



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

Calidad de atención y satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de  
medicina del hospital de vitarte, 2023

**Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Enfermería**

**Presentado por:**

**Autora:** Quiquin Benavides, Cinthya

**Código Orcid:** 0009-0003-1578-9403

**Asesora:** Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-5001-4388>

**Línea de Investigación**

Salud y bienestar

**Lima - Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo,... **QUIQUIN BENAVIDES, CINTHYA ELIZABETH** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "....."**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE SE ATIENDE EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE VITARTE, 2023**". Asesorado por el docente: Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña .....DNI ... 43575794 .....ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-5001-4388> ..... tiene un índice de similitud de ...19 ( diecinueve ) % con código \_\_\_oid:14912:301836196\_\_\_\_\_verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 .....  
 Firma de autor 1

**QUIQUIN BENAVIDES, CINTHYA ELIZABETH**

Nombres y apellidos del Egresado

DNI: ..... 42114155

.....  
 .....  
 Firma de autor 2

DNI:..



.....  
 .....  
 Firma

Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

DNI: .....43575794...

Lima, ...04 de.....enero..... de.....2024.....

**Dedicatoria**

A mi hijo mi razón de seguir adelante, mis padres y familias

## **Agradecimiento**

## Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	5
1.5. Limitación de la investigación	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	10

2.3.	Formulación de hipótesis	16
2.3.1.	Hipótesis general	16
2.3.2.	Hipótesis específicas	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		18
3.1.	Método de la investigación	18
3.2.	Enfoque de la investigación	18
3.3.	Tipo de investigación	18
3.4.	Diseño de la investigación	18
3.5.	Población, muestra y muestreo	19
3.6.	Variables y operacionalización	21
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1.	Técnica	23
3.7.2.	Descripción de instrumentos	23
3.7.3.	Validación	23
3.7.4.	Confiabilidad	24
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	24
3.9.	Aspectos éticos	24
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		25
4.1.	Resultados	25
4.1.1.	Análisis descriptivo de los resultados	25
4.1.2.	Prueba de hipótesis	30
4.1.3.	Discusión de resultados	36
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		39
5.1.	Conclusiones	39
5.2.	Recomendaciones	40

REFERENCIAS	41
ANEXOS	47
Anexo 1: Matriz de consistencia	48
Anexo 2: Instrumentos	50
Anexo 3: Confiabilidad del instrumento	53
Anexo 4: Formato de consentimiento informado	55
Anexo 5: Informe del asesor de Turnitin	57

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1.</b> Variable 1: Calidad de atención	25
<b>Tabla 2.</b> Dimensiones de la variable 1: Calidad de atención	26
<b>Tabla 3.</b> Variable 2: Satisfacción del paciente	27
<b>Tabla 4.</b> Dimensiones de la variable 2: Satisfacción del paciente	28
<b>Tabla 5.</b> Pruebas de normalidad	29
<b>Tabla 6.</b> Relación entre Calidad de atención y Satisfacción del paciente	30
<b>Tabla 7.</b> Relación entre la dimensión Seguridad y la satisfacción del paciente	31
<b>Tabla 8.</b> Relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente	32
<b>Tabla 9.</b> Relación entre la dimensión Fiabilidad y la satisfacción del paciente	33
<b>Tabla 10.</b> Relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción del paciente	34
<b>Tabla 11.</b> Relación entre la dimensión Elementos tangibles y la satisfacción del paciente	35

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Representación del diseño correlacional	19
<b>Figura 2.</b> Variable 1: Calidad de atención	25
<b>Figura 3.</b> Dimensiones de la variable 1: Calidad de atención	26
<b>Figura 4.</b> Variable 2: Satisfacción del paciente	27
<b>Figura 5.</b> Dimensiones de la variable 2: Satisfacción del paciente	28

## Resumen

Esta investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente atendido en un hospital de Lima Este. Se trató de un estudio de diseño no experimental, de nivel correlacional descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 90 usuarios. Para recolectar datos se usó como técnica a la encuesta y como instrumento de medición al cuestionario. Los dos cuestionarios obtuvieron una fuerte confiabilidad luego de la prueba piloto con el estadígrafo alfa de Cronbach: 0,970 para calidad de atención y 0,948 para satisfacción del usuario. Por resultados se obtuvo que la calidad de atención fue percibida como alta por el 66,7% de los encuestados, la misma categoría fue recibida por la satisfacción del paciente con el 76,7%. A su vez, el análisis inferencial arrojó que entre las variables existe una relación significativa ( $p\text{-valor} = ,000 < 0,05$ ), positiva y alta ( $\rho$  de Spearman = ,824). Se concluyó demostrando que entre las variables estudiadas existe una relación directa, es decir, una mejor calidad de atención se relaciona con una magnitud alta con la satisfacción del usuario con un 95% de confianza. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y, por consiguiente, se cuestiona la hipótesis nula.

**Palabras claves:** Evaluación de la Calidad de Atención en Salud, Personal de Enfermería, Relación Cliente-Personal (fuente: DeCS)

## Abstract

This research had the objective of determining the relationship between the quality of care and the satisfaction of the patient treated in a hospital in Eastern Lima. It was a non-experimental design study, with a descriptive and cross-sectional correlational level, with a sample of 90 users. To collect data, the survey was used as a technique and the questionnaire as a measurement instrument. The two questionnaires obtained strong reliability after the pilot test with Cronbach's alpha statistic: 0.970 for quality of care and 0.948 for user satisfaction. The results showed that the quality of care was perceived as high by 66.7% of those surveyed, the same category was received for patient satisfaction with 76.7%. In turn, the inferential analysis showed that there is a significant relationship between the variables ( $p\text{-value} = .000 < 0.05$ ), positive and high (Spearman's  $\rho = .824$ ). It was concluded by showing that there is a direct relationship between the variables studied, that is, a better quality of care is related to a high magnitude with user satisfaction with 95% confidence. Therefore, the alternative hypothesis is accepted and, consequently, the null hypothesis is questioned.

**Keywords:** Health Care Quality Assessment, Nursing Staff, Client-Staff Relationship (source: DeCS)

## Introducción

En enfermería, al igual que en otras ciencias de la salud, se reconoce a la satisfacción del usuario como una señal confiable de que las tareas del sistema de salud pública se vienen cumpliendo. Un logro de este tipo representa que los actores involucrados funcionan de forma orgánica. El Estado que transfiere el presupuesto necesario y garantiza el oportuno mantenimiento de los equipos y de la infraestructura correspondiente, profesionales que honran su juramento, brindando no solo un desempeño competente, sino también calidad de cuidado. Además, usuarios que ponen en práctica la cultura de autocuidado aprendida.

América y el Caribe es una región con uno de los índices de desigualdad social más altos del mundo. No es casualidad que su sistema sanitario se caracterice por su precariedad y por el desfinanciamiento, muchas veces en favor de una mayor penetración del capital privado mediante tercerizaciones. Esta decisión política es debatible, porque no existe evidencia suficiente de que la presencia de la empresa privada en sectores sensibles como la salud y la educación contribuya a la reducción de las brechas sociales y económicas. Esta realidad no es evidente para la mayoría del público usuario, por lo que se suele culpar a los profesionales de los problemas que, en realidad, tienen causas estructurales.

En esta investigación que ha llegado a su final, se ha demostrado por métodos estadísticos y probabilísticos que en la muestra elegida las variables tienen una correlación significativa. Dicha conclusión es valiosa para la toma de decisiones, aunque su diseño no sea experimental ni haya intervenido en la variable dependiente. Su contenido se inicia con el diagnóstico de la realidad problemática, la formulación de la pregunta de investigación, los objetivos, su justificación teórica, práctica y metodológica. Se continúa con los estudios previos nacionales e internacionales, el fundamento teórico-conceptual, el diseño metodológico, los resultados, la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha enfatizado la importancia de la calidad en la cobertura sanitaria universal, recordando a sus Estados miembros su relevancia. Esta situación tiene un impacto significativo en la productividad, con pérdidas estimadas en un rango de 1.4 a 1.6 billones de dólares por año (1). La calidad de servicio en la atención al usuario abarca desde la promoción hasta la paliación, y es crucial conocer el nivel de satisfacción del usuario como referencia estratégica para mejorar deficiencias y fortalecer un sistema de salud efectivo. Esto permite alcanzar los resultados sanitarios previstos y consolidar una atención de calidad (2).

En América Latina, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) reconoce que la calidad de atención en términos de seguridad, efectividad y acceso equitativo está estrechamente vinculada a una adecuada organización y gestión del sistema de salud. Mejorar este indicador requiere una transformación y fortalecimiento del sistema, lo cual implica una decisión política. Sin embargo, en un contexto adverso como la pandemia, se dificultó alcanzar la satisfacción del usuario debido a interrupciones en las cadenas de suministro y la escasez de personal. Sin embargo, en el 2021 la OPS planteó un nuevo paradigma en la mejora de atención de los profesionales cuando realizan sus prestaciones o servicios para los años 2020 hasta el 2025 (3).

En el Perú, los nosocomios que pertenecen a la red del Ministerio de Salud (MINSA) asisten a personas con enfermedades complicadas. Sin embargo, en cuanto a la calidad de la atención está lejos de cumplir con los estándares recomendados, evidenciando deficiencias significativas en las capacidades de resolución debido a la falta de recursos diagnósticos, equipamiento insuficiente y problemas en el suministro de medicamentos e insumos.(4). Además, la satisfacción de los usuarios en los nosocomios del Estado se representa como uno

de los indicadores internos que refleja las expectativas y percepciones de los pacientes, razón por la cual se utiliza como una forma para controlar y evaluar el desempeño de los sistemas de salud a nivel nacional (5).

