



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES DEL HOSPITAL DE SANTO
TOMÁS, CHUMBIVILCAS 2024**

TESIS PRESENTADA POR:
USDELLY DIANA MAYTA VILCA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

JULIACA - PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES DEL HOSPITAL DE SANTO
TOMÁS, CHUMBIVILCAS 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

USDELLY DIANA MAYTA VILCA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

APROBADA POR:

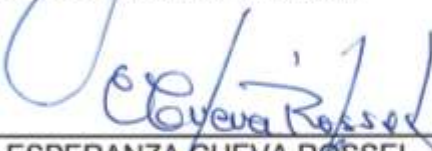
PRESIDENTE DEL JURADO :


Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

MIEMBRO DEL JURADO :


Dr. JESUS MAMANI MAMANI

MIEMBRO DEL JURADO :


Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

ASESOR DE TESIS :


Dr. ARNALDO YANA TORRES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0451-2025-D-EPG-UANCV/J**

Juliaca, 16 de octubre del 2025

VISTOS:

El expediente N° 9560 presentado por el (la) Bachiller: **USDELLY DIANA MAYTA VILCA** quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación de tesis, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bachiller: **USDELLY DIANA MAYTA VILCA** con número de DNI **46140566** con número de matrícula **1911000188** ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la Tesis Titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE SANTO TOMÁS, CHUMBIVILCAS 2024** para optar el GRADO de: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN** Mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**;

Que, mediante Resolución N°14-2025 -USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACION y con Resolución N°405-2025-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) Titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE SANTO TOMÁS, CHUMBIVILCAS 2024** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58**;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN**.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 000307 de fecha: 14 de octubre del 2025 se nomina jurados.

Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el artículo 76° del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR APTO para la sustentación presencial del **INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (borrador de tesis), **TITULADO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE SANTO TOMÁS, CHUMBIVILCAS 2024** del (la) Bach: **USDELLY DIANA MAYTA VILCA**, para optar el GRADO de: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN** Mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Primer miembro	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Segundo miembro	: Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL
Asesor	: Dr. ARNALDO YANA TORRES

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Fecha	: Miércoles, 22 de octubre del 2025
Hora	: 03:00 p.m..
Lugar	: Aula N°206 Centro Comercial N° 03 UANCV-JULIACA

ARTÍCULO CUARTO. - El Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.


UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Javier Romulo Quispe Zapana
DIRECTOR (a)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0405-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 27 de mayo de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2024-05622 de fecha 08 de mayo de 2025, el (la) Bach. **USDELLY DIANA MAYTA VILCA**, con DNI N° 46140566, código de matrícula N° 1911000188, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis); **INFORME N° 00272-2025-UI-EPG-UANCV** y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" del 20 de mayo de 2025, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2024-05622 el (la) Bach. **USDELLY DIANA MAYTA VILCA**, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE SANTO TOMÁS, CHUMBIVILCAS 2024** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58**, para optar el **GRADO de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**, mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dr. ARNALDO YANA TORRES**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 00272-2024-UI-EPG-UANCV** y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE SANTO TOMÁS, CHUMBIVILCAS 2024** presentado por el (la) Bach. **USDELLY DIANA MAYTA VILCA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como **ASESOR** al (a) **Dr. ARNALDO YANA TORRES**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.


DIRECTOR (a)



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0014-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 13 de enero del 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2024-016109 de fecha 26 de diciembre de 2024, el (la) Bach. USDELLY DIANA MAYTA VILCA, con DNI N° 46140566, código de matrícula N° 1911000188, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; **INFORME N° 001331-2024-UI-EPG-UANCV** y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" del 2 de enero de 2025, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2024-016109 el (la) Bach. USDELLY DIANA MAYTA VILCA, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE SANTO TOMÁS, CHUMBIVILCAS 2024** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58**, para optar el GRADO de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**, mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR Dr. ARNALDO YANA TORRES**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la **DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 001331-2024-UI-EPG-UANCV** y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE SANTO TOMÁS, CHUMBIVILCAS 2024** presentado por el (la) Bach. USDELLY DIANA MAYTA VILCA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al (a) **Dr. ARNALDO YANA TORRES**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)



USDELLY DIANA MAYTA VILCA

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE SANTO TOMÁS, CHUMBIVILCAS 2024

 TESIS DE MAESTRIAS

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:543674699

Fecha de entrega

30 dic 2025, 21:26 GMT-5

Fecha de descarga

31 dic 2025, 6:42 GMT-5

Nombre del archivo

T036_46140566_M.pdf

Tamaño del archivo

1.8 MB

106 páginas

17.562 palabras

98.539 caracteres



15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE SANTO TOMÁS, CHUMBIVILCAS 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	USDELLY DIANA MAYTA VILCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46140566
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-5632-346X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6740-5024
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ESPERANZA CUEVA ROSSEL
Tipo de documento	DNI



Número de documento de identidad	02558176
Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Región Cusco País: Perú Provincia: Cusco Distrito: Chumbivilcas Lugar: Hospital de Santo Tomás Latitud: 14° 26' 54.288" S Longitud: 72° 5' 4.368" W https://maps.app.goo.gl/8g3X1mDtEK1sX9vw6
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Año 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Políticas de salud, Servicios de salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00 Ciencias del cuidado de la salud y servicios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA
Dr. José Manuel Manzan
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPO



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo USDELLY DIANA MAYTA VILCA, identificado con DNI
Nro. 46140566 en mi condición de egresado de:

- ☐ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☒ Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE
SANTO TOMÁS, CHUMBIVILCAS 2024

Asesorado por: Dr. ARNALDO YANA TORRES

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 28 de OCTUBRE del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

Quiero iniciar dando gracias a Diosito por la vida y por el beneficio de su presencia inquebrantable.

A mis padres, que me han apoyado a lo largo de mi vida y han estado ahí cuando más los necesitaba, por su amor y orientación.



AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Diosito por permitirme terminar este proyecto.

Gracias a mi asesor por su paciencia y por estar dispuesto a revisar y corregir este trabajo.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ABREVIATURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Pregunta general.....	2
1.2.2. Preguntas específicas.....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN	3
1.4. OBJETIVOS	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.6. LIMITACIONES Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.6.1 Limitaciones	5
1.6.2. Delimitación	5
1.7. HIPÓTESIS	6



1.7.1. Hipótesis general	6
1.7.2. Hipótesis específicas	6
1.8. VARIABLES E INDICADORES	6
1.8.1. Conceptualización de variables	6
1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	9
2.1.1. A nivel internacional	9
2.1.2. A nivel nacional	13
2.1.3. A nivel local	14
2.2. BASES TEÓRICAS	16
2.2.1 Calidad de atención.....	16
2.2.2. Satisfacción	19
2.2.3. Modelo Servqual	21
2.3. MARCO CONCEPTUAL	22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.2. MÉTODO O MÉTODOS APLICADOS EN LA INVESTIGACIÓN	23
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	24
3.5. DISEÑO	24
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	24
3.6.1. Población	24



3.6.2. Muestra	25
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	26
3.7.1. Técnica.....	26
3.7.2. Instrumentos	26
3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	28
3.9. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS...	30
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS	
4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.	31
4.1.1. Proceso de la prueba de hipótesis.....	42
4.2. DISCUSIÓN	47
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	66



INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de la relación de la calidad de atención en su dimensión técnico – científico con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024	31
Tabla 2.Descripción de la relación de la calidad de atención en su dimensión humana con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.....	33
Tabla 3.Descripción de la relación de la calidad de atención en su dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.....	34
Tabla 4. Nivel de la calidad de atención de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas 2024.....	36
Tabla 5.Dimensiones de la calidad de atención de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas 2024	37
Tabla 6. Nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas 2024.....	38
Tabla 7.Dimensiones de la satisfacción de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas 2024.....	40
Tabla 8. Test de normalidad KS	42
Tabla 9. Correlación entre la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.....	43
Tabla 10. Correlación entre la dimensión humana con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.....	44
Tabla 11.Correlación entre la dimensión técnico – científico con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024	45



Tabla 12. Correlación entre la dimensión entorno con la satisfacción de los	
pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.....	46



INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Descripción de la relación de la calidad de atención en su dimensión técnico – científico con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024	32
Figura 2.Descripción de la relación de la calidad de atención en su dimensión humana con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.....	33
Figura 3. Descripción de la relación de la calidad de atención en su dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.....	35
Figura 4. Nivel de la calidad de atención de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas 2024.....	36
Figura 5.Dimensiones de la calidad de atención de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas 2024	37
Figura 6.Nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas 2024.....	39
Figura 7.Dimensiones de la satisfacción de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas 2024.....	41



ABREVIATURAS

A la atención	A/A
Capítulo	cap.
Delegación	Del.
Edición revisada	Ed. rev.
Servicio público	S.P.
Magister	Mag.
Recursos humanos	RR.HH.
Título	Tít.
Y colaboradores	Y cols.
Sin fecha	s.f.
Página	p.



RESUMEN

El estudio tiene la finalidad de determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

Metodología: Cuantitativa de tipo básica, de diseño no experimental, con muestra de 180 pacientes, a quienes se les aplicó cuestionario de calidad y la encuesta de SERVQUAL

Resultados: El 76.7% de los pacientes manifestaron que la calidad de atención se encuentra en proceso y el 61.1% se encontraron insatisfechos; con base a la dimensión técnico – científico relación alta de 0.455, valor p (0.000); dimensión humana relación alta de 0.334 valor p (0.000); la dimensión entorno relación alta de 0.355, valor p (0.000) con la satisfacción de los usuarios.

