



Universidad **César Vallejo**

ESCUELA DE POSGRADO  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en el instituto  
de salud de niño en Breña, 2023.**

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Garrido Vicuña, Dante Martin ([orcid.org/0009-0005-5906-5241](https://orcid.org/0009-0005-5906-5241))

**ASESORES:**

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino ([orcid.org/0000-0003-2365-8932](https://orcid.org/0000-0003-2365-8932))

Dr. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando ([orcid.org/0000-0003-0432-7855](https://orcid.org/0000-0003-0432-7855))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Dedico la tesis a mis padres que me iluminan que están en el cielo, esposa, hija y hermanos por su exhortación a seguir el buen camino y confiar en mí día a día. Quienes con sus ejemplos y enseñanzas hicieron de mí una persona perseverante y de bien.

### **Agradecimiento**

Agradezco de manera especial todos los docentes que me brindaron sus conocimientos para lograrlos objetivos, por el apoyo incondicional, por sus sugerencias para llevar a cabo y hacer todo lo posible que esta tesis contribuya a nuestra sociedad.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Instituto de Salud de Niño en Breña, 2023.", cuyo autor es GARRIDO VICUÑA DANTE MARTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23%, 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, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 02- 08-2023 19:01:38

Código documento Trilce: TRI - 0637767





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GARRIDO VICUÑA DANTE MARTIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Instituto de Salud de Niño en Breña, 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
DANTE MARTIN GARRIDO VICUÑA DNI: 07148580 ORCID: 0009-0005-5906-5241	Firmado electrónicamente por: DGARRIDOVI el 02-08- 2023 18:09:21

Código documento Trilce: TRI - 0637770



## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de originalidad del autor	iv
Declaratoria de autenticidad del asesor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Operacionalización de variables	18
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimiento	21
3.6 Métodos de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIÓN	38
VII. RECOMENDACIONES	39
Referencias	
Anexos	

## Índice de tablas

Tabla 1	Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad de atención	19
Tabla 2	Ficha técnica del instrumento para medir la variable satisfacción del usuario	20
Tabla 3	La validez de contenido por los juicios de expertos	20
Tabla 4	Prueba de confiabilidad de la primera variable	23
Tabla 5	Prueba de confiabilidad de la segunda variable	23
Tabla 6	Niveles de calidad de atención en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, 2023	24
Tabla 7	Niveles de satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, 2023	25
Tabla 8	Niveles de las dimensiones de calidad de atención en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, 2023	25
Tabla 9	Niveles de las dimensiones de satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, 2023	26
Tabla 10	Prueba de Normalidad	27
Tabla 11	Contrastación de hipótesis general	28
Tabla 12	Contrastación de hipótesis específica 1	28
Tabla 13	Contrastación de hipótesis específica 2	29
Tabla 14	Contrastación de hipótesis específica 3	30
Tabla 15	Contrastación de hipótesis específica 4	30
Tabla 15	Contrastación de hipótesis específica 5	31

## Índice de figuras

Figura 1	Diagrama del nivel correlacional	17
Figura 2	Porcentajes de la variable calidad de atención.	24
Figura 3	Porcentajes de variable satisfacción del usuario	25
Figura 4	Porcentajes de las dimensiones de calidad de atención.	26
Figura 5	Porcentajes de las dimensiones de satisfacción del usuario.	27

## RESUMEN

El estudio presentado se enfoca básicamente en determinar cuál es la percepción de una atención y servicios prestados en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña y que generan una baja calidad de atención y de satisfacción en las prestaciones de salud. El objetivo fue determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña en el año 2023. Para ello se utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, un estudio básico de tipo correlacional, tomando como muestra a padres y/o tutores de los pacientes que se atienden por atención normal y hospitalización, llegándose a aplicar dos instrumentos medibles en la escala de Likert, validados y con una confiabilidad muy alta. El procesamiento estadístico dio como resultado que existe una correlación positiva moderada fuerte entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario; de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman ,824.

**Palabras clave:** calidad asistencial, grado de satisfacción, mejora continua.

## ABSTRACT

The study presented focuses on determining the perception of care and services provided at the National Institute of Child Health in Breña, which generates low quality of care and satisfaction in health services. The objective was to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction at the National Institute of Child Health in Breña in the year 2023. For this purpose, a quantitative approach methodology was used, with a basic correlational study design, using parents and/or guardians of patients receiving regular outpatient and hospitalization care as the sample. Two measurable Likert-scale instruments, validated with very high reliability, were applied. The statistical processing resulted in a strong moderate positive correlation between the variables of quality of care and user satisfaction, with a Spearman's Rho coefficient of 0.824.

**Keywords:** healthcare quality, degree of satisfaction, continuous improvement.

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito global, los diferentes servicios relacionados con la salud han experimentado serias dificultades, lo cual fue especialmente evidente durante la pandemia de Covid-19. Se revelaron problemas significativos en este sector, como la escasez de infraestructura y equipos médicos especializados, deficiencia en suministros, entre otras limitaciones. Esta realidad impactó en gran medida a numerosos países alrededor del mundo, lo que generó una mayor atención hacia este sector. Sin embargo, en Perú, a pesar de transcurrir tres años desde estos desafortunados acontecimientos, se han logrado pocos avances para mejorar la situación. Los usuarios de los servicios de salud continúan enfrentando dificultades, siendo la principal de ellas la escasez de citas médicas.

Este escenario descrito en líneas anteriores demuestra que en Europa presentaron sus propios modelos de atención primaria frente al caso del Covid -19 como es el caso de Holanda en la que se realizaron más de 800,000 consultas entre marzo y abril del 2020; otros países como España e Irlanda priorizaron su atención médica en el seguimiento de Embarazos, o el caso Bélgica Francia e Irlanda que centraron su atención prioritaria en pacientes oncológicos (Ares et al 2021).

Otras circunstancias vivieron los países de América Latina frente a esta coyuntura, prevalecieron las capacidades sanitarias insuficientes, sistemas de salud quebrantados, enfoques sectoriales centrados en los hospitales y además de ello; las convulsiones políticas y económicas que surgieron durante esos años. Todo este panorama generó una crisis sanitaria en todos sus aspectos lo que provocó aún más hambre, desnutrición y clima de inestabilidad (Gispert y Castell, 2021)

En el Perú, el problema de salud pública no dista en absoluto de las dificultades que ha tenido los demás países de América Latina, por ejemplo, se ha visto una debilidad en el sistema primario de atención en salud, como es el caso de la gestión de patologías como tuberculosis, hipertensión y diabetes (García, 2020)

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), las consecuencias de una atención deficiente se traducen en una pérdida significativa de vidas humanas. Se calcula que entre 5.7 y 8.4 millones de personas perecen debido a la deficiente prestación en la atención, especialmente en países de ingresos medianos y bajos como Perú. Un ejemplo claro de esto se evidenció durante la pandemia que inició el 2019, donde la fragmentación del sistema de salud peruano y su colapso resultaron en un considerable número de personas que no pudieron acceder a la atención ambulatoria continua, procedimientos y terapias programadas. Estas intervenciones médicas se pospusieron durante meses, lo que generó complicaciones en las enfermedades subyacentes e, en algunos casos, el fallecimiento de los pacientes.

A raíz de lo mencionado anteriormente, es crucial que los gobiernos asuman la responsabilidad de reorganizar las prestaciones asistenciales con el objeto de asegurar resultados óptimos. Esto implica no solo centrarse en la creación de más puntos de acceso en el nivel inicial de atención, sino también en los niveles de atención de mayor complejidad. Es necesario aumentar el número de plazas disponibles para especialidades y subespecialidades médicas, así como implementar programas de financiamiento destinados a la capacitación requerida y la adquisición de tecnología necesaria para poner en práctica estos conocimientos. Es evidente que la deficiencia en el primer nivel de atención es más notoria, y esto se debe a la falta de capacidad resolutoria en la estructura de salud peruano.

En el contexto local el instituto nacional de salud del niño cuenta, como todos los hospitales peruanos, con problemáticas derivadas de la falta de una buena gestión, o sencillamente fortalecer los sistemas que se tienen actualmente considerando que los pacientes no pueden esperar y necesitan una atención adecuada en todo nivel. Una gestión adecuada permitiría que los pacientes se sientan valorados y la satisfacción del usuario permitirá que lo que laboramos en esta entidad de salud elevemos nuestros estándares de atención.

Basándonos en todo lo mencionado anteriormente, este estudio plantea:  
Problema General: ¿Qué relación existe entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional del Niño, Breña 2023? También, en torno a los

problemas de índole específicos: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la dimensión fiabilidad en el Instituto Nacional de Salud del Niño?, ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la dimensión capacidad en el Instituto Nacional de Salud del Niño?, ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la dimensión seguridad en el Instituto Nacional de Salud del Niño?, ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la dimensión empatía en el Instituto Nacional de Salud del Niño?, ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la dimensión tangibles en el Instituto Nacional de Salud del Niño?

Con respecto a la fundamentación, se trató en primer término: a) justificación teórica esta reconoce la importancia de ambas variables de las personas en el ámbito de la salud, que conlleva a que los especialistas en salud consideren estos aspectos relevantes. Estos criterios se respaldan no solo por normativas, sino también por conceptos establecidos por diferentes autores en cada una de las variables de estudio. Esto permitirá impulsar la creación de diferentes estrategias que tengan como objetivo potenciar las destrezas que influyen en la correspondencia entre las variables investigadas; b) justificación práctica, pues contribuirá al mejor entendimiento por parte de los expertos en cuestiones médicas, sobre la trascendencia de brindar una asistencia oportuna. Además, facilitará adquirir un conocimiento más amplio y detallado sobre las causas que llevan a la disminución o deterioro de la calidad del cuidado brindado a los usuarios que asisten al Instituto nacional de salud del niño; c) justificación metodológica que implica el método hipotético – deductivo, empleando un encauzamiento cuantitativo en el método de investigación descriptivo; d) justificación social, este estudio contribuirá a reconocer la importancia de la perspectiva del paciente, que resulta fundamental para el Instituto nacional de salud del niño. La institución busca no solo abordar los aspectos técnicos de la calidad de atención, además de eso, atender los requerimientos y demandas humanas de cada uno de los usuarios. Esto se considera como un aspecto esencial para asegurar que los pacientes se sientan atendidos de manera integral y que se les brinde una atención acorde a sus requerimientos y expectativas.

En relación al Objetivo General, se consideró precisar la correspondencia entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Con ese propósito, se han

tomado en cuenta los objetivos específicos: Percibir la correlación entre la calidad de atención y la dimensión fiabilidad. Percibir la correspondencia entre la calidad de atención y la dimensión capacidad. Hallar la conexión entre calidad de atención y la dimensión seguridad. Distinguir la conexión entre calidad de atención y la dimensión empatía. Encontrar la conexión entre calidad de atención y la dimensión tangible.

En el contexto de las dos variables que se intentan vincular en este estudio, se plantean la siguiente hipótesis general: Existe correlación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el establecimiento estatal de Salud del Niño, Breña 2023. Asimismo, las Hipótesis específicas: Existe correspondencia entre la variable calidad de atención y la dimensión fiabilidad. Existe una relación entre la variable calidad de atención y la dimensión capacidad. Existe una relación entre la variable calidad de atención y la dimensión seguridad. Existe una relación entre la variable calidad de atención y la dimensión empatía. Existe una relación entre la variable calidad de atención y la dimensión tangible.