Diversos estudios sobre la calidad de servicio han llegado a la conclusión de que hay mucho por mejorar. Según estudios realizados por el Colegio de Enfermeros del Perú (CEP), Paredes (6), afirma en cuanto a la atención el 58.1% de los usuarios de un establecimiento consideran que la calidad aún tiene que mejorar. Del mismo modo, Benites et al. (7) encontró que el 78% de los usuarios de un hospital en Ancash perciben que la calidad es solo regular. Por otro lado, Mendoza-Carhuacho et al. (2021) describió cómo en un hospital de Lima, como menos el 1% de los pacientes se sintieron complacidos con el servicio dado (8).

Por otra parte, la calidad de atención en enfermería es de suma importancia debido a su estrecha relación con la satisfacción del paciente. Cuando los pacientes reciben una excelente atención, se sienten valorados, escuchados y bien cuidados, lo que influye positivamente en su experiencia general de atención médica. Además, los pacientes al sentirse satisfechos indican lo importante que es una buena calidad de atención en enfermería (9). Una buena forma de atender puede generar una impresión positiva en la salud, como una mejor recuperación, menor incidencia de complicaciones y mayor satisfacción global con el proceso de atención (10).

Ahora bien, esta problemática no es ajena al personal que labora en el hospital, ya que se puede evidenciar empíricamente una retroalimentación negativa de los pacientes, el tiempo de espera prolongado, la presencia de errores médicos o de medicación, la falta de comunicación efectiva y la poca o nula empatía a la hora de la atención del paciente. Estos indicadores pueden señalar una falta en la calidad en la atención y generar que los pacientes queden insatisfechos. Por eso es de suma importancia abordar estos aspectos para mejorar la atención de calidad en enfermería y garantizar que los pacientes queden complacidos.

Es por ello que es fundamental plantear la existencia de una relación entre la Calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Medicina del hospital del distrito de Ate.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cómo la calidad de atención según la dimensión seguridad se relaciona con la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del Hospital de Vitarte, 2023?
- b. ¿Cómo la calidad de atención según la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del Hospital de Vitarte, 2023?
- c. ¿Cómo la calidad de atención según la dimensión fiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del Hospital de Vitarte, 2023?
- d. ¿Cómo la calidad de atención según la dimensión empatía se relaciona con la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del Hospital de Vitarte, 2023?
- e. ¿Cómo la calidad de atención según la dimensión elementos tangibles se relaciona con la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del Hospital de Vitarte, 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del Hospital de Vitarte, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Identificar cómo la calidad de atención según la dimensión seguridad se relaciona con la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.
- b. Identificar cómo la calidad de atención según la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.
- c. Identificar cómo la calidad de atención según la dimensión fiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.
- d. Identificar como la calidad de atención según la dimensión empatía se relaciona con la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.
- e. Identificar como la calidad de atención según la dimensión elementos tangibles se relaciona con la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Teórica**

Esta justificación se apoya en la necesidad de abordar estos aspectos para mejorar la buena atención y la satisfacción del cliente. Además, también se postula para cerrar brechas del conocimiento sobre el tema. La evidencia muestra que los enfermeros(as), pueden tener un

impacto negativo en su desempeño, calidad de atención y bienestar general. Al justificarse esta investigación, se busca identificar estrategias y enfoques de intervención que puedan mejorar la atención y la satisfacción. Esto no solo beneficiará al licenciado en Enfermería, sino también a las personas enfermas, al garantizar una atención de calidad y un entorno de atención más saludable y seguro en el hospital.

Esto se respalda en la teoría del Cuidado Centrado en el Paciente. Esta teoría, desarrollada por Kristen Swanson, sostiene que la calidad de atención se logra a través de una conexión entre el enfermero(a) y su paciente, donde se priorizan las necesidades y preferencias del paciente, se fomenta la comunicación efectiva, se brinda un ambiente seguro y se promueve la participación del paciente en su cuidado. Además, se considera que la satisfacción es un indicador blanco de la calidad de atención, ya que refleja la forma cómo percibe el paciente su atención y el nivel de cumplimiento en cuanto a su expectativa.

#### **1.4.2. Metodológica**

La justificación metodológica de este proyecto de tesis se fundamenta en la búsqueda de alcanzar sus objetivos planteados. Para lograrlo, se ha considerado la utilización de instrumentos validados y confiables, así como el empleo de software especializado para el procesamiento y medición de las variables, tomando en cuenta la medición de cada dimensión y su indicador. A través de este proceso de análisis, se obtendrán resultados que proporcionarán información acerca de la relación entre ambas variables.

#### **1.4.3. Práctica**

Esta justificación se basa en la necesidad de brindar una atención óptima y centrada en el paciente. La calidad de atención se justifica desde una perspectiva práctica al buscar mejorar los resultados de salud del paciente, prevenir complicaciones y promover una experiencia positiva durante su atención médica. Que el paciente se sienta satisfecho también es fundamental, ya que se tiene más probabilidades de adherirse al tratamiento, tener una mejor

experiencia general y recomendar el servicio a otros. Por lo tanto, se busca implementar prácticas y estrategias de mejora continua que aseguren una atención de calidad y una experiencia satisfactoria para cada paciente atendido en los servicios de medicina.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Según la “Guía para la elaboración de la tesis. Enfoque cuantitativo”, página 26, la Universidad Norbert Wiener en mayo de 2022 plantea que una limitación es un hecho o proceso del problema investigador que se dejó de estudiar por alguna razón válida. En tal sentido, en esta investigación se declara haber tenido dos limitaciones: a) no haber organizado las bases teóricas acerca de las dos variables teniendo mucho más en cuenta las características del servicio de medicina en un hospital público, b) no haber sido un poco más riguroso con la conformación de la muestra. Siempre se tuvo en cuenta 80 personas para cumplir el tamaño mínimo de la muestra, pero esto debió derivarse del número promedio de usuarios atendidos mensualmente en un hospital de Vitarte.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes nacionales

Rodríguez y Arevalo (11) en el 2023, en Lima-Perú, tuvieron como objetivo “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia”. La pesquisa tuvo un enfoque cuantitativo, de un diseño donde no se experimentó con los participantes, fue correlacional y de corte transversal. Los participantes fueron 105 pacientes. Los resultados evidenciaron que el 53.3% percibieron que la calidad de atención fue alta, mientras que el 86.7% mostraron satisfacción encontrándose una  $Rho= 0.307$  y una significancia estadística de  $p=0,00$ . Por lo tanto, los autores concluyeron que hubo relación muy significativa entre las variables.

Mendoza (12) en el 2021, en Chocope-Perú, tuvo como propósito “determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia”. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño en donde no se experimentó con las personas, y fue descriptiva correlacional. Se trabajó con 133 personas. Tras los resultados, se observó que el 62.4% de participantes evaluaron como de forma regular el sentirse satisfechos, mientras que el 47.4% notaron que la calidad de atención fue regular encontrándose una correlación  $Rho= 0.492$  y  $p=0.000<5\%$ . Esto trae como conclusión que existe una relación estadística significativa entre la forma de percibir la atención y sentirse complacido.

Ramos (13) en el 2022, en Barranca-Perú, buscó determinar relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente del servicio de medicina. El estudio fue no experimental, transversal, correlacional. Se trabajó con 146 pacientes. Los resultados revelaron que el 39.04% calificaron la calidad de servicio como “bueno”, mientras el 47.26% valoró como “muy bueno”

la satisfacción con el servicio de medicina, encontrándose en la prueba un p-valor de 0.000. Se concluye que existe relación en ambas variables.

Piedra (14) en el 2019, en Lima-Perú, tuvo como objetivo “determinar si existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina”. Se trató de un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional. La muestra fue de 124 pacientes. Se obtuvo en las dimensiones de la calidad, una calificación media 5.4 y desviación estándar de 1.27 en la comunicación médico-paciente o familiares, mientras que el 85.5% se mostraron complacidos con los cuidados. Esto concluye que se muestra relación significativa entre las dos variables estudiadas.

Nieto y Sánchez (15) en el 2023, en Trujillo-Perú, tuvieron como finalidad “determinar la relación de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina”. El estudio fue de diseño descriptivo correlacional y de corte transversal. El total de la muestra fue de 100 personas. Los resultados mostraron que el 59% señalaron una regular calidad en los cuidados y el 18% una buena calidad, con relación a la sensación de estar satisfechos, el 56% se sienten medianamente satisfechos y solo el 22% sienten satisfacción entre los niveles altos y bajos, por otro lado, el resultado de la prueba estadística Chi cuadrada obtuvo un valor de  $p=0.000$ . Por lo tanto, los autores concluyeron que demostraron que hay una relación altamente significativa entre ambas variables.

### **Antecedentes internacionales**

Pazmiño (16) en el 2021, en Bolívar-Ecuador, se propuso “analizar la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar”. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño en donde no se experimentó con la población, de alcance descriptivo y en un tiempo determinado. Se seleccionó en el estudio a 183 individuos. Los resultados demostraron que el 44% se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención y el 21% indicaron sentirse poco

satisfechos, mientras el 78% de pacientes desean recomendar el hospital y sus servicios. Se concluye que en la calidad de servicio se destaca la confianza que los trabajadores sanitarios transmiten a sus pacientes.

Jaramillo (17) en el 2021, en Ambato-Ecuador, tuvo por objetivo “evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de consulta externa”. La pesquisa tuvo un alcance descriptivo y correlativo. Los participantes en total fueron 384 usuarios. Entre los principales resultados, se encontró que las variables estudiadas alcanzaron el 80% del nivel de satisfacción y en las dimensiones donde se encontraron insatisfacción fueron la tangibilidad, fiabilidad, empatía y seguridad. Se concluye que en el servicio que brinda la consulta externa el paciente no percibe seguridad y la forma de atender es poco satisfactoria respecto al trato cálido.