Conclusión: Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de atención con la satisfacción en los pacientes que acuden al Hospital Santo Tomás de Chumbivilcas.

Palabras claves: Calidad, satisfacción, atención.



ABSTRACT

The purpose of the study is to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of patients treated at Santo Tomás Hospital, Chumbivilcas 2024.

Methodology: Basic quantitative, non-experimental design, with a sample of 180 patients, who were given a quality questionnaire and the SERVQUAL survey.

Results: 76.7% of patients stated that the quality of care is in progress and 61.1% were dissatisfied; based on the technical-scientific dimension, a high correlation of 0.455, p-value (0.000); human dimension, a high correlation of 0.334, p-value (0.000); the environmental dimension had a high correlation of 0.355, p-value (0.000) with user satisfaction.

Conclusion: There is a positive and significant relationship between the quality of care and the satisfaction of patients who attend the Santo Tomás Hospital in Chumbivilcas.

Keywords: Quality, satisfaction, care.

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de salud representan un conjunto de recursos, instituciones, y organizaciones tienen el interés de conservar el bienestar mental y físico de toda la población en general. Por ende, es pieza clave el recurso humano, la parte logística e infraestructura para ofrecer servicio con calidad (Arce, 2022).

Todos estos criterios deben ser tomados en cuenta en el momento de optar una decisión, no solo en organismos locales sino internacionales; pues el trato que reciben los usuarios en múltiples oficinas de diferentes establecimientos del sector de salud se ha observado que no siempre se recibe una atención según las necesidades médicas (Luna, 2024).

Por otro lado, organismos internacionales consideran uno de los ítems que enmarca dentro de los parámetros a una excelencia en una atención médica ya que representa un elemento esencial para lograr la universalidad de una cobertura sanitaria (ONU, 2023). Según la (OMS) hace referencia que cada año en promedio 5.8 a 8.5 millones de víctimas debido a la atención inadecuada en países con entradas mínimos y medianos lo que personifica el 16%, y el 60% de mortandad en la población recibe una atención deficiente (Enríquez, 2023); lo que conlleva a los retrasos en la rentabilidad por un valor de US\$ 1.4 a 1.6 billones anuales; a nivel global uno de ocho instituciones sanitarias carecen de agua, uno de cada cinco no cuentan con instalaciones de saneamiento, en estos contextos se incrementa en gran proporción muertes maternas, infantiles y neonatales (OMS, s. f.).

Muchos elementos de riesgo prevenibles se pueden manejar si se coloca de servicios de calidad, identificando y proporcionando acceso inmediato a tratamientos oportunos y preventivos. No obstante, de manera



usual los centros de salud no presentan con el personal de salud, ni los recursos e insumos obligatorios (OMS, 2023), en el 2020 aproximadamente el 70% de todas los fallecimientos maternos se dieron en continente africano y en Asia Meridional como las hemorragias post parto, infecciones y trastornos hipertensivos (UNICEF, 2023).

Distintos organismos proponen una atención de calidad, con una enorme gama de servicios que perciben desde adecuada infraestructura, contar y disponibilidad de materiales e insumos para ofrecer una consulta con excelencia, y el rol imprescindible del recurso humano componen en gran medida el cumplimiento de indicadores de salud (Luna, 2024). Pero la existencia de otras causas que favorecen o desmotiven a las pacientes a acudir a una consulta es la humanización del personal de salud que va ser participe en su atención, la mayoría de los usuarios llegan con muchas dudas a enfrentar este proceso, por consecuencia el primer contacto, logrará desarrollar la confianza entre el personal de salubridad con la población generando confianza debido al trato humanizado (Dioses et al., 2023).

En el Observatorio de MYSU, en Uruguay se continúa dando un seguimiento a la instauración de aquellos servicios que favorecen la salud reproductiva (SSR) en sus distintas dimensiones, para el cumplimiento de la normativa existente y con ello optimizar las oportunidades en una atención en salud para organizar las prestaciones adecuadas con una pertinencia y lograr una alta calidad. Por ultimo difundir esta información para incrementar el conocimiento sobre estos derechos (Salud en las Américas, 2022).

En el 2020 en la Encuesta realizada a los asegurados de ESSALUD manifestaron que, no les brindaron la información sobre sus derechos, no se



sintieron cómodos con el establecimiento de salud al que acudieron lo que visibiliza una regular calidad percibida por los usuarios (Soto et al., 2020)

Otras de las problemáticas que se evidencio durante la emergencia sanitaria del COVID durante el 2021 y el 2022 la mortalidad materna incremento del 45% al 63% con respecto al 2019, provocando un retroceso del avance de la disminución de la mortandad materno perinatal; a la vez transparentando la precariedad de mla atención, la escases del recurso humano, del material logístico e infraestructura (E. Guevara, 2022).

En los centros maternos de Lima el 75.6% de las pacientes manifiestan que cumplieron con los estándares de calidad y solo el 24.4% se sintieron insatisfechas (Quispe, 2022), y en el 2023 las gestantes percibieron el 88.5% satisfechas durante la atención prenatal y solo el 11.5% manifestaron medianamente satisfecho, con mayor inconformidad se dio el 30.8% poca información sobre la atención, 38.5% poca disponibilidad de las citas para la atención (Vilela, 2023).

Por consecuencia, organismo de la salud en nuestro país formula una Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los usuarios en los diferentes estableciimientos con el interés de ser empleado en las diferentes fases del proceso de una atención. Y con ello, permiten la identificación de la causalidad que genera en mayor proporción esa insatisfacción que motiva al usuario su rechazo a un servicio, y con ello mejorar el establecimiento de algunas acciones con el interés de mejorar continuamente en las instituciones e instalaciones que son parte del apoyo médico (RM N° 527-2011/MINSA, 2012).

El Ministerio de Salud ha previsto para el 2024 más de 400 millones de soles para proyectos de salud para el mejoramiento de los hospitales de



Quillabamba, Espinar y Machupichu, donde la región del Cusco recibió el más alto presupuesto con el propósito de mejorar la infraestructura (Gerencia Regional del Cusco, 2023).

La región Cusco, se divide en 13 provincias y con 108 distritos la superficie territorial representa el 5.6% a nivel nacional, tiene una población de 447 mil 588 personas, la tasa de crecimiento se da Paruro 1.9%, canas 1.6%, un ensanchamiento progresivo en la población adulta mayor, con una esperanza de vida al 2020, en promedio 70.31 años. El promedio de la vida reproductiva 2.22 en la región del Cusco y la razón de la mortalidad materna fue del 46.5 x 100.00 nacidos vivos (Hospital Regional del Cusco, 2023).

En cuanto a sus indicadores sociales del Departamento del Cusco se evidenció que 54.5% representan las mujeres con ingresos económicos bajos en especial en Chumbivilcas, donde el 97% concluyen su parto en centros hospitalarios, el 74.8% de las grávidas solo tuvieron un solo control prenatal, una de las problemáticas en esta región se ha visualizado que en la mayoría de las grávidas viven en sus estancias con una dificultad geográfica marcada (Cusco.pdf, s. f.).

También, se ha observado la satisfacción de las personas en la Red de Salud Canas Canchis Espinar en el año 2022 remarco que, el 63.25% de las personas manifiestan satisfacción en la consulta pero el 36.7% insatisfacción fiabilidad, 33.7% poca empatía, 37/ en cuanto a la infraestructura de los servicios e hicieron el uso del libro de reclamaciones 27 usuarios mostrando el incremento de los reclamos; para la cual se inició la autoevaluación interna a través de las encuestas respectivas de la satisfacción con el interés de fortalecer e institucionalizar las diligencias con respecto a la calidad en las



organizaciones y reducir los riesgos para los usuarios como para el personal de salud (PDF-PLAN-TÁCTICO-SGCS-RSCCE-2023.pdf, s. f.).

En el 2022 los pacientes que asistieron para recibir una atención en el único nosocomio que se encuentra en Santo Tomás de Chumbivilcas remarcaron que 48% manifestó una regular satisfacción debido a una larga espera para una atención (Asqui, 2022), puesto que en el informe de ESSALUD demostró que en la mayoría de estos establecimientos de su Jurisdicción en el Cusco, es de 135 minutos ocupando el veinteavo puesto a nivel nacional.

Pero otra de las problemáticas observadas es la cobertura universal de salud, que las usuarias al sentirse satisfechas, los esfuerzos realizados para mejorar la apariencia institucional en todos sus ámbitos, eso permitirá visualizar una calidad en el momento de cualquier circunstancias, en beneficio de los pobladores en especial de pocos recursos monetarios que son esenciales en el momento de un servicio que ayude a recuperar su salud, como consecuencia deben recurrir a establecimientos del MINSA (Gerencia Regional del Cusco, 2023).

Por ello, es necesario mejorar las estrategias para alcanzar mejores indicadores con prioridad de generar satisfacción y por ende una calidad en la atención con el propósito de alcanzar la confianza de la población e incrementar la cantidad de consultas de la población en general en las actividades preventivas promocionales para modificar sus conductas de riesgo, evitando enfermedades transmisibles (Tumas et al., 2022).



CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Hablar de la satisfacción del usuario es visualizar aquel hito trascendental con respecto a la atención de la calidad en las entidades de salud en nuestro país (Febres-Ramos et al., 2020). Por ende, el término calidad debe contener la singularidad de la excelencia de ser una pauta para iniciar las decisiones en cuanto a temas del contexto de la salud en cada fase jerárquica, siendo necesario asumir un papel que ayude impulsar el cambio de los sistemas que prestan salud (Maqquerhua, 2024).

En la región Cusco se realizó encuestas con respecto a la sensación de satisfacción en una atención con respecto al puntaje global para el año 2018 (62%), 2019 (53%), 2020 (64.5%) y con respecto al 2021 en la DIRESA 92.8% con una buena calificación a los aspectos tangibles y empatía (R.D.-268-PLAN-SATISFACCION-USUARIO-EXTERNO.pdf, s. f.).

También, la controlaría visita a varios hospitales de nuestro país y en el Cusco el 28% no inicia con puntualidad su atención, un 36% carecen o no dan en un tiempo oportuno el horario de atención, 75% no muestran la descripción de los usuarios programados, lo que conlleva a una mayor congestión en el sitio de espera (525-2018-CG Contraloría alerta

riesgos en hospitales de Cusco por deficiencias en principales servicios de salud, s. f.)

En el Hospital de Santo Tomas se realizó una encuesta el 56.6% manifestaron insatisfacción (Cuyo, 2023); ante estos resultados es necesario crear estrategias de mejora con respecto a la amplitud física, la disposición en la atención, mayor disponibilidad en los diversos turnos que se apertura en el día. Por tal motivo, la autora desea estimar si presenta relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

PG.- ¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Santo Tomás, Chumbivilcas 2024?

1.2.2. Preguntas específicas

PE1.- ¿Cómo la calidad de atención en su dimensión técnico - científico se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024?

PE2.- ¿Cómo la calidad de atención en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024?

PE3.- ¿Cómo la calidad de atención en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La justificación teórica en este estudio se basó en amplificar el discernimiento científico por medio del uso de diversos marcos conceptuales consistentes de leyes y teorías. Se tratará de unificar tanto los conceptos prácticos y teóricos, pero con mayor relevancia en el aspecto práctico con el fin de comparar y analizar los resultados; en todo este proceso de la investigación se enmarco siguiendo los fundamentos éticos, con el compromiso para el respaldo y éxito de este planteamiento de gestión que provee el mejoramiento de calidad y como consecuencia se elevará la satisfacción en los usuarios durante la prestación del servicio en nuestro nosocomio de estudio.

Justificación práctica. Además, nuestro estudio tiene contextos prácticos, puesto que alcanzó mostrar los datos relevantes acerca de estos dos conceptos importantes como es la calidad de atención y satisfacción de usuarios que acuden a la atención. Y estos hallazgos son útiles debido a que nos dan a conocer la situación clara y precisa de cómo perciben la atención proporcionada en dicho nosocomio; y esto permitirá fortalecer la estrategia de gestión que se provee implementar, optimizando los recursos, procesos y los servicios inherentes a una consulta, para disminuir la insatisfacción en cualquier establecimiento del área de salubridad, y esto elevará la calidad de atención de usuarios.

Con respecto a los concerniente de la justificación metodológica presento un enfoque cuantitativo de tipo transversal y relacional, la elección de este método es importante y coherente con los objetivos planteados, sino que cumple un cometido imprescindible en el desarrollo efectiva de una táctica

de gestión en el Hospital de Santo Tomás, teniendo en cuenta los estándares éticos en el momento de la recopilación de los datos sólidos.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. *Objetivo general*

OG. – Determinar si existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Santo Tomás, Chumbivilcas 2024

1.4.2. *Objetivos específicos*

OE1.- Identificar cómo la calidad de atención en su dimensión técnico – científico se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

OE2.- Identificar cómo la calidad de atención en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

OE3.- Identificar cómo la calidad de atención en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La importancia radica ya que la calidad en una atención es pieza clave para evitar crear ciclos de insatisfacción y desconfianza; los hallazgos contribuya en el reconocimiento de los aspectos negativos o situaciones críticas de los consultorios externos del nosocomio en estudio que ser origen de diversas quejas, motivo de posibles litigios, ocasionando una mala

reputación, dañando la capacidad de servir, encontrar posibles soluciones como mejorar la capacitación y dotar de mayor recurso humano y tecnológicos con el interés de mejorar la satisfacción mediante una atención con calidad.

Y el alcance de nuestro estudio, son aportes a los encargados del Hospital Santo Tomás para concebir diversos procesos de mejoramiento en ámbitos de las políticas de atención al usuario, aplicar herramientas de gestión y con ello dar cumplimiento con una buena pericia la atención que se da a los individuos.

1.6. LIMITACIONES Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Limitaciones

Nuestro trabajo tuvo la limitación de una escasa información con respecto a los antecedentes locales. Por otro lado, en la aplicación del instrumento se tomó en un tiempo oportuno con ayuda de los usuarios que aceptaron participar en el estudio.

1.6.2. Delimitación

La delimitación espacial del estudio se realizó en el Hospital de Santo Tomás.

La delimitación temporal que se enmarco mediante la aplicación de los instrumentos que se ejecutó en el tiempo previsto a los usuarios de los consultorios externos durante el mes de diciembre del 2024.

Y la delimitación social se realizó en los individuos que asistieron a la consulta externa en los diferentes servicios de dicho nosocomio.

1.7. HIPÓTESIS

1.7.1. *Hipótesis general*

Existe relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

1.7.2. *Hipótesis específicas*

HE1.- Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnico – científico con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

HE2.- Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión humana con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

HE3.- Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

1.8. VARIABLES E INDICADORES

1.8.1. *Conceptualización de variables*

Calidad de atención

Dicho término hace énfasis al alto escalafón de una aprobación que emite el usuario con respecto a algo que se le ofrece por un determinado servicio o bien y siente que se cumplió esas expectativas esperadas por el (Guerra, 2022).

Teniendo en cuenta sus dimensiones: Técnico - científica, humana y entorno.



Satisfacción del usuario

Exponen el grado de complacencia que siente un usuario, siendo un argumento clave en una organización que siempre deberá tomado en sus juicios, pues va a conllevar un afabilidad y alegría que manifiestan los individuos, es necesario mencionar que dichos resultados de estas prácticas, será beneficioso ampliamente y potencializara la lealtad a los sistemas que abarcan la salud (Guerra, 2022). Pues, con base a sus dimensiones se cuenta con aquella capacidad de réplica, la fiabilidad, aspectos que brinden seguridad y una alta empatía y por consecuencia aspectos tangibles.

1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Calidad de atención	Es el tipo de atención que el paciente espera y provee sentir durante un proceso de atención.	Con respecto a la valoración se realizó en base al manejo de un cuestionario que contienen a cada uno de las dimensiones correspondientes.	Técnico – Científica	Informe de evolución
				Realiza el examen físico
				Orientación integral
				Derivación al especialista
				Continuidad
			Humana	Respeto
				Información
				Interés
				Amabilidad
			Entorno	Comodidad
				Ambientación
				Limpieza
Variable 2 Satisfacción	Es la medida del grado de confort de un individuo que percibe durante la atención.	Con respecto a la valoración se realizó en base al manejo de un cuestionario que contienen a cada uno de las dimensiones descritas a continuación .	Fiabilidad	Atención inmediata
				Gravedad de su salud
				Atención médica
				Seguimiento
				Medicamentos recetados
			Capacidad de respuesta	Admisión rápida
				Atención en laboratorio
				Exámenes radiológicos
				Atención en farmacia
			Seguridad	Respuesta dudas
				Respeto a la privacidad
				Examen físico completo
				Problema de salud resuelto
			Empatía	Trato amable
				Interés en solución de problemas
				Comprensión de explicación médica
				Explicación médica
				Tratamiento recibido
			Aspectos tangibles	Orientación adecuada
				Personal para informes
				Disponibilidad de equipos
				Ambientes limpios

Nota. Elaboración propia.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. *A nivel internacional*

Para poder realizar una correcta investigación sobre el tema de estudio se revisó otras publicaciones, investigaciones. A continuación, presentamos investigaciones internacionales.

Miranda et al. (2024) realizan un artículo en Cuba con el interés de detectar qué nivel de satisfacción y calidad de atención en el contexto de los usuarios, mediante el método cuantitativo, descriptivo realizado en el Grupo Básico del Trabajo 1 del Policlínico 5 de setiembre, en Cuba, en una muestra de 86 pacientes. Los hallazgos fueron: El 21% de los pacientes le dieron mayor importancia a la fiabilidad y seguridad durante la consulta y el 18% en menor importancia a la empatía que mostraron en la atención, el índice general positivo del SERVQUAL 0.62, (Miranda et al., 2024)

Morocho S, et al (2023) investigan en el Ecuador como se da el manejo de la calidad y la satisfacción durante la atención en una ciudad Guayaquil, a través del modelo de SERVQUAL en 71 personas mediante una metodología descriptivo, cuantitativo, encontrando que, las dimensiones de compendios

tangibles, el potencial de respuesta, seguridad - empatía el 90% se sintieron satisfechos en la atención que recibieron (Morocho et al., 2024).