## II. MARCO TEÓRICO

Se tomaron en cuenta los siguientes estudios como referencia dentro del contexto nacional:

Tello (2021), desarrollo una investigación la cual se realizó en una institución de atención médica de la capital peruana, su estudio fue cuantitativo de método descriptivo; utilizando una muestra de 40 usuario atendidos por el área de enfermería. Se usó la metodología de la encuesta, construyéndose un formulario para cada participante. Su conclusión destaca que la mayor parte de los clientes priorizan el nivel de satisfacción promedio en lugar de la calidad de atención proporcionada por los especialistas, siendo la dimensión técnica la que resalta frente a otras.

Según Díaz (2020), en una investigación que desarrollo en la provincia de Piura, estableció como objetivo hallar si la calidad de atención se correlaciona con la satisfacción del beneficiario de la unidad de atención médica. Su investigación fue de corte cuantitativo y correlacional; para recoger la información de 307 participantes del estudio, se hizo uso de dos cuestionarios validados por Likert, en los que se concluyó que es real una correspondencia alta, directa y positiva entre la calidad de atención y la conformidad del cliente en el establecimiento de salud de Piura.

Asimismo, Sababa (2021) desarrolló un estudio en una prestigiosa universidad de la selva peruana que tuvo como objeto precisar la correspondencia que existe entre la calidad de atención y la satisfacción en una institución del oriente. Utilizando un tipo de estudio descriptivo correlacional en la que participaron 258 personas, dicha información fue obtenida por medio de encuestas. Se determinó que es real una conexión entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, respaldándose con un índice de (Rho de Spearman) de 0.863, que detalla una relación alta y positiva.

Un estudio aplicado en la Micro Red de Salud La Libertad en la provincia de Huancayo por Gavancho et al. (2021) investigó sobre el vínculo real entre la calidad de atención y la escala de satisfacción de los beneficiarios asistidos. Su

trabajo fue correlacional descriptivo, utilizando un muestreo de 347 participantes; asimismo de utilizó el instrumento de la encuesta con 38 ítems. Los resultados concluyen que se ha establecido una correspondencia entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción, basada en aspectos como ser empático, la seguridad y confiabilidad, la respuesta oportuna y la tangibilidad.

Los autores Rodríguez&Arevalo (2023) desarrollaron un artículo científico que tuvo la determinación de la correlación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en un nosocomio nacional en la ciudad de Lima. Se empleó una estrategia hipotética deductiva con enfoque cuantitativo, la muestra de participantes ascendió a 150 pacientes, que brindaron información recabada por medio de dos cuestionarios. La conclusión extraída indica que se encontró una correspondencia con significancia entre la calidad de atención ofrecida por el personal de enfermería y el regocijo de los enfermos, con un resultado de  $p$  igual a 0,001.

En un laboratorio GhemoLab de la provincia de Huancayo, la autora Gerónimo (2021), indago y tuvo la determinación de definir la conexión entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios en dicha institución particular. El estudio fue de método cuantitativo, correlacional y descriptivo; asimismo la muestra fue de 152 participantes quienes con una grandiosa actitud desarrollaron el instrumento creado y luego procesado por la aplicación SPSS. Los resultados de la correlación revelan que se halla una correspondencia significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el laboratorio GhemoLab Huancayo en el año 2021, con un índice de correlación de 0.634.

En una clínica del sector privado, ubicada en la provincia de Huancayo, Vargas (2021) desarrollo un estudio el cual tuvo como objeto identificar como influye la calidad de atención, en la satisfacción de los pacientes de dicho nosocomio. Para dicho estudio se utilizó un enfoque mixto del tipo explicativo, tomándose como muestra a 90 pacientes quienes por medio de una encuesta y una entrevista brindaron información valiosa a fin de obtener resultados muy objetivos. Los resultados señalaron que la clínica enfrenta problemas

fundamentales que contribuyen a la deficiente atención en todos sus niveles; expresándose en las bajas expectativas de satisfacción que tiene el asistido en referencia a la atención médica

Febres-Ramos et al. (2022), desarrollo un artículo científico cuyo fin fue determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario en un nosocomio del Perú en plena pandemia por covid-19. Se ejecutó un método de muestreo no aleatorio por adecuación y los participantes desarrollaron un cuestionario individual previamente consentido por ellos. Dichos resultantes arrojan que el porcentaje de satisfacción global en concordancia a la calidad de atención de los usuarios en el contexto de la pandemia, se encuentra en proceso de mejora.

Asimismo, Ureta (2021) desarrollo una tesis en el servicio de socorro en un importante hospital de Pasco, que tenía como propósito de estudio establecer la correspondencia entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención proporcionada por el personal. Las conclusiones alcanzadas destacan que la cantidad de clientes insatisfechos fue significativamente mayor, con 33 de 40 usuarios, mientras que solo 7 de 40 usuarios manifestaron estar satisfechos. Se concluye indicando que las categorías de descontento en correspondencia a la calidad de atención son significativas.

Una tesis trabajada por la autora Luna (2022), desarrollada en una posta de la provincia de Huaura; su propósito se enmarcó en definir la Calidad de atención y satisfacción de los usuarios respecto al nosocomio. La tesis fue básica, correlacional y descriptiva, dicho estudio fue aplicado a 306 participantes utilizándose principalmente dos cuestionarios. Los resultados obtenidos avalan la presencia de una correspondencia significativa entre la calidad de atención brindada y el nivel de satisfacción experimentado por los beneficiarios. Además, sugieren que una mayor calidad de atención se traduce en una elevada complacencia enfocada por los asistidos.

Se tomaron en cuenta como referencia a nivel internacional los siguientes autores en el marco de estudio.

Las autoras Vélez et al. (2021) desarrollaron una tesis en la universidad de Antioquia Colombia, con el fin de determinar la calidad de la atención de los servicios de salud en el último decenio. Los productos de estudio permitieron identificar que la estructura de Garantía de Calidad en Salud en la hermana república, presentan deficiencias que resultan en la falta de calidad de las prestaciones de salud. Ante esta situación, los usuarios recurren a mecanismos como presentar quejas y recurrir a la tutela para buscar soluciones.

Una tesis investigada en un prestigioso hospital de la ciudad de Machala en Ecuador por Rodríguez (2021), tuvo como fin evaluar la calidad de atención y la satisfacción de clientes de la farmacia de dicha institución. El método empleado fue deductivo y de alcance descriptivo, valiéndose de la ejecución de un cuestionario de 22 ítems a la muestra de estudio. La conclusión formulada es que las dimensiones evaluadas se encontraron por encima de la media, con la empatía y la seguridad siendo las más destacadas. Sin embargo, la capacidad de respuesta, confiabilidad y aspectos físicos estuvieron por debajo de la media, sugiriéndose nuevas medidas para mejorar esta percepción.

Los autores Hernández et al. (2021) divulgaron una publicación científica aplicada a la Central Cira García, ubicado en La Habana Cuba, con el objeto de determinar la escala de conformidad de los usuarios para prevenir errores y reforzar aspectos positivos a fin de implementar un sistema sanitario que otorgue calidad en la atención. El estudio fue cuantitativo, correlacional y descriptivo aplicado a una muestra de 195 participantes quienes desarrollaron el formulario SERVQUAL. Dichos resultados, desde la óptica de los usuarios, indican niveles elevados de satisfacción en referencia a la calidad de las prestaciones de enfermería proporcionados en el sanatorio.

Asimismo, García-Galicia et al. (2022) elaboraron un artículo de carácter científico desarrollado en varias instituciones de salud en Puebla, México. Su finalidad fue desarrollar y verificar la escala de evaluación rápida de satisfacción

del paciente en situaciones de urgencias. Se obtuvo la información mediante la realización de encuestas aplicadas a pacientes mayores de 18 años, excluyéndose a pacientes con enfermedades mentales. La conclusión obtenida muestra que la validez del constructo ha sido respaldada por el índice de correlación de Spearman. Además, se destacan los altos valores de consistencia obtenidos a través del test alfa de Cronbach y CCI.

Una investigación realizada en la isla caribeña de la juventud ubicada en Cuba, por los autores Fiallo et al. (2021) tuvieron la finalidad de estimar la escala de grado de contento de los asistidos que van a los despachos médicos y médicos familiares. El estudio fue descriptivo de corte transversal con un muestreo de 325 asistidos. Los resultados arrojan que la percepción de satisfacción fue evidente en el 92,6% (299) de los participantes. Se encontró una significancia estadística entre la satisfacción y variables como el tiempo de espera antes de la consulta, la explicación sobre el estado de salud.

Gomes-de Almeida (2021) elaboró un artículo de investigación en Leiria, Portugal, el estudio tuvo la meta de juzgar el nivel de complacencia de los enfermos con la telemedicina durante la COVID-19 en la Unidad sanitaria. Su diseño fue transversal, con la participación de 253 participantes quienes respondieron dos cuestionarios en diferentes meses. En él desenlace se observan disparidades con significancia estadística en términos de satisfacción en conexión con la edad, el género y la presencia o ausencia de diabetes. Además, se encontró que el 70,6% de los pacientes sin enfermedades preferían la comunicación a través del correo, en lugar de usar el móvil.

En el mismo sentido los autores Yépez et al. (2021) elaboraron un estudio con el fin de examinar la percepción de la calidad de atención y la satisfacción de los consumidores de la institución médica Nobol, localizado en Guayas, en el vecino país de Ecuador en la plenitud de la pandemia reciente. Su enfoque fue cuantitativo y transversal, aplicándose encuestas de satisfacción a 203 participantes del modelo SERVQUAL. Los resultados arrojaron colectivos entre las dimensiones seguridad ( $p=0.018$ ), empatía ( $p=0.002$ ) y los aspectos tangibles ( $p=0.001$ ) según el nivel

educativo de los clientes. El nivel de complacencia de los beneficiarios es mayor al 60%.

Los autores Pérez et al. (2021) desarrollaron un estudio en dos hospitales con diferente gestión, en Elche, provincia de Alicante en España. Dicha investigación tenía como finalidad la comparación del grado de satisfacción de los pacientes que ingresan hospitalizados. La metodología usada fue descriptiva, observacional y analítica. Para medir la conformidad de los usuarios se utilizó el test SERVQHOS. Los productos dan niveles de satisfacción altos, con poca variación entre los dos hospitales y superiores en algunas áreas en comparación con otros estudios. Se identifican factores como el tiempo, la eficiencia de los sistemas y la disponibilidad de información como predictores de calidad, posiblemente debido a las necesidades cambiantes y perspectivas de los usuarios.

Un estudio desarrollado en Tamaulipas, México los autores Silva-Treviño et al. (2021) buscaron distinguir la correspondencia entre la variable calidad en el servicio, satisfacción y lealtad del usuario. Se empleó el índice de correlación de Spearman, aplicándose el instrumento a 129 encuestados. Los resultados revelaron una relación significativa de alto valor, además de ser positiva y altamente fuerte entre la variable de calidad en el servicio y la satisfacción ( $r = 0.820$ ), así como entre la calidad en el servicio y la lealtad del cliente ( $r = 0.803$ ).

Arrieta (2022) elaboró una tesis en la Universidad de Córdoba, Colombia, con el objeto de calificar la excelencia de los servicios sanitarios que se proporcionan está estrechamente relacionada, en algunos casos, con la sensación de los beneficiarios. La muestra se compuso por 8109 participantes aplicándose la encuesta del modelo SERVQUAL. Los hallazgos del estudio muestran que existe cierto nivel de aceptación con la calidad de los servicios recibidos a los usuarios. Además, se observa una conexión entre la interpretación de los pacientes sobre la calidad de los servicios ofrecidos en instituciones hospitalarias y la eficiencia y satisfacción en la atención adquirida en diversas áreas.

