* Recuperado de en: [http:// diariomedico.pe/impresos/Diario_Medico_61.pdf](http://diariomedico.pe/impresos/Diario_Medico_61.pdf). 9.
- El Comercio Lima. (11 de Octubre 2016). *El SIS, el convenio y el ‘negociazo’ de Carlos Moreno.* Recuperado de en: [https:// elcomercio.pe/politica/actualidad/sisconvenio-negoc](https://elcomercio.pe/politica/actualidad/sisconvenio-negoc)
- Torres, R. (2020). Calidad de la atención médica percibida en el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud, La Habana. 1*
- Ministerio de Salud Pública. Dirección de Registros Médicos y Estadísticas de Salud. *Indicadores de la actividad quirúrgica. 2000-2018. En: Anuario Estadístico de Salud 2018.* Recuperado de en: <http://files.sld.cu/bvscuba/files/2019/04/Anuario-Electr%C3%B3nico>

- Pérez, B. (2016). *La satisfacción de la población y los servicios de salud. Revista Cubana Salud Pública*. 2016. Recuperado de en: http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400002&lng=es .
- Torres, R. (2018). *Propuesta de instrumento para evaluar la calidad percibida por pacientes tratados por cirugía de mínimo acceso*. Recuperado de en: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1358/328>
- Febres, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo-Perú. *Revista Peruana de Facultad de Medicina Humana*, 1.
- Niño, S. (2010). *Calidad de Servicio en la Consulta Externa de un Hospital de la región Lambayeque*. Recuperado en el : <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4061256>
- Valerio J. La C (2008). *Calidad del Servicio en la Clínica Ortega desde la percepción del usuario externo (Pregrado)*. Universidad Peruana Los Andes: 2008. Recuperado en el: <https://dokumen.tips/documents/tesis-upla-posgrado-la-calidad-de-servicio-en-la-clinica-ortega.html>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de Zona Rural Urbana. *Revista Peruana Científica de Enfermería* 1
- Ávila T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario*. Recuperada de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- Calderon P.(2018). Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperada de: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>

Febres, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del

servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión .*Revista Peruana de Medicina Humana*. 1

Gilmore, C. *Manual de Gerencia de la Calidad*. Washinton: Organización Panamericana de la Salud; 1996. Recuperado de en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>

Malpartida, J. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes de EsSalud. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica*. 1

Allccahuamán, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.

Ariza, F., & Ariza, J. (2015). *Información y Atención al Cliente*. Madrid: España: McGraw Hill Educación.

Arrascue, J., & Segura, E. (2016). *Gestión de Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de la Fertilidad del Norte, Chiclayo 2015. (Tesis de Licenciatura)*

Bernal, I., Pedraza, L., & Sánchez, M. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Elsevier España, 31 (134)

Sanchez, F. (2019). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima Perú, 2019-2020.*Revista Peruana de Medicina Horizonte Medico*. 1

Ramirez, J. (2013). *Historia de la calidad* Excellentia. Recuperado de en: <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/historia-de-la-calidad.pdf> 4.

Organización Mundial de la Salud. Sistemas de Salud (2017). *Sistemas de gestión de la garantía de la calidad*. Recuperado en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/24866/b120_38add1-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. *Prestar servicios de salud de calidad: un imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal. [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial; 2020.* Recuperada de en: Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3> 2.

Ruydiaz K, Salarriaga G, Fernández S. (2021). *Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. Cienc Sal Virt.* Recuperada de en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893> 3.

Rodriguez, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima Perú *Revista Científica Latina Multidisciplinar, 1*

Calampa, A. (2015). Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital Cesar Garayar García Iquitos-2015.

Canzio, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018.

Torres, R. (2020). Calidad de la atención médica percibida en el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. *Revista Ciencias Médicas 1*

Ministerio de Salud Pública, (2018). *Dirección de Registros Médicos y Estadísticas de Salud. Indicadores de la actividad quirúrgica. 2000-2018. En: Anuario Estadístico de Salud 2018.* Recuperado de en: <http://files.sld.cu/bvscuba/files/2019/04/Anuario-Electr%C3%B3nico-Espa%C3%B1ol-2018-ed-2019-compressed.pdf>

Morales, R. (2018). *Transformaciones en el sistema de salud en Cuba y estrategias actuales para su consolidación y sostenibilidad. Revista Panamá Salud Pública.* Recuperado de en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6385798/>

Real, Raúl. (2021). Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicentrico. *Revista del Nacional Itaguá* 1

Rodríguez, C. (2006). Olmedo Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *Revista España Salud Publica*. Recuperado de en : <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v81n6/original5.pdf>

Ferreira, M. (2021). Impacto sobre la salud mental durante la pandemia COVID 19 en Paraguay. *Revista Virtual Sociedad Paragua Medica Internacional*. Recuperado de en : <https://www.revistaspmi.org.py/avancemarzo2021/avance.html>]

Garcia, P. (2021). Factores predictorios de satisfacción de pacientes en consulta externa pediátrica del Hospital El Cruce – Nestor Kirchner .*Revista Argentina de Salud*. 1

Raul, E. (2022). Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022. .*Revista Salud Pública de Paraguay* 1

Pérez, S. (2016), Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria. *Revista Calidad Asistencial*. 2016; 31(5):300–8

Garcia, E. (2022). Estándares de calidad en Atención Primaria para pacientes con espondiloartritis. *Revista Clínica Medicina Familiar*, vol.15, n.3, pp.143-146. Epub 28-Nov-2022. ISSN 2386-8201.