Morales V, et al. (2022) elaboran un artículo en Ecuador con el interés de describir y evaluar la calidad de atención durante un proceso de atención en la unidad de del ámbito de la salud en Vicentina, por un estudio cuantitativa, no experimental, en una muestra de 100 encuestados a quienes se les entregó la encuesta de SERVQUAL. Los hallazgos relevantes fueron: Se encontró que, si existiría una relación marcada dentro de una buena calidad y satisfacción durante la atención percibida, se mostraron satisfechas en la fiabilidad 52.1%, seguridad 65.4%, empatía 51.4% y por último los aspectos tangibles 64.4, solo en el potencial de respuesta se mostraron insatisfechas 57.4%. Conclusión: Durante la atención se sintieron satisfechas con la atención en un 52.26%, es necesario identificar y mejorar la atención en las dimensiones con insatisfacción (Morales & Gómez, 2022).

Jimeno J, et al. (2022) realizan un artículo en Colombia con la utilidad evaluar la calidad de la atención, la accesibilidad y la satisfacción de usuarias durante la atención dentro de consultas en América Latina, 2019. Aplican una metodología descriptiva y analítica de la base de los datos de Pubmed, Scielo, Medline, Biosites y Dialnet encontrando 108 documentos. Mostrando que, las mujeres valoran positivamente la calidad que está inmersa un servicio, siendo reflejada con una percepción de la satisfacción durante el control prenatal. donde un impacto negativo se encontró a la falta de preparación para asumir en mayor medida a la humanización. Por ello, concluyen que, la brecha de la implementación de la atención prenatal humanizada es importante para recuperar la confianza y la adherencia a la atención (Jimeno et al., 2022).

Aguilar P, et al. (2022) formulan un artículo en México con el interés de examinar la calidad en consultas en los consultorios materno - infantil en Medicina Familiar n°53, mediante el uso de un método cuantitativo, transversal y descriptivo, en una comunidad de 298 gestantes, a quienes se les dedico el cuestionario de SERVQUAL. Mostrando los hallazgos como el 57% esperaron más de cinco minutos esperan para recibir su atención, en los elementos tangibles se observa que, 68.5% cuenta con todos los servicios necesaria brindar una atención de calidad y el 76.2% cuentan con equipos modernos para agilizar sus actividades, según la empatía el 62.4% el personal de salud se muestra sonriente e interesado en la atención, 69.5% la atención fue personalizada, el 82.9% se sintieron cómodas con la atención; según el potencial de respuesta el 85.9% manifestaron que se les informó de manera clara y precisa sobre su salud. Conclusión: La percepción de pacientes alcanza un rol importante en la apreciación de los criterios de calidad y una satisfacción en aquellas consultas obstétricas (Aguilar & Hernández, 2023).

Merchán J. (2021) realizan un trabajo en Ecuador, porque surgió el propósito de examinar el indicador de calidad y satisfacción de usuarios del Puesto de Salud de Huambálo, Ecuador; aplican metodología cuantitativa, trasversal y descriptiva, encuestan a 59 pacientes a quienes se les pide que llenen el cuestionario de SERVQUAL. Mostrando a un 58% de los encuestados declararon una buena calidad de atención y 61% una buena satisfacción, en cuanto a sus dimensiones el 61% buena expectativa en los aspectos tangibles, el 54% percibieron un poco respuesta durante el servicio, el 46% regular seguridad en el momento del servicio, el 41% los trabajadores

de salud muestran un poco empatía con el paciente. Deduciendo la presencia de un efecto entre las variables objetos de investigación ($p < 0.05$), siendo necesario continuar con estrategias de mejora en los aspectos deficientes (Merchán, 2021).

Ayoví L. (2020) realizan un estudio en Ecuador con el interés de analizar la calidad de atención y la satisfacción que acuden al Hospital Básico Esmeraldas, aplican el método cuantitativo y con el alcance descriptivo, utilizan la encuesta de escala de Likert de la calidad y satisfacción en una muestra con 436 encuestados. Encontrando a un 58.03% de los encuestados se muestran satisfechos en la atención, con respecto 41.97% se muestran disconformidad por la atención recibida en especial el tiempo de la consulta, tipo y el trato durante la atención, mala infraestructura de los servicios. Concluye que, más del promedio de los usuarios exhibieron una satisfacción en la atención y a la vez evidencia la consumación de todas las normas que conlleva la atención en todos los aspectos, creando así confianza en los pacientes (Ayoví, 2020).

Mayorga L, et al. (2019) realizan un artículo en Colombia por un interés de instaurar el grado de satisfacción en instituciones prestadoras de servicios de salubridad en Montería; aplica una metodología analítica, transversal en una muestra de 178 madres en cuestionarios de satisfacción y calidad en salud; muestran que, el 97% de las encuestadas se profesaron satisfechas con la atención y la presencia de una asociación entre las variables objeto (valor $p < 0.001$). Por ello, concluyen los atributos de calidad de atención radica en una manera como se muestra y ofrece la información y educación en salud que son asociadas en la satisfacción (Mayorga et al., 2019).

2.1.2. A nivel nacional

Asimismo, también se encontró investigaciones a nivel nacional que se detalla a continuación:

Pérez M. (2024) realiza un estudio en Pimentel con el interés de implementar una estrategia de calidad en atención a la salubridad para alcanzar una satisfacción en el Centro de Salud Enrique, mediante una metodología cuantitativa, con diseño descriptivo, en una muestra de 50 usuarios, empleando el cuestionario de SERVQUAL. Mostrando a un 80% de encuestados disgustados con la atención obtenida por la fiabilidad, el 72% manifiestan insatisfacción durante la atención por la falta de la capacidad de respuesta, el 64% perciben insatisfacción por el tiempo limitado en la atención y no absolvieron sus dudas, el 78% de los pacientes manifestaron una insatisfacción en la falta de amabilidad en la atención, en cuanto a los elementos tangibles el 66% manifiestan insatisfacción por la mala infraestructura, la escasez de equipos y accesorios oportunos para una atención óptima. Conclusión: Lo más preocupante se encuentra en la dimensión empatía el 78%, siendo primordial la estrategia de calidad en la atención en las oficinas que destinan para el sector de salud (Pérez, 2024).

Carrasco J. (2022) realizan un trabajo por el interés de examinar la calidad y satisfacción de usuarios en Piura; usando una metodología descriptivo correlacional, con muestra de 106 grávidas a quienes se les brinda el cuestionario de SERVQUAL Iso 9001 y de la satisfacción. Los hallazgos relevantes fueron: Un 94.3% percibieron una alta calidad en la atención obstétrica, 36.8% manifiestan una regular satisfacción, según una regular calidad prestada el 42.5% tuvo una capacidad de respuesta optima y se

muestran el 92.5% empáticos, y según la prueba de normalidad de Kolgomorov Smirnov reflejo una correlación del valor $p < 0.05$. Concluyendo que, si se relaciona significativamente entre las variables valor p 0.000) (Carrasco, 2022).

Arce M. (2022) elabora un estudio en Lima con el interés de ahondar la asociación existente de la calidad con la satisfacción del usuario en el Hospital Augusto Hernández Mendoza, usando una tecnica observacional y analítico en una comunidad de 400 participantes por medio del cuestionario de SERVPERF. Se hallo que la fiabilidad, potencial de respuesta están de acuerdo con la atención brindada 49%, 67%. 72%, 54% y 55%; asimismo el 57% manifestaron están de acuerdo con la atención de calidad y el 50% satisfechos con la atención, según Spearman 0.8430 con un $p < 0.05$. Se concluye que presenta una relación positiva fuerte en ambas variables (Arce, 2022).

2.1.3. A nivel local

Maquerhua C. (2024) elaboran una investigación en Cusco con la intención de relacionar la calidad de atención con la satisfacción de usuarios en el Hospital Regional del Cusco, a través de una metodología cuantitativa, con 254 pacientes a quienes se les entrega cuestionario SERVPERF, hallándose una relación positiva moderada 0.593 y significancia 0.000, entre tanto el 57.7% manifiestan una calidad media y solo 25.2% como baja y 43.7% se sintieron insatisfechos y 43.3% como media (Maquerhua, 2024).

Cutipa J. (2024) investiga cómo se vincula una atención con calidad con la satisfacción en el Puesto de San Miguel, mediante un estudio descriptivo obedeciendo un diseño no experimental, en 118 usuarios de

consultas externas; hallándose una calidad de atención buena 95.8% e igualmente la satisfacción 83.5%. Deduciendo una marcada existencia entre las variable que fueron objeto de investigación (Cutipa, 2024).

Mendoza J, et al. (2023) elaboran un estudio en Cusco con una determinación de describir y evaluar la satisfacción que muestran durante la atención prenatal, usando una metodología descriptiva en una muestra de 110 mujeres, quienes colaboraron en completas las encuestas de SERVQUAL, donde se halló que, en la dimensión fiabilidad se mostraron insatisfechas 67.45%, en cuanto a la respuesta del personal presentan insatisfacción 62%, la poca muestra de empatía en la atención 51.37% y con respecto a la materiales, insumos e infraestructura insatisfactorio 58.6%. Concluyen que, la mayoría en las diferentes dimensiones manifiestan insatisfactoria con la atención prestada (Mendoza & Molina, 2023).