A continuación, se llevará a cabo una exploración más detallada de los aspectos teóricos y conceptuales de las variables mencionadas anteriormente. Esto implica un análisis más exhaustivo de la comprensión teórica que subyace a las variables y su relación con otros conceptos relevantes.

Una de las primeras conceptualizaciones acerca de lo que es calidad fue la de Deming y Juran (como se citó en Díaz Álvarez 2021). Estos autores determinaron que la calidad total tuvo una consistencia filosófica en la que se debía incorporar a la cultura de la institución para que el trabajador lo interiorice y lo exprese en su actuar.

En un artículo difundido por la Organización mundial de la salud (OMS, 2020) de título “Servicios sanitarios de Calidad” refieren a la calidad de atención como la categoría en el que los servicios de atención médica mejoran las posibilidades de lograr estados de salud favorables en asistidos, comunidades y se adhieren a prácticas profesionales respaldadas por evidencia científica, asimismo con el fin de incrementar la verosimilitud de alcanzar buenos resultados en temas de salud, basándose en aptitudes profesionales respaldados por constatación comprobada.

Asimismo, en un artículo científico publicado en una revista Biomédica de La Habana Cuba, Suarez et al. (2019) precisa una atención de calidad como el nivel de coincidencia entre las expectativas que los usuarios tienen en su mente respecto a sus necesidades y la intervención oportuna que les brinda mayores beneficios; también lo establece que dicho proceso de atención mejora las posibilidades de lograr resultados deseables para el paciente y disminuye las probabilidades de obtener resultados no deseados.

En un documento de carácter científico de una prestigiosa universidad de Lima, publicado por Ramírez (2021) conceptúa la calidad de atención como una forma de medir las experiencias de los pacientes en concordancia con la calidad de las prestaciones médicas, basándose en su percepción de la realidad. Las opiniones de los pacientes sobre lo que constituye una atención de calidad están

influenciadas por sus propias normas, expectativas y experiencias, así como por su interacción con la atención real.

En el mismo sentido en un artículo divulgado por la Organización panamericana de la salud (OPS, 2021) teoriza a la variable calidad de atención como la provisión de asistencia sanitaria centrada en las demandas de los individuos, familias y comunidades, garantizando elevadas escalas de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como características fundamentales. La calidad de atención busca alcanzar efectos favorables tanto en la condición física como en la mental de los pacientes, promoviendo una experiencia satisfactoria y de confianza en el sistema de cuidado de salud.

Un artículo escrito por Díaz (2023) titulado “Mejora de la calidad en atención médica” sugiere que la excelencia de atención debe constituir un elemento fundamental en la atención al paciente. Hay diversos principios y modelos de mejora de la calidad que los profesionales y sus equipos pueden emplear para ofrecer el más alto nivel de atención. El personal médico dispone de varios instrumentos que pueden elegir para ayudar a lograr los objetivos de optimizar las directrices de atención para sus pacientes.

Un documento de gestión emitido por el Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN-SB, 2022) definió la calidad como un enfoque metódico que implica la valoración por parte de los especialistas en salud del grado de cumplimiento de demandas y criterios de calidad en fases de atención médica a los usuarios. Su objetivo principal es lograr una evolución constante en el cuidado proporcionado en las unidades de salud y prestaciones médicas de apoyo.

En referencia a la variable aprendizaje satisfacción del cliente, un informe divulgado en la Biblioteca Nacional de Medicina (NLM, 2021) ubicada en Estados Unidos, define la satisfacción como un elemento fundamental al valorar la calidad de la atención ofrecida y también lleva a cabo un rol fundamental en la divulgación y acogida de los servicios ofrecidos. El nivel de satisfacción es un indicador relevante para evaluar el rendimiento y los resultados en los servicios médicos.

Así también Tuesta (2020) detalla que la satisfacción está asociada a las expectativas que los pacientes tienen sobre los tratamientos basados en procedimientos médicos, la seguridad durante la atención, la empatía mostrada por el profesional y, no menos importante, la infraestructura y el equipamiento del establecimiento o área de atención. Al tener un entendimiento de la conformidad de los usuarios, las organizaciones tienen la capacidad de elevar el estándar de servicios y mercancías con el objeto de ofrecer una experiencia más gratificante.

Un artículo publicado por Dávila-García et al. (2019) sugiere que la complacencia del usuario en el ámbito médico no se limita únicamente a la efectividad del médico en curar, reducir o controlar las dolencias. También implica la calidad del servicio de atención y el vínculo entre el médico y el paciente, además el placer del usuario es elemento fundamental para lograr el éxito de cualquier servicio, y más aún en un sector que se encarga de la vida de las personas.

Un documento de gestión elaborado por la Dirección Regional de Salud de Jaén (DIRESA, 2023) señala respecto a la complacencia del paciente que implica la escala de placer que experimenta un paciente con los servicios médicos sanitarios logrados. No se limita únicamente a los resultados clínicos, sino que se enfoca en la percepción y experiencia del paciente en relación con su atención médica. Esto será sujeto de medición utilizando diversas técnicas, como encuestas, pruebas de usabilidad, análisis de métricas y retroalimentación directa de los usuarios.

En el mismo sentido las Redes Integradas de Salud Lima Centro, (DIRIS LIMA CENTRO, 2021) remarca que la satisfacción del usuario se fundamenta en la evaluación de los anhelos generales de los usuarios a través de la comparación y sus impresiones en relación con el servicio proporcionado por una organización. Esta comparación puede considerarse como el nivel de la calidad del servicio y sirve como un marcador para identificar y mejorar la brecha existente entre los deseos y anhelos de los asistidos.

Referido a las dimensiones de la variable Calidad de atención, se tomarán en consideración 3 componentes: humanísticos, científico y de entorno. En referencia a la primera Quispe (2021) la define como el elemento fundamental de asegurar el bienestar de la persona como individuo, logrando así una atención efectiva. Por lo tanto, aquí se tienen en cuenta todas las actitudes, conductas y comportamientos relacionados. En referencia a la segunda dimensión, Montes de Oca (2018) refiere que la dimensión científica es fundamental para asegurar que los tratamientos sean efectivos y seguros, además de contribuir a una mejor comprensión de las enfermedades y los factores que las desencadenan. Además, juega un papel crucial en el proceso de tomar decisiones clínicas informadas y en la puesta en marcha de prácticas sustentadas en la evidencia. Esto implica tener en cuenta la evidencia científica más sólida disponible, las preferencias individuales de los pacientes y la experiencia clínica de los médicos.

Asimismo, la dimensión entorno esta conceptuada por un documento de gestión del Ministerio de Sanidad de España (MISAN, 2022), esta dimensión comprende el ámbito físico, social y organizativo en el cual se ofrece atención a los pacientes. Dicho entorno puede diferir dependiendo del tipo de atención sanitaria, como nosocomios, clínicas o centros de salud a largo plazo, entre otros. Un entorno social favorable fomenta una atención médica de excelencia y una experiencia gratificante para los pacientes.

Para la segunda variable Satisfacción del usuario utilizaremos 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. La primera dimensión la define en un artículo de España el autor Bastis (2021) indicando que se refiere a la consistencia con la que un método mide algo. Cuando se utiliza el mismo método en las mismas condiciones y con la misma muestra, se espera obtener resultados consistentes y similares. Si no se obtienen resultados consistentes, puede indicar que el método de medición es poco fiable. Asimismo, en una revista científica publicada en Cádiz España, Valverde-Crespo et al. (2022) señala que la fiabilidad se evalúa a través de estudios que examinan la capacidad de reproducción y consistencia de los resultados. Estos estudios pueden involucrar análisis de concordancia inter observador para evaluar la

consistencia entre diferentes observadores y analizar la coherencia interna de los dispositivos de medición utilizados.

En referencia a la segunda dimensión Rodríguez (2021) publicó un artículo científico en boletín sanitario de la Sociedad Española de salud pública; teoriza a la conformidad del usuario, como la estructura de atención médica que aborda las legítimas expectativas de las personas en cuanto a aspectos no médicos del cuidado sanitario. Esto implica la vivencia que tiene el enfermo al interactuar con el sistema de salud.

Referido a la tercera dimensión en una facultad de medicina de Ciudad de México, los autores Figueroa et al. (2021) refieren que la seguridad es la condición que garantiza la seguridad de los trabajadores, pacientes, visitantes, así como la protección de la infraestructura y equipos en un centro de atención médica, sin la presencia de riesgos o peligros que puedan causar accidentes. En el mismo sentido un artículo emitido por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) teoriza la seguridad como la disciplina de la atención de la salud originada en respuesta al crecimiento de la intrincación de las estructuras de atención médica y la elevación del daño sufrido por los pacientes en los entornos sanitarios. Asimismo, detalla que esta se trata de crear un entorno de atención médica libre de riesgos, donde se proteja la salud y la plenitud del conjunto de involucrados y se promueva una atención segura y de calidad.

En cuanto a la cuarta dimensión los autores de tesis Meléndez et al. (2021) publicaron una tesis en que refieren a la empatía como la implicancia de adoptar la perspectiva de otra persona y tratar de entender las emociones que experimenta cuando se enfrenta a una situación generalmente difícil o negativa. También implica mostrar consideración y cuidado hacia los demás, y estar dispuesto a ayudar y apoyar en situaciones adversas. En la misma dirección la autora Izquierdo (2021) define la empatía se puede describir como la habilidad de sentir las emociones de otras personas., participar en su alegría y dificultades, lo cual implica procesos mentales y comportamientos específicos. Esta habilidad no es innata, sino que se obtiene y evoluciona en el camino de la vida mediante el condicionamiento.

Respecto a la última dimensión el autor Cortez (2021) conceptúa a los elementos tangibles como aquellos elementos que colaboran para impulsar el progreso de las tareas dentro de la entidad, con el objetivo de proporcionar un servicio eficiente al usuario. En el mismo sentido Arce (2021) añade que dichos elementos desempeñan un papel crucial en que los pacientes perciben y experimentan la atención médica, lo que a su vez influye en su nivel de comodidad, confianza y satisfacción en el escenario de cuidado sanitario.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

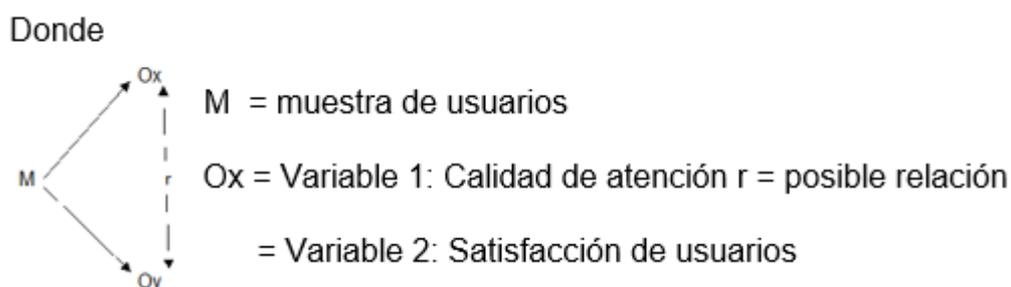
El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, ya que se ejecutó una recopilación sistemática y organizada de datos cuantitativos utilizando instrumentos específicos. Esto permitió la validación de las suposiciones propuestas en el estudio (Hernández-Sampieri, 2017).

Se empleó la modalidad de investigación de carácter aplicado, que implica utilizar conocimientos teóricos previos con el fin de evaluar y comparar las variables en estudio; este enfoque, se busca utilizar los hallazgos de la investigación teórica y adaptarlos a contextos reales, con el objetivo de generar soluciones prácticas y efectivas. (Esteban, 2018).