Mora, E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista de Marketing. Universidad Sao Paulo Brasil*. pp. 146-162

- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7-27.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992, July). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68
- Torres, M. (2021), Tesis Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco-2021.
- Canzio, C. (2018). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. Tesis para lograr el Título de Licenciado en Administración.
- Bou. (1997). Medición de la Calidad de servicio.
- Chiliquinga, C. &. (2016). Factores que influyen en la insatisfacción del usuario en relación a la calidad de atención del personal en el servicio de emergencia del hospital Francisco de Orellana de Coca. Año 2015. PUYO -ECUADOR. Recuperado de en: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/9128>
- Civera, S. M. (2008). Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Castellon de la Plana, España: Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. Recuperado de en: <http://www.ebrary.com>
- Perez, C. (2008). La evaluación de satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*.

Anexo 1

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en un hospital al Norte del Perú, 2023.

			Variables e Indicadores		
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Calidad del servicio		Escala de medición
			Dimensiones	Indicadores	
	Determinar si existe relación entre la calidad y el grado de satisfacción en un Hospital al norte del Perú, durante el año 2023.	Si existe relación significativas entre la calidad y el grado de satisfacción de los pacientes de un hospital al norte del Perú, 2023.	Calidad del servicio	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos Tangibles	Ordinal
¿Existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el Hospital al Norte del Perú 2023?	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Nivel de satisfacción		Escala de medición
	Dimensiones	Indicadores			
	Determinar el nivel de calidad que existe en los pacientes atendidos en hospital al norte del Perú, durante el año 2023	Existe una un nivel bajo de la calidad en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023.	Nivel de satisfacción	Comunicación Actitudes profesionales Competencia técnica Clima de confianza Percepción del paciente de su individualización	Ordinal
	Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023.	Existe un nivel bajo de la satisfacción en el hospital al norte del Perú, durante el año 2023			
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Tipo: Básica		Población: Nuestra población será de 20,000 pacientes es un hospital al Norte del Perú, 2023.		Técnicas: observación de campo no experimental, análisis documental, encuesta Instrumentos: Herramientas básicas de la calidad, fichas de registro y cuestionario.	Descriptivo Inferencial
Diseño: No experimental, transversal y correlacional		Muestra: La muestra estará conformada por 376 pacientes, por lo que serán nuestro objetivo de investigación			

Anexo 2

Operacionalización de variables

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tema: Calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en un hospital al Norte del Perú, 2023.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	Chumpitaz (2018), en su tesis por optar el grado académico de maestro en gerencia en salud, define a la calidad como a la atención brindada a la persona, familia y comunidad de manera oportuna, humanizada, personalizada, eficiente y continua, acorde a los estándares establecidos para una práctica responsable y competente, sustentada en estándares y valores sociales, técnico – científicos, éticos y humanos	La calidad en el servicio de salud, implica tener en cuenta un mejor servicio de los procedimientos de diagnósticos y de tratamiento; abarcando así aspectos, como: respuesta oportuna e inmediata por parte de los profesionales, satisfactoria para el usuario, concientización, hábitos y prácticas para mejorar la salud de la población.	Calidad del servicio	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos Tangibles	Ordinal
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Para Bunge (2016), la satisfacción se define como el nivel de congruencia existente entre las expectativas del paciente sobre una atención ideal y lo que perciben del servicio recibido. Es una medida que pertenece al ámbito subjetivo, expresa el grado de cumplimiento por parte de la institución de salud, de las expectativas y percepciones del usuario; es de esta manera como el usuario percibe que la institución cumple con la entrega del servicio de salud que oferta.	La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.	Nivel de Satisfacción	Comunicación Actitudes profesionales Competencia técnica Clima de confianza Percepción del paciente de su individualización	Ordinal

Anexo 3

Solicitud de autorización del proyecto

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

SOLICITO: PERMISO APLICACIÓN
DE ENCUESTAS A LOS PACIENTES
ASEGURADOS PARA EL PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN.

Dra.
Janeth Torres Hidalgo
Directora del H.I Sullana – Seguro Social de Salud
Presente.