Muñoz (18) en el 2022, en Quito-Ecuador, efectuó un estudio con el fin de “determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios de la unidad de cuidados intensivos”. El enfoque del estudio fue cuantitativo, no experimental, descriptivo, en una determinada fecha. Los que realizaron la encuesta fueron 100 clientes. Los resultados constatan que el 64% evaluaron como muy bueno la calidad de atención, mientras que el 64% han tenido que esperar menos de 30 minutos para que se le asigne una cama en el servicio de UCI, y el restante 36% de las personas han esperado de 30 a 60 minutos. Se concluye que los niveles de satisfacción en cuanto a la calidad de la prestación fueron entre regular y buena.

Alejo (19) en el 2020, en La Paz-Bolivia, se propuso como “identificar la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio que brindan los médicos en clínicas privadas”. El estudio empleó un enfoque mixto, descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. Fueron encuestados 144 pacientes. Los resultados indican un nivel de satisfacción del 73% en la dimensión confiabilidad respecto a la calidad del servicio médico. Se concluye que los pacientes se encuentran complacidos con el servicio de los galenos.

Bonilla y Enríquez (20) en el 2022, en Riobamba-Ecuador, pretendieron “determinar la calidad de atención percibida a partir del modelo SERVQUAL”. El enfoque utilizado fue el cuantitativo, el diseño fue descriptivo, transversal. Se trabajó con 100 pacientes. Entre los resultados, se halló que existe relación entre la forma de percibir del paciente y la calidad de atención impartida por el personal sanitario, también se halló una media satisfactoria del 79.6% respecto a la calidad de atención. En cuanto a las dimensiones desde la percepción de los pacientes la seguridad obtuvo un 88% de satisfacción, seguido de los aspectos tangibles con 81.7%, capacidad de respuesta 70,75%, fiabilidad 60.4% y por último la empatía 79.6%. Se concluye que la percepción de los pacientes tiene una directa relación con la calidad del servicio.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1. Calidad de atención**

#### **Definición**

La excelencia en la prestación de servicios de salud se relaciona con cuán bien los servicios médicos se ajustan a los criterios definidos y responden a las necesidades y deseos de los pacientes. Se enfoca en elementos como la eficacia de los tratamientos, la protección del paciente, la disponibilidad de los servicios, la interacción entre el equipo de salud y los pacientes, la coherencia en la atención y la felicidad general de los pacientes. Además, se considera la medida en que los servicios médicos cumplen con los estándares establecidos y responden a las necesidades y expectativas de los pacientes (21). Una definición de calidad de atención ampliamente aceptada es la propuesta por el Instituto de Medicina (2001), que la define como "la prestación de servicios de atención médica que alcanzan los mejores resultados posibles en salud, teniendo en cuenta los conocimientos médicos actuales y las preferencias del paciente" (22).

## **Dimensiones de la variable**

### **Seguridad**

La seguridad, en el contexto de la relación entre un cliente y una organización, es el sentimiento experimentado por el cliente al confiar en que la organización abordará y resolverá sus problemas de manera efectiva. Esto implicaría en la seguridad, la credibilidad, que engloba la confiabilidad, integridad y honestidad de la organización. Esto no solo implica cuidar los intereses del cliente, sino también demostrar una genuina preocupación por ellos, con el fin de brindar una satisfacción más amplia al cliente(23) .

### **Capacidad de respuesta**

Según Zeithaml, la capacidad de reacción o de respuesta se vincula con la disposición y velocidad de una organización para asistir y satisfacer de manera veloz y efectiva las demandas de sus clientes. Es la capacidad de brindar un servicio oportuno y satisfacer las expectativas de los clientes en términos de tiempo de respuesta y solución de problemas. Una alta capacidad de respuesta implica estar disponible, ser accesible y estar dispuesto a tomar medidas para resolver cualquier inquietud o solicitud del cliente de manera efectiva. Es un aspecto importante para forma de percibir la calidad de los servicios, ya que los clientes valoran la rapidez y la eficacia en la atención y solución de problemas (24).

### **Fiabilidad**

Es la capacidad que tiene cada organización para ofrecer un determinado servicio de de tal forma que sea confiable y consistente. Se trata de cumplir las promesas realizadas a los clientes y realizar las tareas y entregas de manera precisa y sin errores. La fiabilidad implica que el servicio se ofrece en el momento y lugar acordados, y que se cumple con los estándares de calidad establecidos. Además, implica la capacidad de resolver cualquier problema o incidencia de manera efectiva y rápida (25).

## **Empatía**

Se define como la habilidad de comprender y compartir las emociones, vivencias y puntos de vista de otra persona. Esto implica colocarse en la posición del otro, comprender sus sentimientos y ser capaz de reaccionar con compasión y comprensión. Implica no solo reconocer las emociones de los demás, sino también mostrar interés y preocupación genuina por su bienestar. Se trata de establecer una conexión emocional y mostrar empatía a través de la escucha activa, el apoyo y la emoción compartida. La empatía es una habilidad fundamental en las relaciones interpersonales, ya que ayuda a fomentar la comprensión mutua, la colaboración y el apoyo emocional (26).

Dentro de una entidad empresarial, la empatía se podría definir como la habilidad de comprender las necesidades particulares de los clientes de forma personalizada y satisfactoria. Esta dimensión implica brindar un trato amable, cordial y atento, mostrando interés genuino por los clientes y sus preocupaciones. La empatía implica escuchar activamente, demostrar comprensión y emprender acciones para resolver los problemas o inquietudes de los clientes. Además, implica adaptar el servicio a las preferencias y características individuales de cada cliente (27).

## **Elementos tangibles**

Hernández et al. (2017) mencionan que según Zeithaml et al. (2009), Los componentes tangibles abarcan la estética de las instalaciones, los dispositivos, el equipo humano y los materiales de comunicación. Estos aspectos físicos proporcionan representaciones visuales del servicio, que los clientes emplean para juzgar su excelencia. Para resaltar los tangibles en las empresas de servicios, se recomienda incorporar tecnología avanzada en la selección de equipos, comunicarse eficientemente con el personal mediante documentos internos, mantener una buena relación con los clientes y diseñar estrategias que satisfagan sus necesidades en las

instalaciones físicas. Estas estrategias son clave para generar una experiencia positiva y satisfactoria para los clientes (28).

### **Teorías de la Calidad de atención**

#### **Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson**

Una teoría de enfermería que se relaciona con la calidad de atención es la teoría del cuidado de enfermería de Jean Watson. Este enfoque pone énfasis en la relevancia de la relación de atención entre el profesional de enfermería y el paciente, y afirma que el acto de cuidar es fundamental para fomentar y preservar la salud y el bienestar de las personas.

Según la teoría de Watson, el cuidado de enfermería se basa en factores humanísticos, espirituales y éticos, y se centra en la comprensión y la satisfacción de las necesidades del paciente en un nivel más profundo que el simple alivio de los síntomas físicos. La calidad de atención se considera fundamental en la teoría de Watson y se basa en relacionar el respeto, la confianza, y la empatía entre el enfermero y su paciente.

La teoría de cuidado de enfermería de Watson destaca la importancia de aspectos como el respeto a la dignidad del individuo, la comunicación efectiva, la personalización del cuidado, la promoción de la autonomía y la participación del paciente en su propio proceso de atención. Estos factores contribuyen a una atención de excelencia que trasciende los aspectos puramente técnicos y se centra en el bienestar integral del paciente.

### **Variable 2. Satisfacción del paciente**

#### **Definición**

implica la valoración subjetiva que un paciente realiza sobre su vivencia en la atención médica brindada, englobando aspectos como la calidad de los servicios, la atención recibida por el personal médico, la comunicación, la accesibilidad, la confianza y la percepción de los resultados obtenidos (29). Una definición ampliamente utilizada es la propuesta por Ware y Snyder (1975), quienes la definen como "la respuesta emocional o cognitiva general de un

individuo hacia la atención médica recibida, incluyendo aspectos relacionados con la calidad de la atención, la satisfacción de las expectativas y las necesidades, y la influencia en los resultados de salud".

### **Dimensiones de la variable**

#### **Expectativas**

Se refiere a la evaluación de las expectativas previas que tenía el usuario o cliente con relación a un producto, servicio o experiencia en particular. Esta dimensión busca medir si las expectativas del usuario se cumplieron, superaron o no se cumplieron en su totalidad. Al analizar las respuestas relacionadas con la dimensión de expectativas, las organizaciones pueden tomar acciones para ajustar sus productos o servicios, comunicar de manera más efectiva las características y beneficios, y gestionar las expectativas de los usuarios de manera más precisa, con la finalidad de perfeccionar el sentirse satisfecho.

#### **Rendimiento percibido**

Se define como la evaluación que realiza el usuario sobre el desempeño o funcionamiento del producto, servicio o experiencia en cuestión, desde su propia perspectiva y percepción. Esta dimensión busca medir cómo el usuario percibe el rendimiento del objeto de evaluación con relación a sus expectativas y necesidades.

La dimensión de rendimiento percibido es crucial para comprender la satisfacción del usuario, ya que refleja la experiencia real del usuario y su evaluación subjetiva sobre cómo el objeto de evaluación cumplió con sus necesidades y expectativas. Al analizar las respuestas relacionadas con esta dimensión, las organizaciones pueden identificar fortalezas y áreas de mejora en términos de rendimiento y funcionalidad, permitiéndoles tomar medidas para elevar la calidad y la forma del desempeño del producto, servicio o experiencia ofrecida.

## **Atención administrativa**

Llamada a veces nivel de satisfacción en un cuestionario de evaluación o encuesta se refiere a la medida en que un usuario o cliente está satisfecho con un producto, servicio o experiencia específica. Esta dimensión busca capturar el nivel de la satisfacción general experimentado por la persona de acuerdo con sus expectativas y necesidades.