Se empleó un diseño sin experimentación en la investigación, lo que significa que no se realizaron manipulaciones de variables en las unidades de análisis. Además, se empleó un enfoque descriptivo correlacional, donde se determinaron las propiedades y características de las variables una vez que se recopilaron los datos (Hernández-Sampieri, 2017). Además, se utilizó un enfoque correlacional para precisar la correspondencia que se halla entre las variables en un punto específico en el tiempo (Ríos, 2017).

#### Figura 1

*Diagrama del nivel correlacional*



## **3.2 Variables y operacionalización**

### **Variable 1: Calidad de Atención**

#### **Definición conceptual**

El aspecto vivenciado alude a la manera en que se ha mejorado la manera en la que los clientes externos reciben atención, asegurando que se cumplan sus necesidades y proporcionando beneficios que satisfacen completamente a todos los usuarios (Maggi, 2018).

#### **Definición operacional**

Alude a la medida en que la prestación dada a las personas tiene la capacidad de aumentar las posibilidades de lograr los objetivos previstos. Se puede medir a través de 3 dimensiones y empleando un cuestionario como instrumento.

#### **Dimensiones:**

Humanística, científica y entorno

### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

#### **Definición conceptual**

Se trata de la apreciación que tiene el cliente acerca del grado en el que se cumplan sus previsiones en relación a la prestación recibida (ISO 9001, 2015).

#### **Definición operacional**

Hace mención a la categoría en el cual un organismo es capaz de satisfacer las proyecciones e interpretaciones de un usuario, y que puede ser medida por medio de 5 dimensiones por medio de un cuestionario.

#### **Dimensiones:**

Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

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

### **Población**

De acuerdo a Fidias (2016), la población se define como el conjunto total de elementos que comparten similares características.

En este estudio, la población consistió en 480 tutores del instituto nacional de salud del niño.

### **Muestra**

La muestra fue seleccionada como un subgrupo representativo de la población, manteniendo las mismas características que se encuentran en dicha población (Ponce y Pasco, 2015).

En este estudio, la muestra se conformó con 80 participantes.

### **Muestreo**

Se utilizó un método de muestreo intencional sin probabilidad, según Fidias (2016), señala que en este tipo de muestreo no se requiere utilizar métodos de factibilidad para marcar la muestra en cuestión.

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

### **Técnica**

Se define cualquier medio o herramienta que facilita la implementación de un método u procedimiento, permitiendo llevar a cabo el instrumento de manera efectiva. (Sánchez, et al, 2018). Para el caso, se utilizó la encuesta como una técnica que posibilita la recopilación organizada de información de una muestra específica de la población.

### **Instrumento**

Se utilizó el cuestionario como herramienta para recopilar información de forma directa de todas las unidades de análisis incluidas en el estudio. (Alan y Cortez, 2017).

### **Tabla 1**

#### *Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad de atención*

---

Nombre del instrumento: Calidad de atención

Autor: Dante Martin Garrido Vicuña

Lugar: Instituto Nacional de Salud del Niño

Fecha de aplicación: junio y julio de 2023

Objetivo: Identificar los niveles de calidad de atención.

Administrado a: pacientes que hacen uso del servicio médico.

Duración: 20 minutos

Margen de error: En el instrumento planteado la totalidad de participantes dieron su beneplácito sobre la información recopilada.

Observación: se adjudicó una encuesta virtual

Link: <https://forms.gle/fw6pAeoSa2ekG6xj6>

---

## Tabla 2

*Ficha técnica del instrumento para medir la variable satisfacción del usuario*

---

Nombre del instrumento: Satisfacción del usuario

Autor: Dante Martin Garrido Vicuña

Lugar: Instituto Nacional de Salud del Niño

Fecha de aplicación: junio y julio de 2023

Objetivo: Identificar los niveles de satisfacción del usuario

Administrado a: pacientes que hacen uso del servicio médico.

Duración: 20 minutos

Margen de error: En la encuesta planteada la totalidad de participante dieron su beneplácito sobre la información recopilada.

Observación: se adjudicó una encuesta virtual

Link: <https://forms.gle/fw6pAeoSa2ekG6xj6>

---

## Tabla 3

*La validez de contenido por los juicios de expertos*

---

N°	Grado Académico	Nombres y apellidos	Aplicable	
			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
1	Magister	Carlos Fernando Huancaya Matos	x	x
2	Magister	Alexander Lolo Paco Robles	x	x
3	Magister	María Sulca Gamboa	x	x

---

### 3.5 Procedimientos

Los datos fueron recolectados llevando a cabo consultando distintos repositorios de universidades, bibliotecas electrónicas y también se recurrió a la

revisión de artículos científicos con el fin de obtener información científica relacionada con las variables investigadas. Se obtuvo la autorización necesaria del director del Instituto Nacional de Salud de Niño para llevar a cabo la investigación y el uso de los dispositivos para recopilar datos. Previo a utilizar el instrumental, se brindó una explicación sobre el propósito del estudio y se les incentivó a responder de manera sincera. El test diseñado fue sujeto a validación por parte de especialistas, tanto por juicio como por abstracción, y se evaluó su fiabilidad. Posteriormente, se realizó la clasificación de la data en una base de datos en un software ofimático, el cual llevó a cabo el procesamiento utilizando técnicas de estadística a nivel descriptivo e inferencial.

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

Se empleó el análisis estadístico descriptivo con el fin de proporcionar una descripción detallada de ambas variables. Esto se logró mediante la creación de tablas de recurrencia con sus correspondientes valores porcentuales, así como la elaboración de gráficos y figuras descriptivas. En relación al análisis estadístico inferencial, se llevó a cabo la prueba de normalidad y, con base en los resultados obtenidos, se determinó si era adecuado utilizar un método estadístico paramétrico o no paramétrico. De esta manera, se obtuvieron las correspondientes asociaciones que posibilitaron la comparación de las respectivas hipótesis. Se empleó el software especializado en estadística SPSS versión 26 para analizar los datos.

### **3.7 Aspectos éticos**

En esta situación, se consideró el total respeto a los derechos de autor al utilizar las fuentes de información consultadas. Además, se aseguró el anonimato al administrar los cuestionarios a las unidades de análisis. Se respetaron y se tomaron en cuenta el código de ética y las normas de investigación de la Universidad César Vallejo, que aseguran la consideración hacia la integridad y libertad de las personas, como se establece en el artículo 3. Además, se garantizó el cumplimiento de la política contra el plagio, asegurando la originalidad de la investigación.

## IV. RESULTADOS

A continuación, se detallan los resultantes obtenidos al analizar los datos mediante métodos estadísticos descriptivos e inferenciales. Se enfocó en variables de tipo ordinal y se consideró cómo se miden estas variables en la definición operativa de la investigación.

### Confiabilidad

**Tabla 4**

Prueba de confiabilidad de la primera variable

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Var 1: Calidad de atención	15	0.925	Muy alta
D1: Humanística	10	0.916	Muy alta
D2: Científica	10	0.843	Muy alta
D3: Entorno	10	0.884	Muy alta

Según el análisis de la Tabla 1 realizado por Tupanta et al. (2017), se denota que los resultados de la variable de calidad de atención y sus tres dimensiones en un grupo piloto de 15 usuarios, muestran una alta confiabilidad. Por lo tanto, se concluye que el instrumento utilizado en la investigación es fiable.

**Tabla 5**

Prueba de confiabilidad de la segunda variable

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Var 1: Satisfacción del usuario	15	0.951	Muy alta
D1: Fiabilidad	10	0.832	Muy alta
D2: Capacidad de respuesta	10	0.900	Muy alta
D3: Seguridad	10	0.829	Muy alta
D4: Empatía	10	0.951	Muy alta
D5: Tangibles	10	0.648	Alta

Según el estudio realizado por Tupanta et al. (2017) y al analizar los datos presentados en la Tabla 2, observamos que los resultados de la variable de satisfacción del usuario y sus cinco dimensiones, obtenidos de un grupo piloto de 15 participantes, muestran un nivel de confianza elevado y significativo. Esto sugiere que el instrumento utilizado en el estudio es considerado fiable.

## Resultados descriptivos

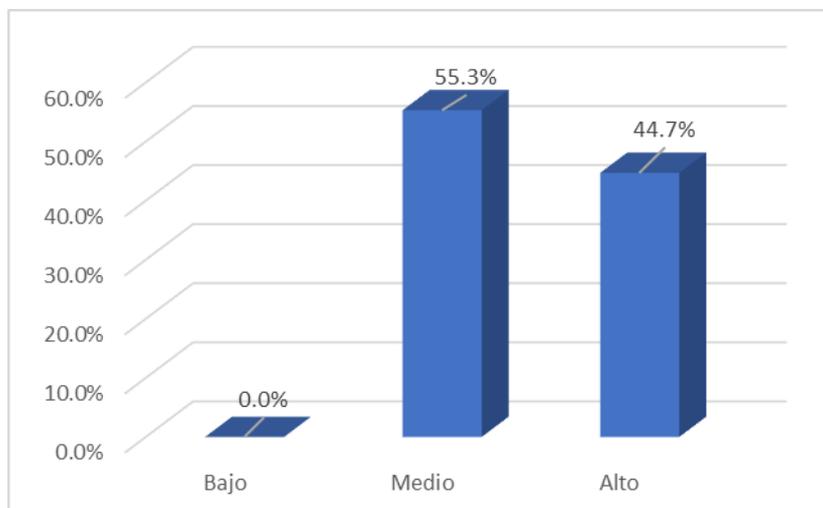
**Tabla 6**

*Niveles de Calidad de Atención en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, 2023*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	47	55.3
Alto	38	44.7
Total	85	100

**Figura 2**

*Porcentajes de la variable calidad de atención*



Podemos notar en la siguiente tabla que, del 100% de participantes en el estudio, el 47% denotan un nivel medio, el 38% un nivel medio y el 0% un nivel bajo respecto a la calidad de atención.

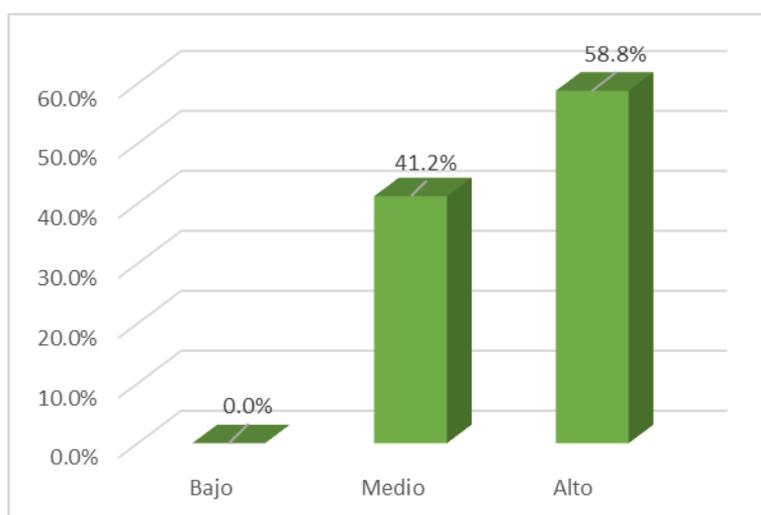
**Tabla 7**

*Niveles de satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, 2023*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	35	41.2
Alto	50	58.8
Total	85	100

**Figura 3**

*Porcentajes de la variable satisfacción del usuario*



Visualizamos en la tabla 4 que de los participantes entrevistados el 41.2% tiene un nivel medio, el 58.8% un nivel alto y el 0% un nivel bajo en concordancia a la satisfacción del usuario.