Velarde J. (2023) elabora una tesis con el propósito de precisar la calidad de atención y su incidencia en una elevda voluntaria de pacientes en los hospitales de Cusco, utilizando un metodo cuantitativo - básico y de nivel causal, en una muestra de 73 individuos. Los hallazgos relevantes fueron: El 79.7% manifestaron que la calidad durante la estancia fue moderada, 68.5% el principal motivo para el alta fue la percepción regular de la atención, 69.9% moderada percepción de la calidad, 78.1% moderada al presentar fiabilidad, 46.6% moderada al brindar una capacidad de respuesta, 67.1% moderada percepción de seguridad y solo el 35.6% se mostró empático. Conclusión: La atención tiene una gran influencia sobre el bienestar y satisfacción de las pacientes ($p < 0.005$) (Velarde, 2023).

Asqui Y. (2022) elabora un estudio con el interés de describir cómo incide la estancia de espera con la muestra de satisfacción en el Hospital Santo Tomás en Chumbivilcas; usando un método cuantitativo, tipo aplicativo de nivel descriptivo relacional, en una muestra característica de 85 pacientes a quien se les entrega unos cuestionarios de satisfacción y calidad. Mostrando que, el tiempo de atención es un poco regular 48%, con un tiempo de espera mayor a 59 minutos 31%, con respecto a la satisfacción en la dimensión fiabilidad 42.9% de manera regular, 42.9% una regular capacidad de respuesta, 38.1% mostro regular seguridad, 54.8% sintieron una regular empatía en la consulta, 33.3% percibieron de manera regular los aspectos tangibles; infiriendo de toda la investigación que si se relacionan las variables objeto de estudio (0.000) (Asqui, 2022).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 *Calidad de atención*

La calidad es considerada como un grado de predictibilidad que tiene un producto o un determinado servicio con respecto al cumplimiento de los objetivos propuestos para sí mismo y que se ajusten a los requerimientos de los clientes (Quispe, 2022).

Por otro lado, Parasuraman conceptualizo a este término de la calidad como un analisis general de un servicio brindado, y ante este hecho el individuo considera todas las perspectivas sobre el desenvolvimiento del servicio antes, durante y sobre todo lo que esperaba (Velarde, 2023).

2.2.1.1. Calidad de atención en los sistemas de salud

La evaluación de la calidad en el sistema de salud se encuentra en la siguiente perspectiva:

- **Estructura:** Se encuentra enfocado en la organización de la entidad como se encuentran inmersos los recursos humanos, financieros y físicos.
- **Proceso:** Está enfocada con respecto al contenido de la atención, de cómo se emprenderá.
- **Resultado:** Está representando un destacable impacto que tendrá en una determinada atención, enfocándose en base a la mejora de todos los aspectos de la salud de usuarios y la población en general, a la vez la sensación de satisfacción en la consultada prestada (Noriero & Avalos, 2020).

2.2.1.2. Tipos de calidad.

- **Calidad deseada:** Corresponde a que un conjunto de individuos se conciben satisfechos por atención brindada, concerniente a las expectativas que se deben cumplir, y de ello depende se sienten satisfechos o no (Paz, 2023).
- **Calidad satisfecha:** Enfocado a las peculiaridades o cualidad propias de los individuos tras haber recibido una consulta. (J. A. R. Flores, s. f.; Velarde_FJP-SD.pdf, s. f.).
- **Calidad que agrada:** Relacionado con las características de los individuos que surgen de manera espontánea tras una atención brindada, se sienten complacidos y por ende se cumple con sus expectativas (Paz, 2023).

Para lograr que los individuos satisfagan sus expectativas existen muchas condicionantes como los individuales, la dinámica organizacional, entre los sociales y las vivencias, también se encuentra los servicios médicos, la accesibilidad en el entorno geográfico, la comunicación interpersonal, los tiempos de espera por un beneficiario con un personal del área de salud con un buen trato (Delgado & Calero, 2023).

2.2.1.2. Dimensiones de la calidad.

- **Técnico – científica.** Sobre este punto se relaciona con la aplicabilidad de las técnicas de la ciencia y la tecnología que ayudarían a guiar en forma correcta para llegar a un diagnóstico y tratamiento idóneo de un paciente (Paz, 2023).

Además, permitiendo que un individuo puede calificar y evaluar, para ello, la entidad prestadora debe garantizar el control para cumplir las condiciones mínimas que avalen unos servicios de calidad, seguros y con un minucioso de estándares (Noriero & Avalos, 2020).

- **Humana.** Enfocado con la conectividad entre el usuario y los proveedores de la salud, es por ello, la importancia de la relación interpersonal que estrecha en la consulta; así, se establece utilizando la buena comunicación, normas y cumplir los valores sociales (Paz, 2023).

De tal modo, esta dimensión cobra relevancia por ser esencia de los servicios de salubridad es establecer prestaciones de calidad y garantizar la salud en los individuos (Reque, 2020).

Según el MINSA se deben cumplir condiciones para la mejora en esta dimensión:

Con respecto al cumplimiento de los derechos que están inmersos en los seres humanos, como se encuentra la cultura del individuo, una información completa y veraz, entendible para decidir sobre su estado de salud.

Manifestar el interés por la persona, sus necesidades, demandas y percepciones.

Mostrar amabilidad, dentro de los términos de la cordialidad y afinidad en la atención.

Por último, cumplimiento de aptitud y una imprescindible ética profesional que marca, orienta nuestra conducta y deberes profesionales (RM N° 527-2011/MINSA, 2012).

- **Entorno.** Enmarcada a la aglomeración de todas estas condiciones externas que en un determinado tramo puede afectar la vida y por ende, un desarrollo de un organismo. También se define las definiciones de luz, ventilación, limpieza, calor, y sonido (Reque, 2020).

Con este componente permite que el individuo se sienta confortable, seguro y sin temor a ser atendido en una entidad de salud (Ayoví Valdez, 2021).

2.2.2. Satisfacción

El término satisfacción es conceptualizada como el grado de los servicios de la atención médica otorgan en una consulta (Mendoza & Molina, 2023).

Según el MINSA manifiesta como aquel grado de cumplimiento que circunscriben aquellas entidades u organizaciones de salud, relacionados con

las expectativas y apprehensiones por parte de los usuarios que están ofrecen (RM N° 527-2011/MINSA, 2012).

Por consiguiente, la satisfacción se encuentra influenciada por las condiciones de un individuo, sociedad y la cultura (Cutipa, 2024).

Dimensiones.

- ***Fiabilidad.*** Este ítems conceptualiza a una idoneidad de un determinado servicio que se dé una manera continua y licito desde el principio, lo que consiente que el personal de salubridad muestre sus competencias y destrezas en el momento de dar un servicio fiable (Peralta, 2021).
- ***Capacidad de respuesta.*** Enfocada a la distribución en el momento de servir a los usuarios y proveerles frente a sus demandas determinadas de manera rápido y oportuno en un tiempo adecuado (E. de J. M. Torres et al., 2023).

Entre tanto, para cumplir estos aspectos se encuentra influenciada con una atención activa, dinámica y oportuna, reduciendo el tiempo de espera en un momento aceptable, plantear estrategias de mejoría con las posibles recomendaciones o sugerencia que menciona el paciente y a la vez manteniendo los estándares de la ética clínica (Ascona, 2018).

- ***Seguridad.*** En este ítem se describe a la seguridad como una apreciación de una tranquilidad que siente el usuario, generando confianza en los servicios y productos así se evita inconvenientes que involucren a la entidad, como el desprestigio en aspectos del recurso humano e inmobiliario. También hace referencia a la actitud de la atención que motiva y promueve confianza en los usuarios (Rivera, 2018).

- **Empatía.** Esta dimensión representa la disponibilidad que muestran los colaboradores de una entidad que presta servicios, siendo necesario la personalización de los usuarios con la finalidad de hacerlos sentir únicos (Asqui, 2022).

Por ende, la empatía es vital en toda la secuencia de un servicio brindado, mediante una comunicación sencilla, clara e respetando la interculturalidad de las personas lo que permite identificar sus necesidades y prioridades que requieren en temas de salud, como fortalecer el interés por cuidar de su salud (Rivera, 2018).

- **Aspectos tangibles.** Involucrando a todas las evidencias físicas de una entidad, como sus instalaciones y también repercute en la apariencia del personal, en su conjunto muestran la figura de la organización a primera vista a los posibles clientes (Rivera, 2018).

Por consiguiente, la apariencia representa una parte importante en el logro de una satisfacción del cliente, como consecuencia se medirá la infraestructura, equipos logísticos, materiales de comunicación de fácil acceso, limpieza y orden (Hernández et al., 2017).

2.2.3. Modelo Servqual

Con respecto a este modelo de SERVQUAL, cabe resaltar su contenido tiene una serie de preguntas normalizadas, estructurada y modificada para evaluar cómo se da en temas de calidad de un determinado servicio, en los consultorios externos, en los servicios de hospitalización y emergencias dentro de las entidades públicas - privadas que dan servicios, pero se encuentran enmarcadas según las percepciones y expectativas de los usuarios (Jaya, 2017).

En todos los organismos prestadores de servicios hacen referencia en su conjunto a los recursos, infraestructura para poder ofrecer un servicio de alta calidad (Arce & Aliaga, 2023).

Es por ello, que la construcción de este instrumento en estudio, es ampliamente utilizado por todos los establecimientos bajo su jurisdicción del Ministerio de Salud en nuestro país, y es precisamente este modelo que fundamenta una evaluación más certera y confiable en temas de expectativas y las percepciones, para garantizar que den cumplimiento o superen sus expectativas (E. Torres et al., 2023)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Calidad percibida:

Es una determinada magnitud en el que un grupo con características inherentes dan cumplimiento a una serie de requisitos de una definida condición.