La percepción de los niveles de satisfacción son indicadores importantes para evaluar la calidad y el éxito de un producto, servicio o experiencia, así como para comprender la percepción y la experiencia del usuario. Al medir el nivel de satisfacción, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora, detectar problemas o fortalezas, y tomar acciones para aumentar la complacencia y optimizar la calidad general de lo que pretenden ofrecer.

### **Teorías de la Satisfacción del paciente**

#### **Teoría de las catorce necesidades de Virginia Henderson**

Una teoría de enfermería que se relaciona con la satisfacción del paciente es la teoría del cumplimiento de las necesidades básicas de Virginia Henderson. Esta teoría enfatiza que el rol principal de la enfermería es ayudar a los individuos a satisfacer sus necesidades básicas para alcanzar un estado óptimo de salud.

Según la teoría de Henderson, las necesidades básicas de los pacientes incluyen el alivio del dolor, la alimentación adecuada, la eliminación de desechos, el descanso y el sueño, la movilidad, la higiene personal y la satisfacción de necesidades emocionales y espirituales. Cuando se satisfacen estas necesidades, los pacientes experimentan un sentido de bienestar y satisfacción.

La teoría de Henderson sugiere que la enfermería puede contribuir a la satisfacción del paciente al identificar y abordar de manera integral estas necesidades básicas. Los enfermeros trabajan en colaboración con los pacientes para ayudarles a recuperar o mantener su capacidad

para satisfacer estas necesidades, lo que a su vez promueve una experiencia de atención satisfactoria.

Además, la teoría de Henderson destaca la importancia de la autonomía y la independencia del paciente. Los enfermeros se esfuerzan por capacitar a los pacientes y brindarles las herramientas y los conocimientos necesarios para que puedan satisfacer sus propias necesidades básicas, lo que contribuye a una mayor satisfacción y empoderamiento del paciente.

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Hi1: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión Seguridad y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.

Hi2: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.

Hi3: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión Fiabilidad y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.

- Hi4: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión Empatía y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.
- Hi5: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión Elementos tangibles y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

El método hipotético-deductivo fue utilizado en este estudio, ya que consiste en identificar el problema y formular una hipótesis. El problema fue descrito de manera progresiva, comenzando por lo general y avanzando hacia lo particular, con el objetivo de corroborar o rechazar la hipótesis planteada (30).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

El enfoque utilizado fue el cuantitativo, dado que se llevó a cabo la medición de las variables establecidas en la investigación. Asimismo, se empleó una prueba estadística con el fin de cuantificar los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados (31).

### **3.3. Tipo de investigación**

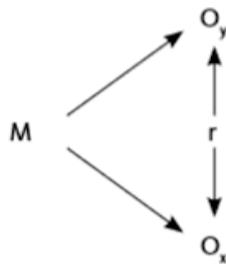
El tipo aplicado fue lo escogido para este estudio, debido a que su propósito consiste en generar conocimiento práctico y aplicable para abordar problemas concretos de la comunidad. Esto se logró a través del trabajo de campo y la aplicación de los hallazgos en situaciones reales (32).

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño no experimental, correlacional y transversal fue utilizado para esta investigación. Fue no experimental dado que no se pretendió la manipulación, ni el control de las variables, sino que fueron observadas en sus manifestaciones diarias. Fue descriptivo, ya que permitió enumerar las características más relevantes de las dos variables. Además, fue correlacional, ya que se presupone la existencia de relaciones interdependientes entre las variables. Por último, fue transversal, debido a que implicó la recopilación de datos en un único momento y lugar (33).

## Figura 1

Representación del diseño correlacional



M: Muestra de estudio  
 Ox: Calidad de atención  
 Oy: Satisfacción del paciente  
 r: Coeficiente de correlación

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### Población

Se conformó por un promedio de alrededor de 118 usuarios atendidos mensualmente en el servicio de medicina del Hospital de Vitarte.

#### Muestra

El total de personas involucradas fue de 90 pacientes.

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

$$n = \frac{(118) \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(118-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$(118-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)$$

$$n = 90$$

Donde:

N = población (118)

n = muestra

Z = nivel de confianza al 95% equivale a 1.96

e = error muestral al 5% equivale a 0.05

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

La muestra total a encuestar será de 90 usuarios del servicio.

La muestra fue seleccionada de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión.

#### **Criterios de inclusión**

- Pacientes mayores de 18 años.
- Individuos que aceptaron voluntariamente ser participantes.
- Se incluyeron aquellas personas que presentaron el consentimiento informado completo y con firma.

#### **Criterios de exclusión**

- Pacientes que fueron menores de edad.
- Pacientes que no aceptaron por voluntad propia participar.
- Se excluyeron aquellas personas que no presentaron el consentimiento informado.

#### **Muestreo**

Se utilizó la técnica del muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, por lo que cada elemento de la muestra tuvo idénticas probabilidades de ser incluido en ella (34).

### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>V1: Calidad de atención</b>	La excelencia de la atención médica se relaciona con el grado en que los servicios de salud ofrecidos a personas y comunidades mejoran las perspectivas de lograr resultados de salud positivos. Este factor se basa en conocimientos profesionales respaldados por evidencia y desempeña un papel esencial en la consecución de la cobertura sanitaria universal (21).	Se refiere a la evaluación actual realizada por el paciente acerca de la forma como se desempeñan los profesionales sanitarios en su atención. Para este propósito, se utilizó el Modelo SERVQUAL, el cual consta de 5 características o dimensiones que constan de un total de 22 indicadores. Se aplicó la Escala de clasificación Likert para recopilar información relevante a través de una encuesta dirigida a los pacientes.	Seguridad	- Atención individual - Información sobre la consulta - Confianza durante la prestación de los servicios	Ordinal	Alto (81 a 110)  Regular (51 a 80)  Bajo (22 a 50)
			Capacidad de respuesta	- Atención optimizada - Oportunidades para resolver el problema - Fluidez en la atención		
			Fiabilidad	- El profesional respeta el orden de los citados - Concluye en el plazo prometido - Abastecimientos de insumos - Sistema adecuado de quejas		
			Empatía	- Información clara y comprensible - Trato amable - Presentación de las instalaciones		
			Elementos tangibles	- Señaléticas y ubicación precisa - Equipamiento y materiales		

<b>V2: Satisfacción del paciente</b>	La satisfacción del paciente implica la valoración personal que realiza un individuo acerca de su vivencia en el cuidado médico recibido, abarcando elementos tales como la excelencia de los servicios, la atención otorgada por el personal médico, la comunicación, la facilidad de acceso, la confianza depositada y la percepción de los resultados alcanzados (29)	En cuanto a la variable de satisfacción del paciente, se aplica el enfoque teórico desarrollado por Kotler, que ha definido y ajustado tres dimensiones y un total de nueve elementos para evaluar la satisfacción de los pacientes. Además, se utiliza una Escala Likert que consta de calificaciones que varían de 1 a 5, en la que el 1 representa un completo desacuerdo y el 5 indica una total conformidad.	Expectativas Rendimiento percibido  Atención administrativa	- Seguridad y respaldo - Referencia - Desempeño - Comodidad - Proximidad en las citas - Fortalecimiento en la educación - Sugerencia	Ordinal	Alto 36-50  Regular 21-35  Bajo 10 a 20
--	--	---	--	--	---------	--

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

#### **3.7.1. Técnica**

La encuesta fue la seleccionada para este estudio, debido a su amplio uso en investigaciones sociales y a su costo accesible. Esta elección se debe también al hecho de que el estudio fue financiado por la misma investigadora (35).

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

##### **Ficha técnica N.º 1. Calidad de atención**

El cuestionario para la medición de la primera variable fue elaborado por Parasuraman - Modelo SERVQUAL. Su objetivo fue evaluar la apreciación de los pacientes. Su procedencia es el Perú. Su administración fue individual y colectiva. 30 minutos fue su duración aproximadamente. Sus dimensiones son Seguridad (1-5 ítems), Capacidad de respuesta (6-9 ítems), Fiabilidad (10-13 ítems), Empatía (14-18 ítems), elementos tangibles (19-22 ítems). Su escala es ordinal y su confiabilidad es, según alfa de Cronbach, igual a 0.902.

##### **Ficha técnica N.º 2. Satisfacción del paciente**

El cuestionario de satisfacción del usuario fue adaptado por el Br. Liseth Eunice Cisneros Sandoval, el objetivo ha sido evaluar la percepción de los usuarios, la procedencia es de Perú, su administración es individual y colectiva, la duración ha sido cerca de 10 minutos. Sus dimensiones fueron: Expectativas (1-3 ítems), Rendimiento percibido (4-7 ítems), Nivel de satisfacción (8-10 ítems). La escala fue ordinal y la confiabilidad, de acuerdo con el alfa de Cronbach igual a 0.90.

#### **3.7.3. Validación**

La validación de los instrumentos para medir la calidad en la atención y la satisfacción del usuario o paciente fue realizada por Zárate en el 2020 a través de juicios de expertos dando como resultado instrumentos válidos y aplicables (36).

#### **3.7.4. Confiabilidad**

La fiabilidad de los instrumentos se evaluó a través de la administración de una prueba piloto de los cuestionarios a un grupo de 10 pacientes. Posteriormente, se utilizaron los datos recopilados en el programa SPSS para calcular los valores utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados de esta prueba piloto revelaron un valor de 0.902 para la variable de calidad de atención y otro valor de 0.902 para la variable de satisfacción del paciente externo, lo que sugiere que el instrumento empleado es confiable (36).

#### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Se emplearon instrumentos que permitieron obtener información de las variables. La encuesta se dio a través de la utilización de los formularios digitales de Google. Luego estos datos fueron organizados a través del programa de Excel, formando una matriz de información que se procesó utilizando el software SPSS versión 27. De esta forma, se realizó un análisis estadístico que incluyó tanto aspectos descriptivos, como la distribución de frecuencias de variables y dimensiones de manera independiente, así como aspectos inferenciales, como la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis.

#### **3.9. Aspectos éticos**

En este estudio se siguieron los principios éticos establecidos por la Universidad Norbert Wiener y el Colegio de Enfermeros del Perú. En primer lugar, el principio de beneficencia buscó beneficiar al participante y contribuir con el avance del conocimiento científico en beneficio de la humanidad. Segundo, el principio de no maleficencia aseguró que ninguna participante sufriera daños físicos, morales o que su información sea comercializada. Tercero, el principio de autonomía garantizó que todas las participantes tomen decisiones voluntarias sin recibir obsequios. Por último, el principio de justicia aseguró un trato digno y equitativo para cada participante.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados

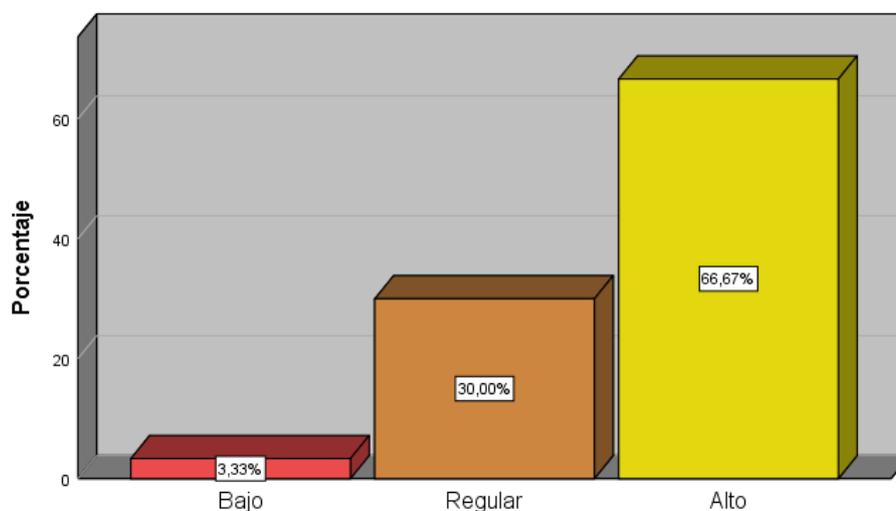
**Tabla 1**

*Calidad de atención en el hospital de Vitarte, 2023*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	3,3	3,3	3,3
Regular	27	30,0	30,0	33,3
Alto	60	66,7	66,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Figura 2**

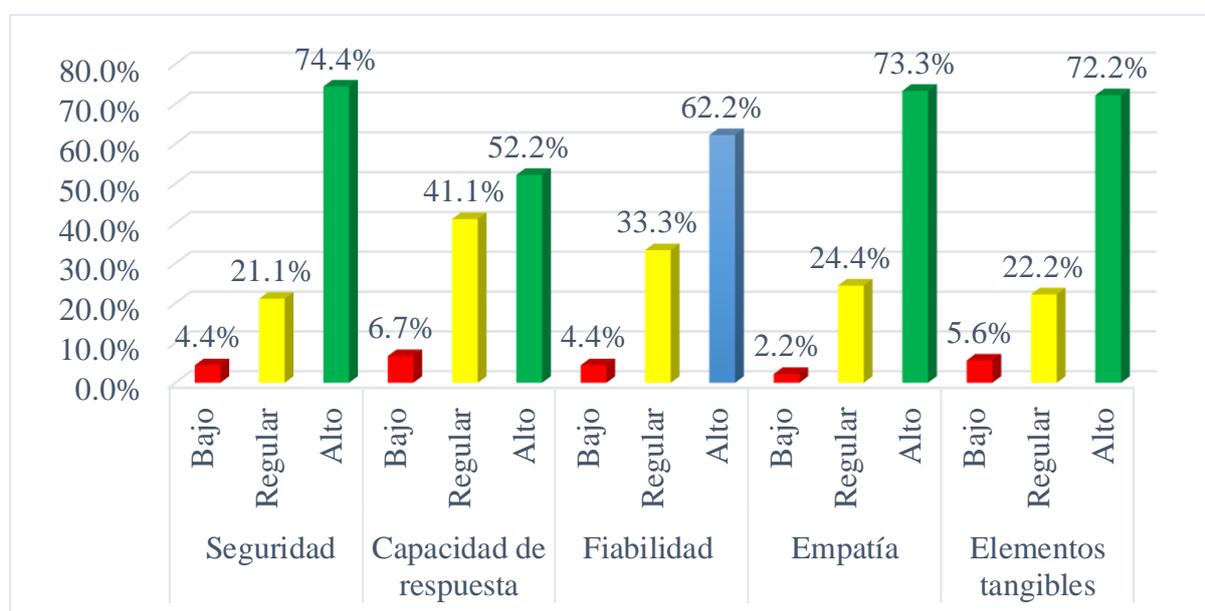
*Calidad de atención en el hospital de Vitarte, 2023*



Se aprecia que predomina en los encuestados una alta valoración de la calidad de atención equivalente al 66,7%.

**Tabla 2****Calidad de atención por dimensiones en el hospital de Vitarte, 2023**

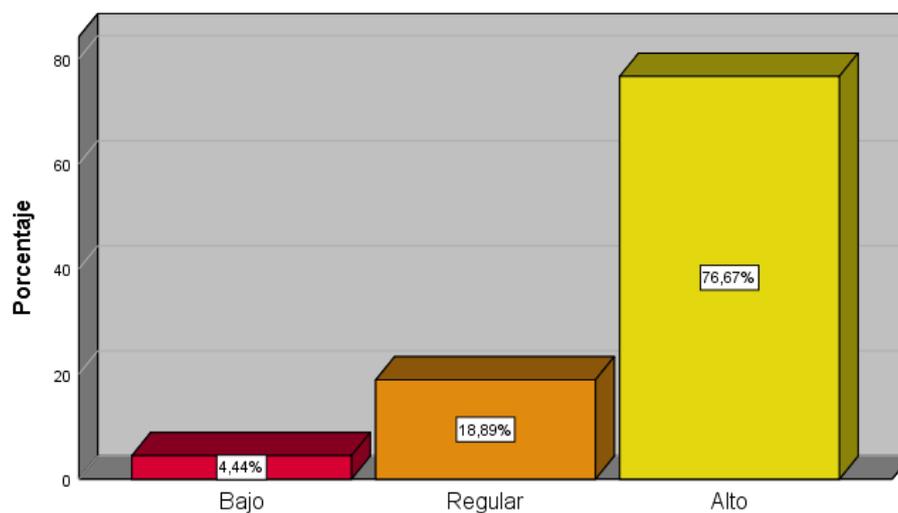
Niveles	Seguridad		Capacidad de respuesta		Fiabilidad		Empatía		Elementos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	4	4,4	6	6,7	4	4,4	2	2,2	5	5,6
Regular	19	21,1	37	41,1	30	33,3	22	24,4	20	22,2
Alto	67	74,4	47	52,2	56	62,2	66	73,3	65	72,2
Total	90	100,0	90	100,0	90	100,0	90	100,0	90	100,0

**Figura 3****Calidad de atención por dimensiones en el hospital de Vitarte, 2023**

En este caso, se observa que en las dimensiones de la variable calidad de atención también predomina la categoría alta.

**Tabla 3***Satisfacción del paciente en el hospital de Vitarte, 2023*

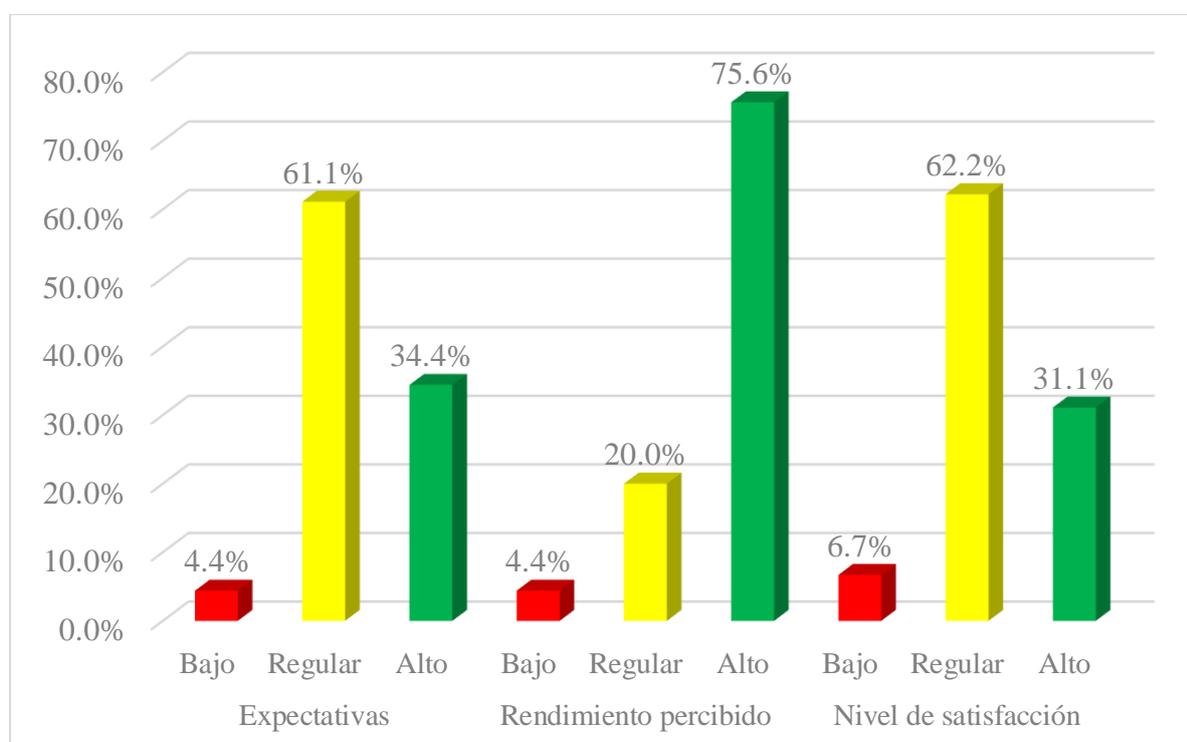
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	4,4	4,4	4,4
Regular	17	18,9	18,9	23,3
Alto	69	76,7	76,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Figura 4***Satisfacción del paciente en el hospital de Vitarte, 2023*

Para la variable satisfacción del paciente lo que predomina es la categoría alta percibida por el 76,7% de los encuestados.