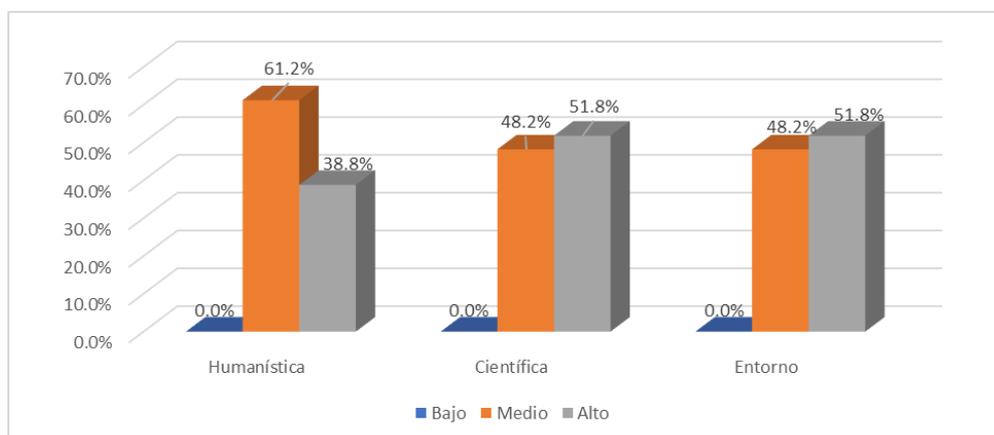
**Tabla 8**

*Niveles de las dimensiones de calidad de atención en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, 2023*

	Humanística	Científica	Entorno
Bajo	0.0%	0.0%	0.0%
Medio	61.2%	48.2%	48.2%
Alto	38.8%	51.8%	51.8%
Total	100%	100%	100%

**Figura 4**

*Porcentajes de las dimensiones de calidad de atención.*



En cada dimensión, la categoría Bajo tiene un porcentaje de 0.0%, lo que indica que ninguna de las personas evaluadas en esta muestra consideró que la calidad de atención fue baja en ninguna de las dimensiones. La categoría medio tiene porcentajes más altos en todas las dimensiones, mientras que la categoría alto tiene porcentajes ligeramente más altos en las dimensiones científica y entorno.

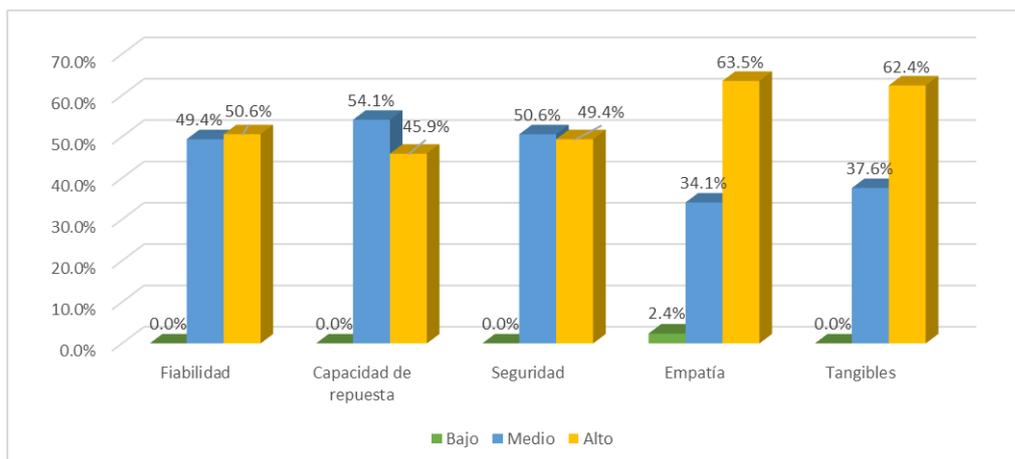
**Tabla 9**

*Niveles de las dimensiones de satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, 2023*

	Fiabilidad	Capacidad de repuesta	Seguridad	Empatía	Tangibles
Bajo	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	0.0%
Regular	49.4%	54.1%	50.6%	34.1%	37.6%
Alto	50.6%	45.9%	49.4%	63.5%	62.4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

**Figura 5**

*Porcentajes de las dimensiones de satisfacción del cliente.*



En cada dimensión, la categoría bajo tiene un porcentaje de 0.0% en 4 de sus 5 dimensiones, lo que indica que casi ninguna de las personas evaluadas en esta muestra consideró que la satisfacción en esa dimensión fue baja. La categoría medio tiene porcentajes más altos en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, mientras que la categoría alto tiene porcentajes más altos en las dimensiones empatía y tangibles.

### Prueba de normalidad

**Tabla 10**

*Prueba de normalidad*

Variable / Dimensión	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.885	85	0.000
Fiabilidad	0.175	85	0.000
Capacidad de respuesta	0.182	85	0.000
Seguridad	0.164	85	0.000
Empatía	0.206	85	0.000
Tangibles	0.278	85	0.000

En la tabla 6 notamos una Sig. 0.000 < 0.005 para la variable y dimensiones, refiriendo, que los datos no tienen distribución normal; por consiguiente, para contrastar las hipótesis de investigación corresponde la prueba de Spearman.

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>. No existe una significativa relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023.

H<sub>a</sub>. Existe una significativa relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023.

**Tabla 11**

*Contrastación de la hipótesis general*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente	0.824
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	85

Se observa en la tabla 7 una Sig. Bilateral de  $0.00 < 0.05$  por lo que se repele la hipótesis nula, admitiéndose que hay una significativa relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>. No existe una significativa relación entre calidad de atención y la dimensión fiabilidad en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023.

H<sub>a</sub>. Existe una significativa relación entre calidad de atención y la dimensión fiabilidad en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023.

**Tabla 12**

*Contrastación de la hipótesis específica 1*

		Fiabilidad	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente	0.765
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	85

Observando la tabla 7 notamos una Sig. Bilateral de  $0.00 < 0.05$  por lo que se desestima la hipótesis nula, admitiéndose que es real una significativa relación entre calidad de atención y la dimensión fiabilidad.

### Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>. No existe una significativa relación entre calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023.

H<sub>a</sub>. Existe una significativa relación entre calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023.

**Tabla 13**

Contrastación de la hipótesis específica 2

		Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente	0.752
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	85

Visualizamos la tabla 9 notando una Sig. Bilateral de  $0.00 < 0.05$  por lo que se rechaza la tesis nula, admitiéndose que existe una significativa correspondencia entre la variable calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>. No existe una significativa relación entre calidad de atención y la dimensión seguridad en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023.

H<sub>a</sub>. existe una significativa relación entre calidad de atención y la dimensión seguridad en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023.

**Tabla 14**

Contrastación de la hipótesis específica 3

		Seguridad	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente	0.806
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	85

En la tabla 9 notando una Sig. Bilateral de  $0.00 < 0.05$  por lo que se repudia la hipótesis nula, admitiéndose que hay una significativa correlación entre la variable calidad de atención y la dimensión seguridad.

**Hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>. No existe una significativa relación entre calidad de atención y la dimensión empatía en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023.

H<sub>a</sub>. existe una significativa relación entre calidad de atención y la dimensión empatía en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023.

**Tabla 15**

Contrastación de la hipótesis específica 4

		Empatía	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente	0.750
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	85

Al fijarnos en la tabla 11 observamos una Sig. Bilateral de  $0.00 < 0.05$  por lo que se descarta la hipótesis nula, admitiéndose que hay una significativa relación entre la variable calidad de atención y la dimensión empatía.

**Hipótesis específica 5**

H<sub>0</sub>. No existe una significativa relación entre calidad de atención y la dimensión tangible en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023.

H<sub>a</sub>. existe una significativa relación entre calidad de atención y la dimensión tangible en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023.

**Tabla 16**

Contrastación de la hipótesis específica 5

			Tangibles
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente	0.626
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	85

Al fijarnos en la tabla 11 observamos una Sig. Bilateral de  $0.00 < 0.05$  por lo que se desaprueba la hipótesis nula, admitiéndose que es real una significativa relación entre la variable calidad de atención y la dimensión tangible.

## V. DISCUSIÓN

Después de observar la hipótesis general, podemos apreciar que hay una significativa relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023.

A fin de sostener la interpretación de este resultado, recurrimos a INSN - SB (2021) quien sostiene que la calidad implica una valoración por parte de los especialistas de la salud en relación con el grado del cumplimiento de las exigencias y los criterios de calidad según la fase de atención sanitaria de los usuarios. Para Díaz (2023) Mejorar la calidad en atención médica indica que debe constituir un elemento fundamental en la atención al paciente.

Al comparar este estudio con la de Gavancho et al, (2021) determinaron que no solo es real una correlación entre ambas variables, sino debe ser entendida como la expectativa que tiene los pacientes en torno a los tratamientos médicos, a la seguridad durante a atención por parte del médico y todos los colaboradores del centro médico; sino que también existe una correspondencia en otros aspectos como la comprensión, fiabilidad, prontitud y concreción. De la misma manera también existe coincidencia con Luna (2020) quien hizo un estudio con la misma correlación de nuestras variables en un Hospital al norte del Perú y quien avala la existencia de una relación altamente significativa entre la atención brindada y la satisfacción de los beneficiarios respectivamente. Por ende, la calidad de atención dependerá del compromiso de cada uno de los colaboradores en aras del bienestar de los asistidos; es decir los estándares de atención consistirán en ofrecer el mejor servicio según las necesidades del cliente e incluso aún más de lo que se puede esperar.

Con respecto a la primera variable de estudio de la satisfacción del cliente, se encontró un valor de transcendencia bilateral de 0,00, es decir que hay una correspondencia entre calidad de atención y la dimensión de fiabilidad en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023. Se concibe fiabilidad según Zeithaml y Bitner, 2001 (2022) como la capacidad que tiene el colaborador de manera eficiente y correcta e inspire credibilidad al usuario. Para

Regaira et al (2010) lo define como la actitud comprensiva que tiene el personal con los pacientes y con los problemas de salud.

Este resultado concuerda con Febres Ramos (2022) quien hizo su estudio en un nosocomio del Perú, el investigador utilizó el estadístico no paramétrico de Rho Spearman, su valor significativo fue igual a 0,00 , por lo que es real una conexión significativa entre la dimensión fiabilidad y la gestión de la calidad , así mismo el índice de relación de Rho de Spearman que fue de 0,423 , por lo tanto existe una correspondencia positiva moderada. En referencia a esta dimensión, los pacientes demostraron mayor aceptación en la fiabilidad para las situaciones al respeto de la programación de las consultas y a la factibilidad y disponibilidad de las citas.

Del mismo modo Silva Treviño (2021) quien realizó su estudio sobre la excelencia de los servicios de salud entre la variable calidad en el servicio, satisfacción y lealtad del usuario demostró el grado de correlación sobre la fidelidad del cliente, y las dimensiones de confianza y confiabilidad con 58 % y 57 %, respectivamente. En definitiva, se puede interpretar que el usuario demuestra su fiabilidad de acuerdo a un conjunto de interacciones satisfactorias con los colaboradores del servicio médico, en otras palabras, un centro de salud debe utilizar las herramientas necesarias para ofrecer un servicio fiable y de cuidado.

En concordancia a la segunda dimensión seguridad y la satisfacción del cliente, se consiguió un valor de significancia bilateral de 0,00 admitiéndose que existe una significativa relación entre la variable de calidad de atención y la dimensión de seguridad en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023. La organización mundial de la Salud (OMS, 2019) conceptualiza la seguridad como un entorno de atención médica libre de riesgos donde se prioriza la salud y la plenitud de los pacientes y se promueve la atención segura y la calidad.