2.3.2. Percepción:

Hace referencia a la sensación del individuo de una impresión material hecha en sentidos.

2.3.3. Usuario:

Sujetos que acuden a una entidad con el propósito de percibir una atención de salud de modo continuo, y este dentro de un contexto que estén enfocados la familia y una comunidad.

2.3.4. Servicios de salud:

Son un conjunto de servicios prestados por el personal de salud.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Hemos llevado a cabo una investigación cuantitativa. Mediante cálculos numéricos y el uso de estadísticas para evaluar hipótesis, los estudios cuantitativos crean procedimientos y técnicas que tratan de acercarse al conocimiento de un evento, lo que permite estudiar los datos de una investigación con el fin de comprobar hipótesis. (Hernández et al., 2014).

3.2. MÉTODO O MÉTODOS APLICADOS EN LA INVESTIGACIÓN

El método que se plantea un cuantitativo, porque busco describir y cuantificar las peculiaridades más definidas y aquellos perfiles de estos sujetos en estudio, en otras palabras, se tuvo la intención de recoger datos de todo un conjunto de manera independiente. En este trabajo, se muestra las particularidades más destacables de las variables objetos de investigación (A. Flores, 2019).

Además del método hipotético - deductivo, ya que las hipótesis se formulan y se amparan mediante una ruta metodica.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó el tipo fundamental, también denominado teórico o puro. Sin tener en cuenta su utilidad práctica inmediata, la investigación pura se centra en aumentar el conocimiento en acuerdo a un tema concreto o amplio (Hernández et al., 2014).

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Con respecto al nivel o el alcance se propuso relacional porque tiene la finalidad de describir, medir la asociación de las variables (Guevara et al., 2020)

3.5. DISEÑO

Dado que el investigador no intentó cambiar ninguna de las circunstancias de la variable, el diseño fue experimental. Cada variable de este diseño solo se apreciará en su ámbito natural; ni la investigación ni las variables se alterarán (Hernández et al., s. f.).

El término «transversal» describe un método de compilación de datos que se llevará a cabo en un lugar y momento específicos (Vizcaíno et al., 2023).

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

En una investigación, la palabra «población» se definió como un grupo de individuos, una colección de todos los casos que satisfacen un conjunto de criterios en un momento determinado. (Hernández et al., s. f.)

Los 700 pacientes que recibieron atención en varios departamentos del Hospital Santo Tomás de Chumbivilcas en diciembre constituyeron la población del estudio.

3.6.2. Muestra

La muestra es un subgrupo de la población o universo del estudio. Por lo tanto, es fundamental establecer los criterios que considero (P. Guevara et al., 2020)

Cuando se asigna un número a cada persona o unidad de la población objetivo, se conoce como muestreo aleatorio simple. Tras la generación de un conjunto de números aleatorios, las unidades que contienen esos números se añaden a la muestra (P. Guevara et al., 2020).

$$\frac{N^*(z)^2 (p) (q)}{d^2(N-1) + z^2(p)(q)3}$$

Donde m: Tamaño de la muestra.

N: Población

Z: 1.96 (Seguridad de tamaño de la muestra)

p: 0.15 (Probabilidad de un buen nivel del problema de estudio)

q: $1 - p = 0.15 = 0.85$ (Probabilidad de un bajo nivel del problema de estudio).

d: Error diferente al 5% es decir 0.05.

$$\frac{800*(1.96)^2 (0.15) (0.85)}{(0.05)^2(800-1) + 1.96^2(0.15) (0.85)3}$$
$$m=180$$

La muestra conto con 180 usuarios atendidos en el Hospital Santo Tomás en los diferentes servicios.

Criterios de inclusión

- Usuarios que acudieron a los diferentes areas del Hospital Santo Tomás.

- Usuarios que deseen ser parte del trabajo.

Criterios de exclusión

- Usuarios que se hallen hospitalizados e incapacitados de comunicarse.
- Usuarios que no deseen ser parte del estudio.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. Técnica

La técnica La técnica propuesta por la investigadora fue encuesta.

Podemos compilar datos por razones metodológicas a través de la encuesta. Esta se compone de preguntas abiertas y cerradas que son fáciles de comprender por la muestra en poco tiempo (Hernández et al., 2014).

3.7.2. Instrumentos

Los instrumentos son herramientas útiles en los estudios científicos que facilitan la recopilación y el procesamiento de datos precisos y comprensibles (Alvarez, 2020).

Según Hernández et al. (2014), el cuestionario permite la construcción estructurada de una serie de cuestiones abiertas o cerradas sobre más de dos variables que se van a evaluar. En nuestro caso, se utilizó el cuestionario para ello.

Valores de puntuación:

- Técnico - científico: Se detallan de la primera a la novena pregunta.
- Humana: De la décima hasta la veinteava pregunta.
- Entorno: De la veintiunava hasta veinticuatroava pregunta.

Baremo de la satisfacción se describe como:

Nivel por mejorar: De 10 a 39 puntos.

Nivel en proceso: 40 a 59 puntos.

Nivel aceptable: 60 a 75 puntos.

Puntuaciones para las dimensiones de la calidad de la atención

Dimensiones	Puntaje	Resultado
Técnico científico	0 a 11 puntos	Nivel por mejorar
	12 a 19 puntos	Nivel en proceso
	20 a 27 puntos	Nivel aceptable
Humana	0 a 9 puntos	Nivel por mejorar
	10 a 19 puntos	Nivel en proceso
	20 a 30 puntos	Nivel aceptable
Entorno	0 a 4 puntos	Nivel por mejorar
	5 a 9 puntos	Nivel en proceso
	11 a 15 puntos	Nivel aceptable

Nota. Elaboración propia.

El cuestionario acepta como respuesta siempre (un punto), a veces (dos puntos) y nunca (tres puntos).

Valores de puntuación

- Fiabilidad: Desde la primera hasta la quinta pregunta.
- Capacidad de Respuesta: Desde la sexta hasta la novena pregunta.
- Seguridad: Desde la décima hasta la treceava pregunta.
- Empatía: Desde la catorceava hasta la dieciochoava pregunta.
- Aspectos Tangibles: Desde la diecinueve hasta la veintitresava pregunta.

Baremo de la satisfacción de la atención en salud

- Satisfecha: De 67 a 110 puntos.
- Insatisfecha: De 22 a 66 puntos.

Puntuaciones para las dimensiones de la satisfacción de la atención

Dimensiones	Puntaje	Resultado
Fiabilidad	16 a 25	Satisfecha
Empatía	5 a 15	Insatisfecha
Capacidad de respuesta	13 a 20	Satisfecha
Seguridad	13 a 20	Satisfecha
Aspectos tangibles	0 a 12	Insatisfecha

Nota. Elaboración propia.

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Con respecto a la validez se detalla que se usó en la variable de la calidad de atención, el instrumento validado por Lorena Reque en el 2020, que precisa obtener una información más detallada de la opinión de usuarios sobre un específico servicio (Reque, 2020). El cuestionario constato como respuesta siempre (un punto), a veces (dos puntos) y por último, nunca (tres puntos).

Validez del instrumento de calidad de atención

Jueces expertos en la materia evaluaron la validez del contenido, los criterios y la estructura del instrumento, teniendo en cuenta sus características metodológicas y temáticas.

Resultados de la validación del cuestionario calidad de atención

Validador	Resultados de aplicabilidad
1.- Fredy Toribio Challo Vargas	Aplicable
2.- Segundo Ortiz Cansaya	Aplicable
3.- Enrique Genaro Apaza Chirinos	Aplicable

Nota. Elaboración propia.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se detalla que fue en base a una prueba en veinte personas, obteniendo mediante el Alfa de Cronbach 0.985; manifestándose como un instrumento fidedigno y confiable.

Cuadro 5*Fiabilidad del cuestionario calidad de atención*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,981	,985	24

Cuestionario de la satisfacción se guía del Modelo de Satisfacción del SERQUAL, porque nos permite obtener una información detallada sobre la opinión de los usuarios como perciben según sus expectativas una atención brindada y mostrando una apreciación cuantitativa (Matsumoto, 2014).

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se detalla en base a una prueba en veinte personas obteniendo mediante el Alfa de Cronbach 0.842; lo que representa el instrumento adecuado.