**Tabla 4****Satisfacción del paciente por dimensiones en el hospital de Vitarte, 2023**

Niveles	Expectativas		Rendimiento percibido		Nivel de satisfacción	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	4	4,4	4	4,4	6	6,7
Regular	55	61,1	18	20,0	56	62,2
Alto	31	34,4	68	75,6	28	31,1
Total	90	100,0	90	100,0	90	100,0

**Figura 5****Satisfacción del paciente por dimensiones en el hospital de Vitarte, 2023**

A diferencia de la primera variable, en este caso la categoría alta de satisfacción solo se obtuvo para la segunda dimensión denominada rendimiento percibido (75,6%). Para la primera y la tercera dimensión se obtuvo la categoría regular.

**Tabla 5***Prueba de normalidad para calidad de atención y satisfacción del paciente*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Seguridad	,138	90	,000
Capacidad de respuesta	,109	90	,010
Fiabilidad	,117	90	,004
Empatía	,146	90	,000
Elementos tangibles	,147	90	,000
Calidad de atención	,086	90	,098
Expectativas	,250	90	,000
Rendimiento percibido	,245	90	,000
Nivel de satisfacción	,229	90	,000
Satisfacción del paciente	,186	90	,000

El análisis de normalidad ha revelado que los datos de las variables no tienen una distribución paramétrica. Por tanto, el coeficiente de correlación que debe ser utilizado es el rho de Spearman.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

**Hi:** Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte ,2023.

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte ,2023.

**Tabla 6**

*Calidad de atención y satisfacción del paciente en el hospital de Vitarte, 2023*

		Satisfacción del paciente
	Coeficiente de correlación	,824**
Calidad de atención	Sig. (bilateral)	,000
	N	90

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

En la tabla 6 se aprecia que el nivel de correlación entre calidad de atención y satisfacción del paciente es de ( $\rho = ,824$ ); lo que significa que existe relación directa, positiva y alta entre ambas variables.

Dado que el valor ( $p = ,000 < 0,05$ ), se encuentra por debajo del nivel de significancia del error permitido, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se evidencia que, a mayor calidad de atención, mayor será la satisfacción del paciente.

### Hipótesis específica 1

Hi1: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.

**Tabla 7**

*Dimensión seguridad y la satisfacción del paciente en el hospital de Vitarte, 2023*

		Satisfacción del paciente
	Coefficiente de correlación	,704**
Seguridad	Sig. (bilateral)	,000
	N	90

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

En la tabla 7 se aprecia que existe relación significativamente alta entre la dimensión seguridad de la variable calidad de atención y la satisfacción del usuario ( $\rho = ,704$ ).

Dado que el valor ( $p = ,000 > 0,05$ ), se encuentra por debajo del nivel de significancia, se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, los hallazgos estadísticos evidencian que se trata de fenómenos que tienen relación directa y altamente significativa.

## Hipótesis específica 2

Hi2: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.

**Tabla 8**

*Capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el hospital de Vitarte, 2023*

		Satisfacción del paciente
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,750**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	90

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

En la tabla 8 se aprecia que el nivel de correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente es de ( $\rho=,750$ ); lo que significa que existe una relación directa, positiva y altamente significativa entre la Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario.

Dado que el valor ( $p= ,000 < 0,05$ ), se encuentra por debajo del nivel de significancia del error permitido, se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, los hallazgos estadísticos evidencian que, a mayor Capacidad de respuesta en la calidad de atención, mayor será la satisfacción del paciente.

### Hipótesis específica 3

Hi3: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.

**Tabla 9**

*Dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente en el hospital de Vitarte, 2023*

		Satisfacción del paciente
	Coefficiente de correlación	,734**
Fiabilidad	Sig. (bilateral)	,000
	N	90

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

En la tabla 9 se aprecia que el nivel de correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente es de ( $\rho=,734$ ); lo que significa que existe una relación directa, positiva y altamente significativa la Fiabilidad y la Satisfacción del paciente atendido.

Dado que el valor ( $p= ,000 < 0,05$ ), se encuentra por debajo del nivel de significancia del error permitido, se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, los hallazgos estadísticos evidencian que, a mayor fiabilidad en la calidad de atención, mayor será la satisfacción del paciente.

#### Hipótesis específica 4

Hi4: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.

**Tabla 10**

*Dimensión empatía y la satisfacción del paciente en el hospital de Vitarte, 2023*

		Satisfacción del paciente
	Coefficiente de correlación	,789**
Empatía	Sig. (bilateral)	,000
	N	90

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

En la tabla 10 se aprecia que el nivel de correlación entre la empatía y la satisfacción del paciente es de ( $\rho=,789$ ); lo que significa que existe una relación directa, positiva y altamente significativa entre la dimensión Empatía y Satisfacción del paciente.

Dado que el valor ( $p= ,000 < 0,05$ ), se encuentra por debajo del nivel de significancia del error permitido, se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, los hallazgos estadísticos evidencian que, a mayor empatía en la calidad de atención, mayor será la satisfacción del paciente.

### Hipótesis específica 5

Hi5: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.

**Tabla 11**

*Dimensión elementos tangibles y la satisfacción del paciente en el hospital de Vitarte, 2023*

		Satisfacción del paciente
	Coefficiente de correlación	,733**
Elementos tangibles	Sig. (bilateral)	,000
	N	90

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

En la tabla 11 se aprecia que el nivel de correlación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del paciente es de ( $\rho=,733$ ); lo que significa que existe una relación directa, positiva y altamente significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente atendido.

Dado que el valor ( $p= ,000<0,05$ ), se encuentra por debajo del nivel de significancia del error permitido, se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, los hallazgos estadísticos evidencian que, a mayor elementos tangibles, mayor será la satisfacción del paciente.

#### 4.1.3. Discusión de resultados

Según la hipótesis general, existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en Medicina de un hospital de Lima Este. Al respecto, la tabla 6 exhibe una relación positiva, significativa ( $p = ,000 < 0,05$ ) y alta ( $\rho$  de Spearman = ,824). Esto coincide con Rodríguez y Arévalo (11) quienes en Lima demostraron, con una muestra de 105 sujetos, que entre estas variables existe una relación de magnitud baja ( $\rho = ,307$ ). De forma similar, Mendoza (12) en Chocope-Perú halló una relación de moderada intensidad ( $\rho = ,492$ ) entre las variables en cuestión. Este primer hallazgo representa la certeza de que, a mayor calidad de atención, mayor satisfacción del paciente.

La calidad de atención equivale a una prestación de servicio con buenos resultados, donde el profesional se muestra competente para restablecer la salud del paciente, cuidando su privacidad y mostrando el respeto del caso por la diversidad cultural en función a la pertenencia a un determinado grupo social o étnico (22). Por su parte, un paciente satisfecho es un ciudadano al que el sistema sanitario nacional le ha brindado el confort, la pertinencia y la eficacia que requiere el cuidado de su integridad corporal. No está de más recordar que ese ciudadano es un agente productivo, una fuerza laboral que debe ser preservada.

De acuerdo con la primera hipótesis específica, existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del paciente en un nosocomio localizado en la periferia oriental de Lima Metropolitana. En tal sentido, la tabla 7 reporta que existe una relación positiva, significativa ( $p = ,000 < 0,05$ ) y alta ( $\rho = ,704$ ), lo que coincide con Ramos (13) que en Barranca-Perú encontró que entre esas variables existe también una relación significativa, al igual que Piedra (14) en la ciudad de Lima, con una muestra de 124 sujetos encuestados. Este segundo hallazgo quiere decir que mientras mayor sea la seguridad proveída por el cuidado de enfermería, mayor será la satisfacción del paciente.

La seguridad es una sensación que el paciente experimenta en su diaria interacción con la enfermera (23). Es evidente que la experiencia a la que se alude en líneas anteriores forma parte de una determinada cultura organizacional donde el sistema de salud evidencia cuánto le preocupan las necesidades del cliente. Esta seguridad también es tarea de los aspectos administrativos y de las distintas modalidades de tratamiento. Un paciente que se siente seguro de lo competente que es el sistema, de manera similar que sus profesionales, sentirá mayor disposición para comprometerse en la obtención de mejores resultados en su salud.

Prosiguiendo con la segunda hipótesis específica, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente. Respondiendo a esa expectativa, la tabla 8 demuestra que existe una relación positiva, significativa ( $p = ,000 < 0,05$ ) y alta ( $\rho = ,750$ ). Esto concuerda con Nieto y Sánchez (15) que en Trujillo encontraron que entre esas variables existe una correlación positiva, sobre una muestra de 100 personas sondeadas. De forma similar, Pazmiño (16) en Bolivia aportó las pruebas para afirmar que, sobre una muestra de 183 sujetos, existe una relación significativa. Este tercer hallazgo confirma que un sistema de salud con una óptima capacidad de respuesta tiene los indicios necesarios para aguardar que la satisfacción del paciente sea mayor.