VALDIVIEZO CHAVEZ KELIA ABIGAIL, identificada con DNI N° 72687360, domiciliada en Calle Lima N°967 Chulucanas – Piura – Perú, alumna del III Ciclo de la Escuela de Posgrado Programa Académico en Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que, para mi Proyecto de Investigación titulado: "*Calidad de la atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en un hospital al Norte del Perú, 2023*", es necesario realizar la aplicación de dos encuestas tituladas: Cuestionario de calidad de atención y Cuestionario de Satisfacción del Usuario, las cuales serían realizados a 376 pacientes asegurados. Por tal motivo, me dirijo a usted a fin de solicitarle la respectiva autorización para poder realizarlos desde el día 27 de mayo y culminar en el mes de junio del 2023.

Cabe indicar que dichos resultados servirán para el diagnóstico de su institución.

Por lo expuesto:

Solicito a usted acceder a lo solicitado.

Piura, 24 de mayo de 2023

VALDIVIEZO CHAVEZ KELIA ABIGAIL

DNI N° 72687360

Anexo 4

Formato de instrumento de recolección de datos Cuestionario de calidad de atención

Estimado (a) paciente (a), tenga mi cordial saludo, y a su vez para pedirle su colaboración con el presente cuestionario ya que se pretende obtener información respecto a nuestra variable calidad del servicio en un Hospital al Norte del Perú, por lo que sus respuestas de todas las preguntas serán confidenciales. Así mismo los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejoras calidad del servicio en dicha institución prestadora de salud. Se le recuerda que en este no deberá consignar sus datos personales, debido a que será anónimo para cuidar su identidad como paciente.

ESCALA DE MEDICIÓN

Valor	Categoría
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO
2	EN DESACUERDO
3	NEUTRAL
4	DEACUERDO
5	TOTALMENTE DEACUERDO

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO calidad de la atención en un hospital al Norte del Perú, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

		Dimensión 1: Calidad del servicio					
		1	2	3	4	5	
FIABILIDAD	1	El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.					
	2	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultados de la atención.					
	3	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis de la atención.					
	4	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5	La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico.					
	6	La atención en el módulo de admisión fue rápida.					
	7	La atención en el laboratorio fue rápida.					
	8	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida.					
	9	La atención en la farmacia fue rápida.					
SEGURIDAD	10	El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
	11	Durante su atención se respetó la privacidad.					
	12	El médico que la atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.					
	13	El personal mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención.					
	14	El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado.					
EMPATIA	15	El personal médico lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
	16	El personal de enfermería lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
	17	El personal de módulo lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
	18	El personal de farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
ELEMENTOS TANGIBLES	19	Los carteles, letreros y flechas del servicio de consulta externa, le parecen adecuados para orientar a los pacientes.					
	20	El hospital cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.					
	21	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
	22	Los ambientes de consultorio externo, estuvieron limpios y cómodos.					

Anexo 5

Formato de instrumento de recolección de datos Cuestionario de satisfacción del paciente

Estimado (a) paciente (a), tenga mi cordial saludo, y a su vez para pedirle su colaboración con el presente cuestionario ya que se pretende obtener información respecto a nuestra variable satisfacción del usuario en un Hospital al Norte del Perú, por lo que sus respuestas de todas las preguntas serán confidenciales. Así mismo los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejoras calidad del servicio en dicha institución prestadora de salud. Se le recuerda que en este no deberá consignar sus datos personales, debido a que será anónimo para cuidar su identidad como paciente.

ESCALA DE MEDICIÓN

Valor	Categoría
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO
2	EN DESACUERDO
3	NEUTRAL
4	DEACUERDO
5	TOTALMENTE DEACUERDO

INSTRUCCIONES

1. Antes de realizar la evaluación, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario. Si tiene consulta, sienta la libertad de hacer las preguntas que considere pertinentes.
2. Lea bien el contenido de la competencia y el comportamiento que evaluará.
3. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva.
4. A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a las satisfacción del usuario que usted tiene en un hospital al Norte del Perú. Cada una tiene 5 opciones para responder.
5. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las Proposiciones. No hay respuesta buenas ni malas.

N°	ENUNCIADOS	Totamente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (2)	Totamente de acuerdo (5)
1	El personal que me atendió brinda instrucciones claras y precisas.					
2	El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente.					
3	El personal fue discreto con relación a mi salud.					
4	El personal escuchó atentamente mis dudas.					
5	El personal lo atendió de manera prepotente					
6	Ha recibido maltratos verbales del personal médico.					
7	El enfermero que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario.					
8	El enfermero tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario.					
9	El personal que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales.					
10	El personal es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adultos.					
11	El personal se dirigió a su persona con respeto.					
12	En el hospital atiende respetando el orden de llegada a los usuarios.					
13	El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos.					
14	La persona encargada de atenderlo es amable y cortés.					
15	El personal es tolerante con los diferentes usuarios.					
16	El personal trata con empatía a los usuarios.					