Fiabilidad del cuestionario satisfacción

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	23

3.9. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Seguidamente se procedió a ejecutar los instrumentos de campo de estudio, procediendo a puntuar cada instrumento de ambas variables, se ejecutó el análisis de las frecuencias y la evaluación inferencial empezando por la prueba de la normalidad Kolmogórov-Smirnov que nos ayudó a determinar la prueba estadística de Spearman para validar nuestras hipótesis.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Tabla 1

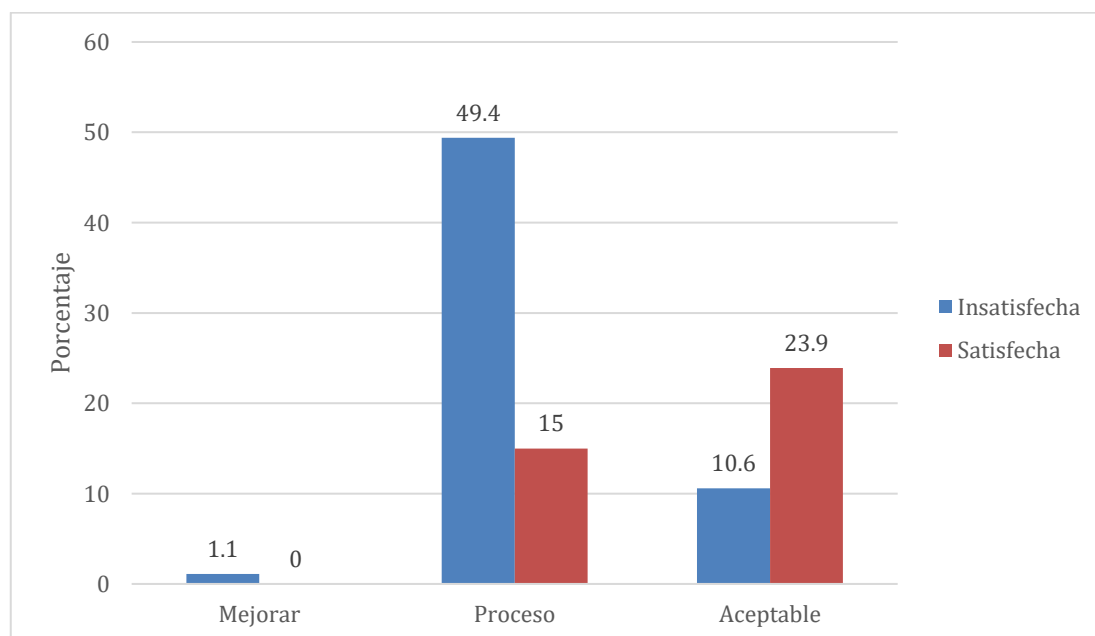
Descripción de la relación de la calidad de atención en su dimensión técnico – científico con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024

Dimensión técnica – científico	Satisfacción				Total	
	Insatisfecha		Satisfecha			
	fi	%	fi	%	fi	%
Mejorar	2	1,1	0	0,0	2	1,1
Proceso	89	49,4	27	15,0	116	64,4
Aceptable	19	10,6	43	23,9	62	34,4
Total	110	61,1	70	38,9	180	100,0

Nota: Ficha de recolección de datos

Figura 1

Descripción de la relación de la calidad de atención en su dimensión técnico – científico con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024

**Análisis e interpretación**

En la tabla de relación se muestra a pacientes que manifestaron a un 49,4% se hallan en el nivel de proceso con base a la dimensión técnica – científica, visualizando a la a insatisfacción de la atención de los pacientes y solo el 23,9% percibieron como aceptable y satisfecha con la atención.

Casi el 50% de los encuestados observaron que con respecto al cumplimiento de la normatividad de la atención integral del paciente se encuentra en proceso, para ello, es necesario una estrategia de gestión para fortalecer al grupo humano que labora, mediante capacitaciones continuas, rotaciones internas o externas para motivar a todo el personal al cambio.

Tabla 2

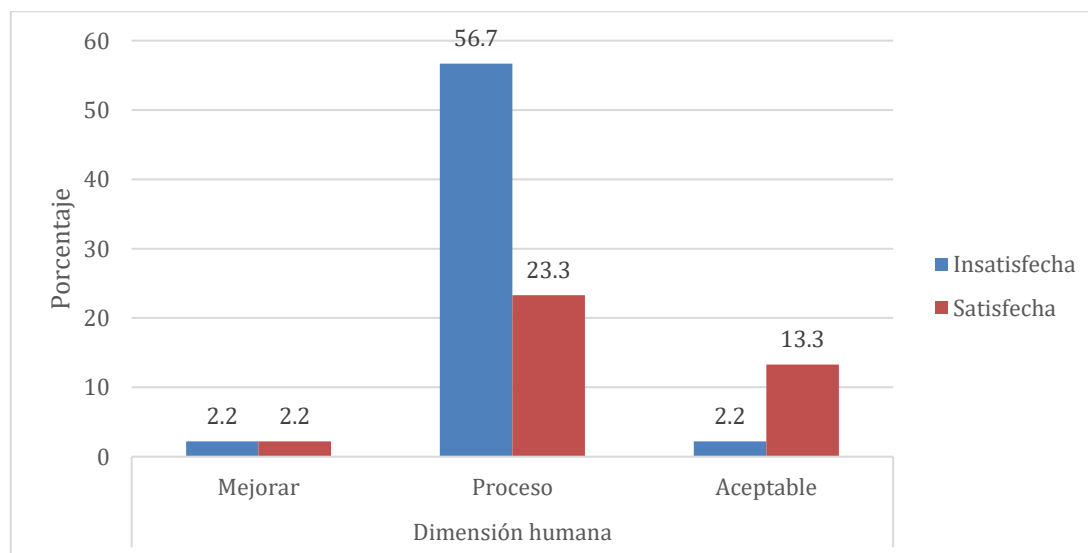
Descripción de la relación de la calidad de atención en su dimensión humana con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024

Dimensión humana	Satisfacción				Total	
	Insatisfecha		Satisfecha			
	fi	%	fi	%	fi	%
Mejorar	4	2,2	4	2,2	8	4,4
Proceso	102	56,7	42	23,3	144	80,0
Aceptable	4	2,2	24	13,3	28	15,6
Total	110	61,1	70	38,9	180	100,0

Nota: Ficha de recolección de datos

Figura 2

Descripción de la relación de la calidad de atención en su dimensión humana con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024



Nota. La figura muestra las cifras de Descripción de relación de la calidad de atención en su dimensión humana con la satisfacción de los pacientes del Hospital en el año 2024. Fuente: Tabla 2 (2024).

Análisis e interpretación

Se muestra la tabla de relación donde un 56,7% de los atendidos percibieron en proceso la atención con respecto a la dimensión humana y se sintieron insatisfechos y solo el 13,3% percibieron como aceptable y satisfechos con la atención que recibieron.

Más de la mitad de la comunidad en su conjunto que se traslada por una atención a dicho nosocomio se mostraron insatisfechos; lo que genera preocupación ya que en la dimensión humana es la conexión entre la oferta y el demandante de salud. Es conveniente una considerable sensibilización en la humanización del trato a la persona, explicar a los usuarios en un lenguaje y sencillo sobre su situación de salud.

Tabla 3

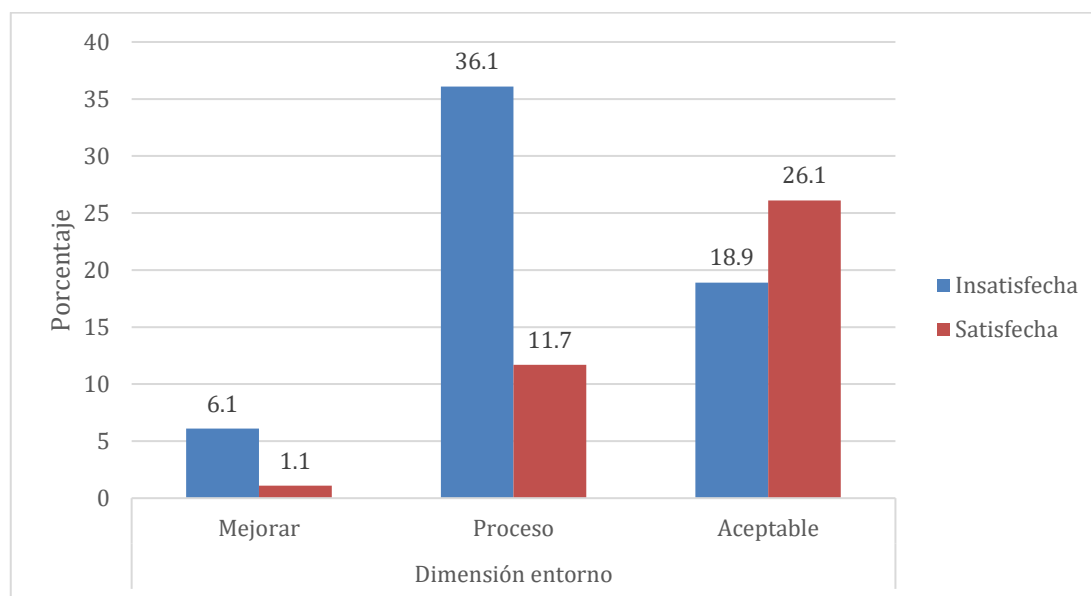
Descripción de la relación de la calidad de atención en su dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024

DIMENSIÓN ENTORNO	Satisfacción				Total	
	Insatisfecha		Satisfecha			
	fi	%	fi	%	fi	%
Mejorar	11	6,1	2	1,1	13	7,2
Proceso	65	36,1	21	11,7	86	47,8
Aceptable	34	18,9	47	26,1	81	45,0
Total	110	61,1	70	38,9	180	100,0

Nota: Ficha de recolección de datos

Figura 3

Descripción de la relación de la calidad de atención en su dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024



Nota. La figura muestra las cifras de Descripción de la relación entre la dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes del Hospital en el año 2024. Fuente: Tabla 3 (2024).

Análisis e interpretación

Se muestra la tabla de relación donde se visualiza a los pacientes que se trasladan una atención al Hospital Santo Tomás el 36.1% percibieron que se encuentra en proceso la atención con base a la dimensión del entorno y se sintieron insatisfechos y solo el 26,1% percibieron aceptable la atención y satisfechas con ello.

Una cuarta parte de los encuestados percibieron insatisfacción en la atención y con respecto a la dimensión entorno se encuentra en un proceso de mejora con respecto a brindar seguridad en las condiciones físicas del hospital, mayor orden y privacidad en las consultas.