La capacidad de respuesta expresa una especie de índice de reacción veloz y efectiva para atender las demandas de los pacientes (24). Si esta capacidad se apoya en la cultura de mejora continua entonces el sistema en su totalidad tendrá una mejor competitividad en el mercado de servicios, con el consiguiente reforzamiento de su imagen institucional. En relación con la satisfacción del paciente, la capacidad de respuesta brinda evidencias de cuan eficaz puede ser en un contexto local, regional y nacional.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente. La tabla 9 muestra que entre esas variables existe una relación que, por su magnitud, es considerada como alta ( $\rho = ,734$ ). Esto concuerda

parcialmente con lo encontrado por Jaramillo (17) en Ambato-Ecuador quien, luego de encuestar a 384 usuarios, aseveró que un establecimiento de salud no brindaba las condiciones requeridas para ser fiable y que su forma de atender al usuario reforzaba esa percepción negativa. Este cuarto hallazgo corrobora que, a mayor fiabilidad percibida por el paciente, también será mayor su satisfacción, es decir, su sensación de que fue atendido como se merece.

La fiabilidad consiste en la capacidad organizacional de garantizar un servicio sólido en sus procesos internos. Además, es consistente, es decir, que pueda perdurar en el tiempo y el espacio (25). Al igual que el término satisfacción del paciente, la fiabilidad puede ser abordada desde una perspectiva psicológica reconociéndose dimensiones cognitivas, afectivas y comportamentales de la calidad de atención. Por su parte, también es válido que sea evaluada básicamente como una arista de índole organizacional.

Según la cuarta hipótesis específica, existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente. Al respecto, la tabla 10 exhibe una relación positiva de magnitud alta ( $\rho = ,789$ ). La empatía es definida como una habilidad que asegura la comprensión de las emociones y posturas adoptadas por otra persona (26).

De acuerdo con la quinta hipótesis específica, existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente. La tabla 11 demuestra que esas variables existen una relación significativa y alta ( $\rho = ,733$ ). Los elementos tangibles expresan el estado actual de las condiciones materiales para la prestación del servicio, por ejemplo: tecnología de punta (28).

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

De acuerdo con la hipótesis general dado que el nivel de significancia es menor que 0.05; y que la correlación es alta se concluye que sí existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y Satisfacción del paciente.

En cuanto a la hipótesis específica 1 dado que el nivel de significancia es menor que 0.05; y que el coeficiente de correlación es de magnitud fuerte se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Seguridad de la variable Calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Para la hipótesis específica 2, se halló que el nivel de significancia fue menor que 0.05; se concluye entonces que existe relación estadísticamente significativa entre la Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario.

Para la hipótesis específica 3, se halló que el nivel de significancia fue menor que 0.05; se concluye entonces que existe relación estadísticamente significativa entre la Fiabilidad y la Satisfacción del paciente atendido.

Para la hipótesis específica 4, se halló que el nivel de significancia fue menor que 0.05; se concluye entonces que existe relación estadísticamente significativa entre la Empatía y Satisfacción del paciente.

Por último, para la hipótesis específica 5, dado que el nivel de significancia es menor que 0,05; se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre los Elementos tangibles y la Satisfacción del paciente atendido.

## 5.2. Recomendaciones

1. La comunicación efectiva entre el personal de salud como médicos, enfermeros, técnicos y los pacientes es esencial, promoviendo una escucha activa y una explicación clara de diagnósticos y tratamientos.
2. Es vital fomentar la empatía y un trato respetuoso hacia los pacientes, ya que esto fortalece la relación médico-paciente.
3. La reducción de los tiempos de espera y la optimización de procesos ayudarán a mejorar la eficiencia en la atención médica, lo que es fundamental para la satisfacción del paciente.
4. La creación de un entorno limpio y cómodo es relevante para una experiencia positiva. La educación del paciente sobre su atención médica y el manejo de su enfermedad brinda autonomía y contribuye a una mayor satisfacción.
5. La gestión efectiva de quejas y sugerencias, la capacitación continua del personal, y la evaluación periódica de la satisfacción del paciente son elementos clave para mantener y mejorar constantemente la calidad de atención.
6. La colaboración interdisciplinaria, la transparencia en costos y un seguimiento postratamiento completo son otras prácticas que pueden elevar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina de un hospital.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado 4 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. 2020 [citado 4 de mayo de 2023];20(3):397–403. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>
3. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025 [Internet]. Ginebra; 2021 [citado 4 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55860>
4. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX [Internet]. Lima; 2019 [citado 4 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329>
5. Córdova-Buiza F, Tapara-Sinti J, Gallardo-Tello N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. Revista de la Fundación Educación Médica [Internet]. 2021 [citado 4 de mayo de 2023];24(5):277. Disponible en: 10.33588/fem.245.1150
6. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería: RECIEN [Internet]. 2020 [citado 4 de mayo de 2023];9(1):1–15. Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

7. Benites A, Castillo E, Rosales C, Salas R, Reyes C. Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Revista MediSur* [Internet]. 2021 [citado 4 de mayo de 2023];19(2):236–44. Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4886>
8. Carhuacho-Mendoza I, Nolazco-Labajos F, Guerrero M, Silva D. Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia* [Internet]. 2021 [citado 10 de mayo de 2023];26(5):693–707. Disponible en: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
9. Milián N, Milián D, Skrypnychuk T, Solanas L, Sánchez S. La importancia de la calidad de los cuidados de enfermería en las instituciones sanitarias. *Revista Sanitaria de Investigación* [Internet]. 2023 [citado 11 de mayo de 2023]; Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-importancia-de-la-calidad-de-los-cuidados-de-enfermeria-en-las-instituciones-sanitarias/>
10. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open* [Internet]. 2019 [citado 11 de mayo de 2023];6(2):535–45. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
11. Rodríguez R, Arevalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2023 [citado 11 de mayo de 2023];7(1):5045–59. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4815](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815)
12. Mendoza A. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. *Hospital II Chocope en tiempos COVID-19* [Internet]. [Tesis para obtener el grado de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. La Libertad: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59165>

13. Ramos A. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de medicina en el hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto de Supe [Internet]. [Tesis para obtener el grado de maestra en Gerencia de Servicios de Salud]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2022 [citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7090>
14. Piedra I. Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017 [Internet]. [Tesis para obtener el grado de maestra en Gerencia de Servicios de Salud]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 [citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10490>
15. Nieto J, Sánchez L. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022 [Internet]. [Tesis para obtener el grado de licenciada de Enfermería]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2023 [citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10280>
16. Pazmiño D. Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar [Internet]. [Tesis para obtener el grado de maestro en Administración de Empresas Mención Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente]. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2021 [citado 25 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640>
17. Jaramillo C. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del Hospital General Docente Ambato [Internet]. [Tesis para obtener el grado de maestro en Administración Pública]. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica

- de Ambato; 2021 [citado 25 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32438>
18. Muñoz G. Relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios de la unidad de cuidados intensivos de la clínica La Merced, Quito – Ecuador, en el periodo de mayo – diciembre 2021 [Internet]. [Tesis para obtener el grado de maestro en Gerencia en Salud]. Quito-Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador; 2022 [citado 25 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/5441>
  19. Alejo E. Satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio médico en clínicas privadas en la ciudad de La Paz [Internet]. [Artículo científico para obtener el grado de licenciada de Administración de empresas]. La Paz-Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2020 [citado 25 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/26299>
  20. Bonilla H, Enríquez S. Correlación percepción de la calidad de atención según modelo SERVQUAL vs satisfacción de los pacientes. Riobamba, 2021 [Internet]. [Tesis para obtener el grado de Médico general]. Riobamba-Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo; 2022 [citado 25 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9363>
  21. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención [Internet]. 2023 [citado 1 de junio de 2023]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
  22. Gutiérrez-Vega R, Ochoa F. Calidad de la atención médica y seguridad del paciente; un compromiso impostergable. Gamo [Internet]. 2011 [citado 1 de junio de 2023];10(2):59–60. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-gaceta-mexicana-oncologia-305-articulo-calidad-atencion-medica-seguridad-del-X1665920111240717>

23. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales [Internet]. 2005 [citado 1 de junio de 2023];15(25):64–80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
24. Zeithalm V, Bitner M. Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. 2.<sup>a</sup>ed. México D.F: McGraw-Hill; 2002.
25. Becerra C, Reigal R, Hernández-Mendo A, Martín-Tamayo I. Relaciones de la condición física y la composición corporal con la autopercepción de salud. [Relationship of physical fitness and body composition with self-rated health]. RICYDE Revista internacional de ciencias del deporte [Internet]. 2013 [citado 1 de junio de 2023];10(34):305–18. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5232/ricyde2013.03401>
26. Tortosa A. El aprendizaje de habilidades sociales en el aula. Revista Internacional de apoyo a la inclusión, logopedia, sociedad y multiculturalidad [Internet]. 2018 [citado 1 de junio de 2023];4(4). Disponible en: <https://doi.org/10.17561/riai.v4.n4.13>
27. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas [Internet]. 2014 [citado 8 de junio de 2023];(34):181–209. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
28. Hernández C, Prieto A, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Impacto Científico [Internet]. 2017 [citado 8 de junio de 2023];12(1):127–41. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
29. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alvarez V, Pérez MG, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Revista de Calidad Asistencial