Este resultado no coincide con Rodríguez (2021) quien realizó su investigación en la ciudad de Machala, Ecuador, concluyendo que las dimensiones como seguridad y empatía estuvieron por debajo de la media por lo que recomendó nuevas medidas para incrementar la percepción de los clientes en relación a este aspecto. Además, hay que precisar que existe una cierta diferencia con respecto a la investigación de Rodríguez, esta propone un modelo de gestión de la calidad que va dirigido al servicio de un hospital de la Ciudad de Machala, Ecuador.

Del mismo modo existe coincidencia con Vélez et al (2021) quien propone que una de las causas de inseguridad en la asistencia de los servicios es la dificultad que tienen los usuarios para comprender lo que el médico les dice. Frente a estos resultados Vélez et al, recomienda que se puede mejorar la gestión de la calidad de atención involucrando al conjunto directivo del lugar de atención en el análisis de los sucesos de seguridad del asistido de manera sistemática a fin de dar respuesta a las mejores propuestas; por lo tanto se requiere que los especialistas del centro de salud desarrollen conocimientos y habilidades a fin de que el paciente perciba una atención segura.

Con respecto a la tercera dimensión, la empatía, se obtuvo un valor de significancia de 0,00, admitiéndose que es real una significativa correspondencia entre la variable calidad de atención y esta dimensión en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023. La empatía, según Izquierdo (2021) es una habilidad que significa situarse en las emociones de otras personas, es decir sentir las alegrías y dificultades lo que implica procesos mentales y específicos. Otros autores como Regaida et al (2010) la define como la atención, el trato, el interés que el personal de la institución tiene hacia los pacientes.

Los resultados obtenidos concuerdan con Gastibaru (2018) quien reportó un alto porcentaje en la dimensión de la empatía, sobre todo en una de sus preguntas en torno al interés médico por solucionar el problema de salud del paciente, la que arrojó el nivel de satisfacción hasta de un 97%. De la misma

manera existe coincidencia con Vigo 2020 quien observó que los niveles de significancia eran menores 5%, es decir se registró ( $r=0.902$ ).

Una de las diferencias que tiene este estudio con la de Gastibaru, es que el investigador en mención ha realizado su estudio en la especialidad de la Neurología con el fin de conocer las previsiones de los asistifos frente a la calidad expresada en satisfacción.

Por otro lado, no se concuerda con los hallazgos de (Noriega et al 2020), quienes sostienen que el componente de empatía obtuvo una calificación promedio de 67% lo que refleja a la luz de su investigación un resultado poco aceptable de acuerdo a la conformidad de los pacientes del centro asistencial. Así se debe concluir que para tener una calidad en el servicio se requiere que el personal médico tenga empatía como un elemento fundamental ante las necesidades del paciente con miras a realizar un diagnóstico integral y brindar los cuidados necesarios (Arbea et al 2021).

Finalmente, se tiene que precisar con relación al estudio de Noriega et al y a nuestra investigación es que existe una ligera diferencia con el investigador en mención quien propone un modelo para cuantificar la calidad del servicio en los sanatorios del distrito de Duran en Guayaquil, Ecuador.

Con respecto a la cuarta dimensión capacidad de respuestas, se tuvo un valor de significancia de 0,00, admitiéndose que es real una significativa correspondencia entre la variable calidad de atención y esta dimensión en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023. Para Valerie et al,. (2012) conceptualiza la habilidad de responder como la voluntad que tiene los colaboradores de una institución en brindar asistencia a los clientes y ofrecerles un servicio ágil. Otros autores como Torres y Lastra (como se citó en Padilla 2021) la define como la evaluación que se realiza en función a la cantidad empleados que fueran suficiente para la atención, así como el período de espera para ser atendido.

Estos resultados coinciden parcialmente con los de la investigación Gastiaburu (2018). Según sus hallazgos, los pacientes encuestados sostuvieron tener satisfacción en un 76%, con respecto a la empatía tuvieron 95% mientras que en la capacidad de respuesta se obtuvo 57,56%.

Por otro lado, no existe coincidencia con Larios (2022). En su investigación en un instituto de la salud, la dimensión capacidad de respuesta obtuvo un 13,5% en función a la calidad está en proceso de acuerdo a los pacientes; un 45,9% de los usuarios señalaron además que la calidad está por mejorar y un 40,5% de ellos indicaron que la calidad es aceptable, por lo tanto, en la mayoría de respuestas en referencia a esta dimensión, se tuvo un porcentaje de inconformidad. Frente a una situación adversa de la capacidad de respuesta Gervas et al (2016) propone que solamente se puede mejorar en los niveles de intención al paciente en cuatro campos: prevención de las enfermedades y resolución de problemas, derivación y coordinación con los agentes competentes de la institución, en otras palabras, esta capacidad de respuesta debe ser aun 100% y debe adaptarse a las condiciones específicas de cada paciente

Con respecto a la quinta dimensión tangible se obtuvo un valor de significancia de 0,00, admitiéndose que hay una correspondencia entre la variable calidad de atención y esta dimensión en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023. La dimensión tangible se define como el nivel de comodidad, confianza y satisfacción en el contexto de la atención médica (Arce, 2021), otros autores como Montelongo y Nájera (como se citó en Padilla 2021) definen la dimensión tangible como el estado físico y las condiciones de los bienes y de las instalaciones en que se prestan los servicios sanitarios, así como la apariencia del personal que los integra

Los resultantes coinciden con Yépez et al (2021) quienes determinaron una investigación sobre la apreciación de la calidad de cuidado y el grado de satisfacción en una institución médica en Guayaquil, Los pacientes entrevistados demostraron un grado de satisfacción con respecto a los aspectos

tangibles del nosocomio; el grado de significancia fue positivo con respecto a esta variable  $p = 0,001$ .

Sin embargo, en la investigación de Vargas (2021) los pacientes encuestados señalaron su disconformidad en el aspecto tangible con un 28,9%, el 68.9% dijeron que es regular y finalizando el 2,2% de los participantes señalaron que es bueno, lo cual confirma una inclinación desfavorable. La diferencia que tiene la investigación de Vargas y la nuestra es que el investigador aludido finaliza con una sugerencia para mejorar la excelencia en la programación del mantenimiento preventivo con respecto a los equipos biomédico, como también en la modernización digital de las historias clínicas de los asistidos; en otras palabras el mérito de la atención frente al aspecto tangible estará en función a las buenas tomas de decisiones en seleccionar un equipo que este a la vanguardia, la apariencia del personal , óptimos equipos de comunicación entre otros aspectos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Se observa una relación significativa con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.824 y un valor p de 0.001, que es menor que 0.05, lo cual indica una correlación positiva alta entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

**Segunda.** Se encuentra una relación significativa, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0.765 y un valor de p de 0.001, que es menor que 0.05, lo que indica una correlación positiva de intensidad moderada, entre calidad de atención y la dimensión fiabilidad en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

**Tercera.** Se constata una relación significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.752 y un valor p de 0.001, que es menor que 0.05, lo cual señala una correlación positiva de magnitud moderada entre calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

**Cuarta.** Se observa una relación estadísticamente significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.806 y un valor p de 0.001, que es menor que 0.05. Esto indica que existe una correlación positiva de magnitud moderada, siendo significativa en relación entre calidad de atención y la dimensión seguridad en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

**Quinta.** Se constata una relación significativa, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0.750 y un valor p de 0.001, que es menor que 0.05. Esto indica una correlación positiva de magnitud moderada entre la variable y dimensión en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

**Sexta.** Se evidencia una relación estadísticamente significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.626 y un valor p de 0.001, que es menor que 0.05. Esto indica una correlación positiva de magnitud moderada entre las variables en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña, 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

Basándonos en los resultados estadísticos obtenidos, se sugiere las siguientes recomendaciones a la dirección general del hospital y al área de calidad.

**Primera.** Se recomienda gestionar formación constante y especializada al equipo de salud compuesto por médicos y enfermeros con el fin de mejorar sus competencias en el trato al paciente, empatía y habilidades comunicativas. Esta iniciativa contribuirá a generar una experiencia más positiva para los usuarios y a establecer una relación de confianza sólida entre el personal sanitario y los pacientes.

**Segunda.** Se sugiere crear protocolos y procedimientos estandarizados para los distintos servicios médicos y procesos clínicos asegurará que todos los pacientes reciban una atención constante y disminuirá las diferencias en los resultados.

**Tercera.** Se sugiere implementar tácticas para rebajar el tiempo esperado en consultas, citas médicas y procedimientos, lo cual involucra una mejora en la planificación de agendas, una distribución adecuada de insumos. y una organización más eficiente del flujo de pacientes.

**Cuarta.** Se recomienda implementar protocolos y procedimientos precisos para asegurar la protección del paciente a lo largo de todo el proceso de su atención médica, abarcando medidas preventivas contra infecciones hospitalarias, evitando errores en la administración de medicamentos y asegurando una adecuada identificación del paciente.

**Quinta.** Se recomienda ofrecer entrenamiento y educación especializada a los especialistas en salud acerca de la relevancia de la empatía en la atención al paciente. Enseñar destrezas de escucha activa, comprensión y sensibilidad hacia las necesidades emocionales de los asistidos.

**Sexta.** Se sugiere realizar mejoras en la infraestructura del nosocomio o instalaciones médicas para crear un ambiente más moderno, limpio y cómodo para los pacientes. Esto incluye la renovación de espacios físicos, mobiliario y equipos médicos.

## Referencias

- Arbea, L., Beitia, G., Vidaurreta, M., Rodríguez, C., Marcos, B., Sola, L., Diez, N. y La Rosa, V. (2021). La educación interprofesional en la universidad: retos y oportunidades. *Revista Educación Médica*, 22 (5), 437-441. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2020.06.008>
- Ares-Blanco, S., Astier-Peña, M. P., Gómez-Bravo, R., Fernández-García, M., & Bueno-Ortiz, J. M. (2021). El papel de la atención primaria en la pandemia COVID-19: Una mirada hacia Europa. *Atención Primaria*, 53(8), 102-134. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102134>
- Arce Ruedas, L. C. (2020). Elementos Tangibles del Servicio y Calidad Funcional en Multiservicios Linares, Caraz - Ancash, 2020 TESIS. *Universidad César Vallejo*, 0–3.
- Arrieta Córdova, R. A. (2022). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios. In *Universidad de Córdova Colombia*.
- Bastis. (2021). *Fiabilidad y Validez*.
- Cortez Cotrina, J. C. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021. In *Universidad César Vallejo*.
- Cajamarca. (2023). Plan de aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario externo. *Dirección Regional de Salud - Hospital General de Jaen*.
- Dávila-García, D., Casaro-Enriquez, G., Torres-Anaya, V., & Castillo-Mori, Y. (2018). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Revista Del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 11(3), 199–200. [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018\\_pag199-200.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf)
- Diaz. (2022). Principios y modelos de mejora de la calidad. *Gestión y Economía de La Salud*.
- Díaz Álvarez, J. C. (2021). Modelos de gestión hospitalaria y su influencia en la calidad de atención al usuario del servicio de salud: revisión sistemática rápida de la literatura (Master's thesis, Maestría en Administración de Empresas-MBA–Virtual). <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/10484>
- Diez Canseco Terry, R., Losno, R., Vallejos, C., Thorne, A., García, P., & Solarío de la Fuente, L. (2020). Un nuevo enfoque del sistema de salud en la era post COVID-19 [ Tesis de Post grado de la USIL].

<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/62d65f69-5d09-4e21-9be1-96733e5a1d30>

Fababa Macedo, D. (2021). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la Ugel Iquitos 2020. In *Universidad Nacional de la Amazonía Peruana*.

Febres-Ramos, R. J., Dextre-Vílchez, S. A., & Mercado-Rey, M. R. (2022). Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por Covid-19. *Revista Científica Ciencia Médica*, 25(1), 21–27. <https://doi.org/10.51581/rccm.v25i1.464>

Figuroa Uribe, A. F., & Hernández Ramírez, J. (2021). Seguridad hospitalaria, una visión de seguridad multidimensional. *Revista de La Facultad de Medicina Humana - Hospital Pediátrico Peralvillo México*, 21(1).

Flores Vílchez, J., Ramos Pérez, K., & Diaz Rodríguez, J. (2021). Informe De Encuesta De Satisfacción Aplicada a Los Usuarios Externos De Los Servicios De Emergencia, Hospitalización Y Consultorios Externos-Hsr Servqual Primer Semestre 2021. *Hospital Santa Rosa*, 1–32. [http://209.45.95.139/calidad/images/pdf/servqual/INFORME\\_SERVQUAL\\_2019\\_2.pdf](http://209.45.95.139/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2019_2.pdf)

García Galicia, A., Zambrano Diaz, L., Parker Bosquez, R., & Montiel Jarquin, Á. (2021). Validación de una escala rápida de satisfacción del paciente en urgencias. *Revista de Salud*, 59(6), 1–10. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/02/1357540/4145-28351-1-pb-06-09.pdf>

Gavancho Valderrama, J. Y., & Arcos Samaniego, C. Y. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de la micro red de salud la libertad – Huancayo, 2021. In *Universidad Roosevelt*. [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66089/Vásquez\\_BIK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66089/Vásquez_BIK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gerónimo Aquino, C. R. (2021). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Laboratorio Ghemo Lab de Huancayo, 2021. In *Universidad César Vallejo* (Issue October 2013).

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>

Gérvas, J., Mena, O. P., & Mainar, A. S. (2006). Capacidad de respuesta de la atención primaria y redes de servicios. El caso del Consorci Hospitalari de Catalunya. *Atención primaria*, 38(9), 506.

<https://core.ac.uk/download/pdf/82113819.pdf>

- Gispert Abreu, E. D. L. Á., & Castell-Florit Serrate, P. (2021). Respuestas desde la salud pública a la pandemia por el coronavirus SARS-CoV-2. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46, e2568.
- Gomes-de Almeida, S., Marabujo, T., & do Carmo-Gonçalves, M. (2021). Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. *National Library of Medicine*, 47(4), 248–255. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2021.01.005>
- González Fiallo, S., Mena Rodríguez, I., Castro Batista, P., Paz Peña, R., González Fiallo, S., Mena Rodríguez, I., Castro Batista, P., & Paz Peña, R. (2021). Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. *Revista Cubana de Medicina*, 60(4), 1–18.
- Hernández Vergel, L. L., León Róman, C. A., Miranda Guerra, A. de J., & Hernández Rodríguez, L. C. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería.*, 37(4), 2–23. <https://orcid.org/0000-0002-0718-5509>
- Huamán Chinguel, D. E. (2020). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de establecimiento de salud I – 4 Los Algarrobos, Piura 2019. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49124>
- INSN-SB. (2022). Plan De Auditoria De La Calidad De Atención. *Instituto Nacional de Salud Del Niño San Borja*, 0–17.
- Izquierdo Vigo, P. A. (2021). Empatía y funciones ejecutivas en estudiantes de primer y segundo grado de secundaria. In *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.
- Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1) 1-14
- <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Luna Sifuentes, V. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el centro de salud Huaura- 2020. In *Universidad José Faustino Sánchez Carrión*.
- Noriega, G., & Francisca, S. (2020). Satisfacción del Usuario y Eficiencia de la Gestión de Calidad del Servicio del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán [ Tesis Doctoral dissertation ].
- OMS. (2019). Seguridad del paciente. *Organización Mundial de La Salud*, 1–8.
- OMS. (2020). Servicios sanitarios de calidad. *Organización Mundial de La Salud*, 1–5. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

- OPS. (2021). Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud - OPS/OMS. *Organización Panamericana de La Salud*. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- Padilla, J. C. S. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/223>
- Quispe Quispe, M. (2021). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paíta, 2021. *Universidad César Vallejo*, 0–2.
- Pérez Cantó, V., Maciá Soler, M. L., & González Chordá, V. M. (2018). Satisfacción de los usuarios en 2 hospitales con diferente modelo de gestión. *Journal of Healthcare Quality Research*, 33(6), 334–342. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2018.07.005>
- Regaira Martínez, E., Sola Iriarte, M., Goñi Viguria, R., Del Barrio Linares, M., Margall Coscojuela, M. A., & Asiain Erro, M. C. (2010). La calidad asistencial en cuidados intensivos evaluada por los pacientes mediante la escala *SERVQUAL enfermería intensiva* 21 (1) 10
- Rodríguez Buenaventura, A. E. (2021). Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. In *Universidad Católica De Santiago De Guayaquil*.
- Rodríguez Eguizábal, E., Gil de Gómez, M. J., San Sebastián, M., Oliván-Blázquez, B., Coronado Vázquez, V., Sánchez Calavera, M. A., & Magallón Botaya, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*, 36(3), 232–239. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Rodríguez López, R. M., & Arévalo Marcos, R. amado. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina*, 7(2023), 5045–5059. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7292>
- Ramírez Flores, J. A. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia covid-19. *Universidad Peruana Cayetano Heredia*, 1–15. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8412/Comportamiento\\_HuamanHuaman\\_Malbina.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8412/Comportamiento_HuamanHuaman_Malbina.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Sanidad, M. de. (2022). Estrategia De Salud Pública 2022. *Ministerio de Sanidad*, 1(1), 186.

- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153–169. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&amp%0Apid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp%0Apid=S0864-03002019000200153)
- Tello Marreros, W. R. (2021). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. In *Universidad Nacional Mayor de San Marcos* (Vol. 148).
- Tolentino, U., & Macías, J. (2021). Satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia, Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2009.10.001>
- Tuesta López, B. V. (2020). Satisfacción de los usuarios del servicio de medicina física y rehabilitación de la Clínica San Pablo Trujillo, 2020. *Universidad César Vallejo*, October 2013, 1–126. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Ureta Tolentino, J. M. (2021). Satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia, Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019. In *Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*.
- Valarie, A., Zeithaml, A., y Leonard, B. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios* (1ra.ed.).
- Valverde-Crespo, D., de Pro Bueno, A., & González-Sánchez, J. (2022). La fiabilidad de la información sobre ciencia de internet y criterios utilizados para justificarla. *Revista Eureka Sobre Enseñanza y Divulgación de Las Ciencias*, 19(3). [https://doi.org/10.25267/rev\\_eureka\\_ensen\\_divulg\\_cienc.2022.v19.i3.3103](https://doi.org/10.25267/rev_eureka_ensen_divulg_cienc.2022.v19.i3.3103)
- Van Leeuwen L, Quick S, Daniel K. The Sport Spectator Satisfaction Model: A Conceptual Framework for Understanding the Satisfaction of Spectators. *Sport Management Review*. 2002; 5(2): 99 - 128. Doi: [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(02\)70063-6](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(02)70063-6)
- Vargas Allca, C. (2021). Calidad de atención y satisfacción según los pacientes de una clínica privada, Huancayo 2021. *Universidad Norbert Wiener*, 125.

Vigo Seminario, M. W. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, junio 2020. [ Tesis de post grado Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47281>

Vélez Ramírez, S., & Gonzales Valencia, Y. (2021). Calidad de la atención de los servicios de salud. In *Universidad de Antioquia*.

Yépez Rodríguez, L. B., Gómez, MD., R., & Martínez, MD., R. (2021). Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. *The Ecuador Journal of Medicine*, 2(2), 12–22. <https://doi.org/10.46721/tejom-vol2iss2-2021-12-22>

## ANEXOS

### Matriz de consistencia

Título: "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, 2023."										
Autor: Garrido Vicuña, Dante Martín										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES							
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable 1: Calidad de atención							
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional del Niño, Breña 2023?</p> <p>Problemas Específicos: a. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la dimensión fiabilidad? b. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta? c. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la dimensión seguridad? d. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la dimensión empatía? e. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la dimensión tangibles?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación existe entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional del Niño, Breña 2023.</p> <p>Objetivos específicos: a) Identificar la relación entre calidad de atención y la dimensión fiabilidad. b) Identificar la relación entre la calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta. c) Identificar la relación entre la calidad de atención y la dimensión seguridad. d) Identificar la relación entre la calidad de atención y la dimensión empatía. e) Identificar la relación entre la calidad de atención y la dimensión tangibles.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional del Niño, Breña 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: a) Existe una relación entre calidad de atención y la dimensión fiabilidad. b) Existe una relación entre calidad de atención y la dimensión capacidad de respuesta. c) Existe una relación entre calidad de atención y la dimensión seguridad. d) Existe una relación entre calidad de atención y la dimensión empatía. e) Existe una relación entre calidad de atención y la dimensión tangible.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos			
						Humanística	Respeto Información completa Interés manifiesto. Amabilidad y ética.	1-13	Escala: ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Bajo (34-79) Medio (80-125) Alto (126-170)
						Científica	Efectividad y eficacia Eficiencia y continuidad Seguridad e integralidad	14-26		
						Entorno	Comodidad Ambientación y limpieza Orden y privacidad.	27-34		
						Variable 2: Satisfacción del usuario				
						Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
						Fiabilidad	Relación a la evolución Relación al tratamiento Relación a los exámenes Relación al alta.	1-6	Escala: ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Bajo (27-63) Medio (64-100) Alto (101-135)
						Capacidad de repuesta	Hospitalización Exámenes de laboratorio Exámenes radiológicos Trámites de alta	7-12		
						Seguridad	En estado de salud cuanto En nutrición En recuperación En cuanto a su privacidad	13-18		
						Empatía	Amabilidad y respeto Paciencia Saber escuchar e interés	19-23		
			Tangibles	Ambientes de servicio Servicios higiénicos Equipos biomédicos Habitación	24-27					

### Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de atención

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO
La calidad de atención hace referencia a qué tan bien los servicios o cuidados brindados a las personas cumplen con los estándares y expectativas establecidos para asegurar un nivel óptimo de satisfacción y bienestar. Se trata de asegurar que las prestaciones entregadas cumplan con altos niveles de excelencia para generar satisfacción y bienestar en quienes las reciben.	Se medirá a través de la aplicación virtual de un cuestionario conformado por 34 ítems que están en base a las dimensiones: humanística, científica y de entorno, estos se medirán con la escala de Likert: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). Y para la apreciación de las variables se van a considerar los siguientes niveles: alto, medio y bajo.	Humanística	Respeto	1-13	Escala: ordinal	Bajo (34-79)
			Información completa			
			Interés manifiesto.			
			Amabilidad y ética.			
		Científica	Efectividad y eficacia	14-26	Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Medio (80-125)
			Eficiencia y continuidad			
			Seguridad e integralidad			
			Comodidad			
		Entorno	Ambientación y limpieza	27-34	Alto (126-170)	
			Orden y privacidad.			