- [Internet]. 2007 [citado 15 de junio de 2023];22(3):133–40. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(07\)71208-3](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(07)71208-3)
30. Cohen N, Gómez G. Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños [Internet]. Buenos Aires: Editorial Teseo; 2019 [citado 22 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.torrossa.com/en/resources/an/5402197>
  31. Tapia M, Tapia A, Acevedo S, Tito L. Un enfoque cuantitativo de la investigación [Internet]. Universidad Nacional de Huancavelica, editor. Lima; 2020 [citado 22 de junio de 2023]. 1–119 p. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3267>
  32. Esteban N. Tipos de investigación [Internet]. Lima; 2018 [citado 29 de junio de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
  33. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education; 2018. 714 p.
  34. Romero-Urrúa H, Real J, Ordoñez J, Gavino G, Saldarriaga G. Metodología de la investigación científica. Guayaquil: Edicumbre Editorial Corporativa; 2021.
  35. Feria H, Matilla M, Mantecón S. La entrevista y la encuesta ¿métodos o técnicas de indagación empírica? Didasc@lia Didáctica y Educación [Internet]. 2020 [citado 29 de junio de 2023];11(3):62–79. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
  36. Zárate L. Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate - 2020 [Internet]. [Tesis para obtener el grado de maestra en Gestión Pública]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020 [citado 6 de julio de 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53123>

**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título de la investigación:** Calidad de atención y satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023?</p>	<p><b>Problema general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.</p>	<p>V1:</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Seguridad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Método y diseño de investigación</p> <p>Método hipotético deductivo.</p> <p>Diseño no experimental, descriptivo correlacional, retrospectivo y de corte transversal</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión Seguridad y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión Fiabilidad y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión Seguridad y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión Fiabilidad y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Hi1: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión Seguridad y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.</p> <p>Hi2: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.</p> <p>Hi3: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión Fiabilidad y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.</p>	<p>V2:</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Expectativas</p> <p>Rendimiento percibido</p> <p>Atención administrativa</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población de 118 usuarios</p> <p>Muestra de 90 usuarios</p>

---

dimensión Empatía y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023?	Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión Empatía y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.	Hi4: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión Empatía y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión Elementos tangibles y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023?	Identificar la relación que existe entre la calidad de atención en su dimensión Elementos tangibles y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.	Hi5: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión Elementos tangibles y la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del hospital de Vitarte, 2023.

---

## Anexo 2: Instrumentos

### Instrumento 1. Calidad de atención

Estimado(a) paciente, mediante este cuestionario se busca recopilar información sobre la calidad de atención que ha recibido. Le pedimos su colaboración para responder todas las preguntas. Los resultados nos ayudarán a identificar áreas por mejorar y realizar sugerencias para perfeccionar la calidad de atención. Por favor, marque con un aspa (X) la alternativa que considere más cercana a su criterio o nivel de información. Agradecemos que sea completamente sincero(a) en sus respuestas.

#### Valoración

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

#### Datos generales

##### Estado civil

- 1) Soltero(a)
- 2) Casado(a)/conviviente
- 3) divorciado(a)/separado(a)
- 4) Viudo(a)

##### Edad

- 1) 18 a 29 años
- 2) 30 a 59 años
- 3) 60 años a más

##### Grado de instrucción

- 1) Sin estudios completos
- 2) Primaria
- 3) Secundaria

4) Superior técnico

5) Superior universitario

N.º	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Seguridad</b>						
1	Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad					
2	El médico u otro profesional que le atendió le realizaron examen completo y minucioso					
3	El médico u otro profesional que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas					
4	El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza.					
<b>Capacidad de respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	La atención en el área de caja, farmacia fue rápida.					
6	La atención en el área de admisión fue rápida.					
7	El tiempo que esperó para ser atendido en el consultorio fue corto.					
8	Se resolvió inmediatamente cuando presento alguna dificultad o problema.					
<b>Fiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas.					
10	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada.					
11	Su atención se realizó según el horario publicado en el hospital.					
12	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el Establecimiento contó con mecanismos para atenderlo.					
13	La farmacia contó con los medicamentos que le receto el médico.					
<b>Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	El médico u otro profesional que le atendió lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	El personal de caja, farmacia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia					
16	El personal de admisión lo trato con amabilidad, respeto y paciencia					
17	Usted comprendió la explicación que le brindo el médico u otro profesional sobre su salud.					
18	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.					
<b>Aspectos tangibles</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Los carteles, letreros o flechas del hospital son adecuados para orientar a los pacientes.					
20	El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad.					
21	El hospital cuenta con baños limpios y con jabón y agua para lavado de manos. para los pacientes.					
22	El consultorio donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención.					

## Instrumento 2: Cuestionario sobre la satisfacción del usuario

Estimado(a) paciente, mediante este cuestionario se busca recopilar información sobre la satisfacción percibida por parte de usted en cuanto a la atención brindada de parte del personal de salud del servicio de medicina. Le pedimos su colaboración para responder todas las preguntas. Los resultados nos ayudarán a identificar áreas por mejorar y realizar sugerencias para perfeccionar la calidad de atención. Por favor, marque con un aspa (X) la alternativa que considere más cercana a su criterio o nivel de información. Agradecemos que sea completamente sincero(a) en sus respuestas.

### Valoración

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N.º	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Expectativas</b>					
1	Seguridad en la atención que me brinda el personal de salud y administrativo en la consulta					
2	Que en la atención se demuestre interés por el personal de salud en atenderme					
3	Que el ambiente físico de los consultorios sea cómodo					
	<b>Rendimiento percibido</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	Siente que después de su consulta médica el personal de salud se identificó con usted.					
5	Me siento conforme con el desempeño del personal de salud al brindarme sus servicios					
6	Me siento cómodo con el ambiente físico de los consultorios del hospital					
7	Me agrada la manera con que se me transfiere a otro centro hospitalario de mayor nivel.					
	<b>Atención administrativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	Después de la consulta médica me siento satisfecho con la obtención de una cita para las pruebas solicitadas					
9	Me satisface la frecuencia de las charlas educativas mientras espero ser atendido					
10	Deseo recomendar a otros pacientes para tratarse en el hospital					

### Anexo 3: Confiabilidad del instrumento

#### Variable 1: Calidad de atención

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,970	,971	22

<b>Estadística total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	84,1600	290,973	,721	,969
VAR00002	84,2000	288,750	,900	,967
VAR00003	84,0400	290,873	,825	,968
VAR00004	83,9200	297,410	,672	,969
VAR00005	84,6800	294,560	,668	,969
VAR00006	84,7200	286,043	,820	,968
VAR00007	85,0000	300,667	,544	,970
VAR00008	84,6400	286,657	,840	,968
VAR00009	84,1600	290,890	,904	,967
VAR00010	84,0800	289,327	,809	,968
VAR00011	84,5600	284,507	,737	,969
VAR00012	84,7600	282,523	,809	,968
VAR00013	84,4000	292,583	,725	,969
VAR00014	84,0400	289,790	,859	,968
VAR00015	84,2800	285,127	,831	,968
VAR00016	84,1600	287,223	,770	,968
VAR00017	84,0400	294,290	,754	,969
VAR00018	84,0400	292,373	,913	,967
VAR00019	84,2800	302,793	,484	,971
VAR00020	84,0000	296,917	,790	,968
VAR00021	84,5200	283,677	,805	,968
VAR00022	84,0400	303,623	,720	,969

**Variable 2: Satisfacción del paciente**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos
,948	,947	10

<b>Estadística total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	34,8400	66,890	,287	,961
VAR00002	34,8000	61,167	,663	,947
VAR00003	34,6800	62,393	,718	,945
VAR00004	35,1600	55,140	,859	,939
VAR00005	34,9200	55,160	,931	,935
VAR00006	34,7600	59,023	,885	,938
VAR00007	34,9600	57,040	,828	,940
VAR00008	34,9200	57,660	,910	,936
VAR00009	34,9200	56,410	,881	,937
VAR00010	34,8800	57,943	,862	,938

#### Anexo 4: Formato de consentimiento informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE SE ATIENDE EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL DE VITARTE, 2023”

Objetivo: Determinar cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de medicina del Hospital de Vitarte, 2023.

Primero, El estudio no implica ningún tipo de riesgo físico o psicológico para el paciente, debido a que se aplicará el principio bioético de no maleficencia.

Segundo, el estudio consta de dos instrumentos para la medición de la calidad de atención y la satisfacción del paciente, los cuales serán aplicados de forma anónima y confidencial.

Tercero, Toda información o datos que pueda identificar al participante serán manejados confidencialmente. El uso de los datos obtenidos se realizará con fines científicos y/o pedagógicos.

Usted podrá solicitar información relacionada con el protocolo en el momento que lo estime conveniente, contactándose con el Investigador Responsable, Br. Cinthya Quiquin Benavides, correo electrónico: Cinthyaquiquin@gmail.com o con el Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener.

Yo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años,

con D.N.I. N.º \_\_\_\_\_ con parentesco: \_\_\_\_\_

SÍ AUTORIZO (    )      NO AUTORIZO (    )

en mi representación (    ) o de mi familiar (    ) participar en este protocolo de investigación.

Firma: \_\_\_\_\_

D.N.I. N.º: \_\_\_\_\_ Nombre y apellido: \_\_\_\_\_

Fecha y hora: \_\_\_\_\_

Huella:



Revocatoria / Desistimiento del consentimiento

Fecha: \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2023, horas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma o huella digital del representante, tutor, o familiar

DNI N.º .....

\_\_\_\_\_

Firma y sello del personal de salud que informa y toma el consentimiento

DNI N.º .....

## Anexo 5: Informe del asesor de Turnitin

### ● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross
- 17% Base de datos de trabajos entregados

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>uwiener on 2023-11-18</b> Submitted works	2%
2	<b>repositorio.ucss.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>uwiener on 2023-05-22</b> Submitted works	2%
4	<b>Universidad Wiener on 2023-06-05</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2023-11-06</b> Submitted works	1%
6	<b>uwiener on 2023-11-06</b> Submitted works	1%
7	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Internet	1%
8	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	<1%