### Matriz de operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO	
La satisfacción del usuario se refiere al nivel de satisfacción y complacencia que experimenta una persona al utilizar un producto o servicio, interactuar con una empresa o recibir atención de un proveedor. Es una medida subjetiva que evalúa la calidad y utilidad percibida.	Se medirá mediante un cuestionario virtual conformado por 27 ítems que están en base a las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles, estos se medirán con la escala de Likert: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). Y para la apreciación de las variables se van a considerar los siguientes niveles: alto, medio y bajo.	Fiabilidad	Relación a la evolución	1-6	Escala: ordinal		
			Relación al tratamiento				
			Relación a los exámenes				
		Capacidad de respuesta	Relación al alta.	7-12			Hospitalización
			Exámenes de laboratorio				
			Exámenes radiológicos				
			Trámites de alta				
			En estado de salud cuanto En nutrición				
			En recuperación				
		Seguridad	En cuanto a su privacidad	13-18			En estado de salud cuanto En nutrición
			Amabilidad y respeto				
			Paciencia				
		Empatía	Saber escuchar e interés	19-23			Ambientes de servicio
			Servicios higiénicos				
		Tangibles	Equipos biomédicos	24-27			Habitación

## Cuestionario calidad de atención

Estimado docente de antemano le agradezco por su disposición en el llenado del siguiente cuestionario, este se compone de una sección de 34 preguntas cada una, será muy valioso para recabar información que pueda sustentar las hipótesis planteadas en mi investigación.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Dimen- siones	Indicadores	1	2	3	4	5
Humanística	1 ¿El personal de enfermería lo escucha con atención?					
	2 ¿Durante su atención y/o hospitalización de su menor, personal de enfermería lo llama por sus apellidos y nombres?					
	3 ¿El personal de enfermería respeta sus creencias y costumbres?					
	4 ¿La enfermera que lo atiende, se identifica y se presenta ante usted?					
	5 ¿La enfermera que le brinda atención, le da información clara y precisa?					
	6 ¿El personal de enfermería le pide que le llame inmediatamente, si su menor se siente mal?					
	7 ¿La enfermera se acerca con frecuencia a usted o la cama de su menor, para verificar su estado de salud?					
	8 ¿El personal de salud que atiende a su menor, le habla con amabilidad?					
	9 ¿El personal de enfermería es amistoso y agradable con los familiares y allegados del menor?					
	10 ¿El personal de enfermería le enseña cómo cuidarse a usted mismo?					
	11 ¿La enfermera o enfermero que le atiende le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite?					
	12 ¿El personal de enfermería lo motiva a identificar los elementos positivos del tratamiento de su menor?					
	13 ¿La enfermera o enfermero que le da asistencia a su menor, concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención?					
Científica	14 ¿El personal de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted?					
	15 ¿El personal de enfermería responde rápidamente al llamado?					
	16 ¿El personal de enfermería, identifica cuándo es necesario llamar al médico?					
	17 ¿El personal de enfermería, es organizado en la realización de su trabajo?					
	18 ¿El personal que atiende a su menor, le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo?					
	19 ¿El personal de enfermería se esfuerza para que su menor pueda descansar cómodamente?					
	20 ¿El personal médico involucra a la familia en el cuidado del menor?					
	21 ¿El personal médico se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar al menor?					
	22 ¿El personal médico porta el uniforme y carnet que los caracteriza como tal?					
	23 ¿El personal médico realiza los procedimientos con seguridad?					
	24 ¿El personal médico le ayuda a aclarar sus dudas en relación a la situación de salud de su menor?					
25 ¿El personal médico acepta que es usted quien mejor conoce a su menor y lo incluye, siempre que sea posible, en la planificación y manejo de su cuidado?						
26 ¿El personal médico le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento de su menor?						
De entorno	27 ¿A la hora de la atención en el consultorio o hospitalización, se encuentran los equipos necesarios para la atención óptima del menor?					
	28 ¿Los muebles y/o camas clínicas son cómodas y apoyan en la recuperación del menor?					
	29 ¿La habitación o consultorio, cuenta con buena ventilación?					
	30 ¿Durante la noche los consultorios y/o habitaciones cuentan con la iluminación adecuada?					
	31 ¿Considera la ambientación de los cuartos adecuada para la estancia del menor?					
	32 ¿El personal de enfermería mantiene la limpieza al realizar sus procedimientos?					
	33 ¿Los consultorios y/o las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante la atención médica de mi menor?					
	34 ¿El personal de enfermería no comenta con otras personas sobre la condición de salud del menor?					

## Cuestionario de satisfacción del cliente

Estimado docente de antemano le agradezco por su disposición en el llenado del siguiente cuestionario, este se compone de una sección de 27 preguntas cada una, será muy valioso para recabar información que pueda sustentar las hipótesis planteadas en mi investigación.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5	
Fiabilidad	1	¿Recibió su menor, la visita diaria de personal médico y de enfermería, durante su permanencia en el hospital?					
	2	¿Comprende usted la explicación que los enfermeros y/o médicos le brindan sobre el problema de salud de su menor?					
	3	¿Recibió su menor la atención oportuna, por parte de enfermeros o médicos?					
	4	¿Comprende usted la explicación que los enfermeros y/o médicos le brindan sobre los medicamentos que le suministran a su menor?					
	5	¿Comprende usted la explicación que le brindan las enfermeras y/o médicos sobre los resultados de sus análisis de laboratorio de su menor?					
	6	¿Comprende usted la explicación que los enfermeros y/o médicos le brindan sobre los medicamentos y cuidados que debe tener en casa su menor?					
Capacidad de respuesta	7	¿El tiempo de diagnóstico del problema de salud de su menor, se realizó en tiempo adecuado?					
	8	¿Los resultados de los análisis de laboratorio de su menor se entregan en corto tiempo?					
	9	¿Los exámenes radiológicos de su menor (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizan rápido?					
	10	¿Los tramites de hospitalización respecto a la atención del menor, son breves? Si no le ha pasado ¿Cree usted que serán breves?					
	11	¿Los trámites para el alta del menor se realizan en forma rápida? Si no le ha pasado ¿Cree usted que será rápido?					
	12	¿La entrega de medicamentos se realiza en el plazo adecuado?					
Seguridad	13	¿El personal de enfermería y médico muestra interés para mejorar o solucionar el problema de salud de su menor?					
	14	¿Se toma las debidas medidas de seguridad en su menor, al tomar placas de rayos x?					
	15	¿Los alimentos que le entregan a su menor están a temperatura adecuada y de manera higiénica?					
	16	Siente usted que el personal de salud suma para que se mejore o resuelva el problema de salud de su menor.					
	17	¿Los servicios higiénicos se hallan debidamente aseados y desinfectados?					
	18	¿Siente usted que durante la atención y/o hospitalización de su menor se respeta su privacidad?					
Empatía	19	¿El personal médico y de enfermería fue amable con su menor?					
	20	¿Siente usted que el trato del personal médico y de enfermería fue respetuoso para con su menor?					
	21	¿El trato del personal médico y de enfermería se realizó con paciencia?					
	22	¿El personal médico y de enfermería sabe escuchar?					
	23	Siente usted que el personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante la hospitalización de su menor.					
Tangibles	24	¿El ambiente de recepción del hospital cuenta con sillas y sillas de ruedas para los pacientes?					
	25	¿Los servicios higiénicos están acondicionados con criterios inclusivos para los pacientes?					
	26	¿Los equipos rayos X, tomografía y ecografías se hallan disponibles?					
	27	¿El servicio de emergencia cuenta con tanques de oxígeno ante alguna emergencia?					

## Ficha de validación de los expertos

Magister Carlos Huancaya Matos  
 Magíster Alexander Lolo Paco Robles  
 Magíster María Sulca Gamboa

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de Atención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Respeto</b>	Durante la hospitalización la enfermera le llama por su nombre.	4	4	4	
	La enfermera lo escucha con atención.	4	4	4	
	La enfermera respeta sus creencias y costumbres	4	4	4	
<b>Información Completa</b>	La enfermera le da información clara y precisa.	4	4	4	
	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	4	4	4	
<b>Interés manifiesto a la persona</b>	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	4	4	4	
	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	4	4	4	
<b>Amabilidad</b>	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	4	4	4	
	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	4	4	4	
	La enfermera le habla con amabilidad.	4	4	4	
	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	4	4	4	
	La enfermera lo motiva a				

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del usuario**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
En relación a la evolución	Recibe usted la visita de enfermeros y médicos todos los días.	4	4	4	
En relación al tratamiento	Al momento de ser hospitalizado recibe la atención oportuna de los enfermeros y médicos.	4	4	4	
	Comprende usted la explicación que los enfermeros y/o médicos le brindan sobre su problema de salud.	4	4	4	
	Comprende usted la explicación que los enfermeros y/o médicos le brindan sobre los medicamentos que le suministran.	4	4	4	
En relación a los exámenes	Comprende usted la explicación que le brindan las enfermeras y/o médicos le brindan sobre los resultados de sus análisis de laboratorio.	4	4	4	
En relación al alta	Comprende usted la explicación que los enfermeros y/o médicos le brindan sobre los medicamentos y cuidados que debe tener en casa.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí, hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Carlos Fernando Huancaya Matos

Especialidad del validador: Mag. Administración de la educación

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí, hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Alexander Lolo Paco Robles

Especialidad del validador: Mag. Administración de la educación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
-----  
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí, hay suficiencia.

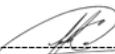
Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. María Sulca Gamboa

Especialidad del validador: Mag. en Educación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
-----  
Firma del Experto Informante.

# Carta de presentación al Instituto Nacional del Salud del niño



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima, 19 de julio de 2023  
Carta P. 0336-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr.  
Jaime Amadeo Tasayco Muñoz  
Director General  
Instituto Nacional de Salud del Niño

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Garrido Vicuña , Dante Martin ; identificado con DNI N° 07148580 y con código de matrícula N° 7002766652; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña - 2023**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador Garrido Vicuña , Dante Martin asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



*Helga R. Majo Marrúfo*

**Dra. Helga R. Majo Marrúfo**  
Jefe  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Ficha técnica de los instrumentos

### *Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad de atención*

---

Nombre del instrumento: Calidad de atención

Autor: Dante Martin Garrido Vicuña

Lugar: Instituto Nacional de Salud del Niño

Fecha de aplicación: junio y julio de 2023

Objetivo: Identificar los niveles de calidad de atención.

Administrado a: pacientes que hacen uso del servicio médico.

Duración: 20 minutos

Margen de error: En el instrumento planteado la totalidad de participantes dieron su beneplácito sobre la información recopilada.

Observación: se adjudicó una encuesta virtual

Link: <https://forms.gle/fw6pAeoSa2ekG6xj6>

---

### *Ficha técnica del instrumento para medir la variable satisfacción del usuario*

---

Nombre del instrumento: Satisfacción del usuario

Autor: Dante Martin Garrido Vicuña

Lugar: Instituto Nacional de Salud del Niño

Fecha de aplicación: junio y julio de 2023

Objetivo: Identificar los niveles de satisfacción del usuario

Administrado a: pacientes que hacen uso del servicio médico.

Duración: 20 minutos

Margen de error: En la encuesta planteada la totalidad de participante dieron su beneplácito sobre la información recopilada.

Observación: se adjudicó una encuesta virtual

Link: <https://forms.gle/fw6pAeoSa2ekG6xj6>

---

## Encuesta virtual y consentimiento informado

### Cuestionario: Calidad de atención y satisfacción del usuario



Autor: Dante Martin Garrido Vicuña

### Cuestionario: Calidad de atención y satisfacción del usuario

Estimado usuario de antemano le agradezco por su disposición en el llenado del siguiente cuestionario, este se compone de dos secciones una de 34 preguntas y otra de 30 preguntas, será muy valioso para recabar información que pueda sustentar las hipótesis planteadas en mi investigación, para ello deberá marcar la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Le ruego sea muy sincero en sus respuestas. Muchas gracias.

#### CALIDAD DE ATENCIÓN

Descripción (opcional)

¿El personal de enfermería lo escucha con atención? \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Durante su atención y/o hospitalización de su menor, personal de enfermería lo llama por sus apellidos y nombres? \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre

<https://forms.gle/Sywfq3KDMsWLkN7b9>





## Estadísticas de Fiabilidad

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	34

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	27