Tabla 4

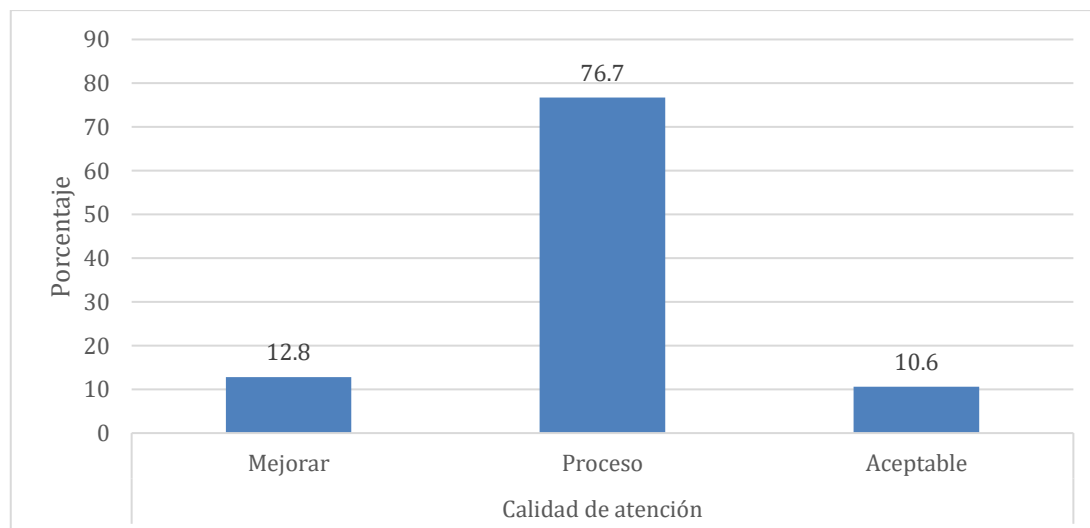
Nivel de la calidad de atención de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas 2024

Calidad de atención	fi	%
Mejorar	23	12,8
Proceso	138	76,7
Aceptable	19	10,6
Total	180	100,0

Nota: Ficha de recolección de datos

Figura 4

Nivel de la calidad de atención de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas 2024



Nota. La figura exhibe las cifras de calidad de atención de los pacientes del Hospital en el año 2024. Fuente: Tabla 4 (2024).

Análisis e interpretación

Con respecto al nivel de calidad que se denota en el Hospital los pacientes manifestaron y observaron que 76,7% se encuentra en proceso, el 12,8% tiene muchos aspectos que mejorar y solo el 10,6% manifestaron aceptable la atención.

Casi la totalidad de la comunidad que acudió para requerir una atención pudo notar que se encuentra en el nivel por mejorar, por ende, es necesario

continuar con las medidas de mejoras en términos de infraestructura, equipos y capacitación del recurso humano.

Tabla 5.

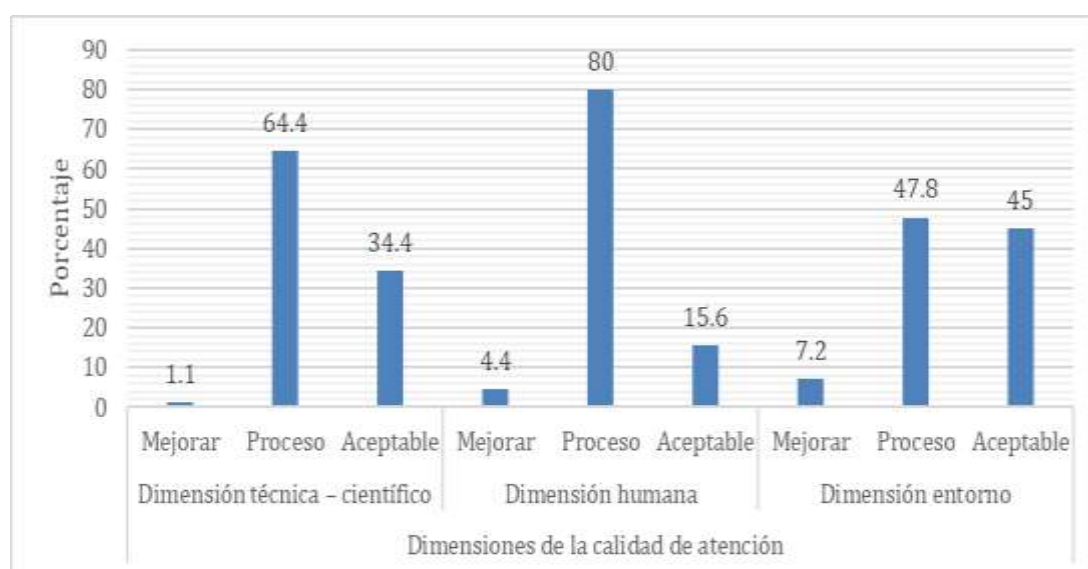
Dimensiones de la calidad de atención de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas 2024

Dimensiones de la calidad de atención	fi	%
Dimensión técnica – científico		
Mejorar	2	1,1
Proceso	116	64,4
Aceptable	62	34,4
Dimensión humana		
Mejorar	8	4,4
Proceso	144	80,0
Aceptable	28	15,6
Dimensión entorno		
Mejorar	13	7,2
Proceso	86	47,8
Aceptable	81	45,0
Total	180	100,0

Nota: Ficha de compilación de datos

Figura 5.

Dimensiones de la calidad de atención de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas 2024



Nota. La figura muestra las cifras de Dimensiones de la calidad de atención de los pacientes del Hospital en el año 2024. Fuente: Tabla 5 (2024).

Análisis e interpretación

Con respecto a sus dimensiones de la calidad procedemos a detallar los pacientes visualizaron a la dimensión técnica científica un 64,4% se encuentra en proceso de mejorar la atención, con respecto a lo humano un 80% se encuentra en proceso de mejorar y entorno 45% de los pacientes manifestaron como aceptable la atención.

En las tres dimensiones de la calidad se encuentra en proceso de mejoramiento de los servicios brindados por el Hospital Santo Tomás; en esta instancia es necesario continuar con las estrategias de mejoramiento con fundamento a los resultados obtenidos con el interés de cumplir entro de los estándares en todo el proceso de atención.

Tabla 6

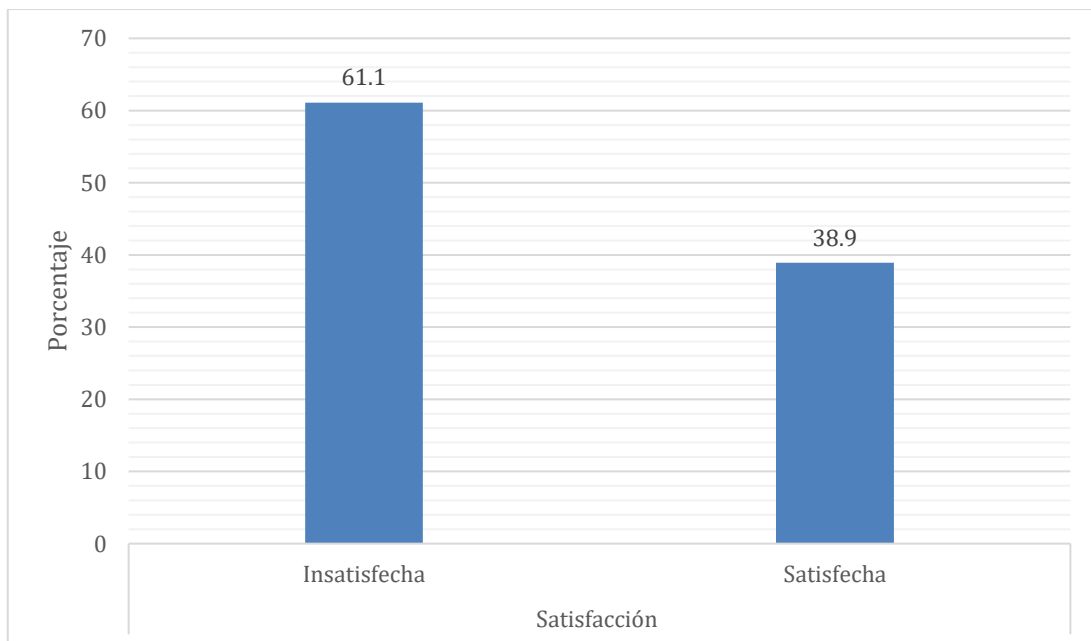
Nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas 2024

Satisfacción	fi	%
Insatisfecha	110	61,1
Satisfecha	70	38,9
Total	180	100,0

Nota: Ficha de recolección de datos

Figura 6

*Nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas
2024*



Nota. La figura muestra las cifras de Nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital en el año 2024. Fuente: Tabla 6 (2024).

Análisis e interpretación

Visualizamos la tabla para denotar a los pacientes que acuden para la atención en el nosocomio de estudio, manifestaron que, 61,1% se sintieron insatisfechos y solo el 38,9% se sintieron satisfechos en todo momento de una determinada atención.

Más de la mitad de los pacientes que se trasladan al Hospital Santo Tomás para advertir un servicio plasmaron su insatisfacción, lo que denota el requerimiento de aplicar estrategias de gestión visibilizando con énfasis a la humanización y seguridad del paciente.

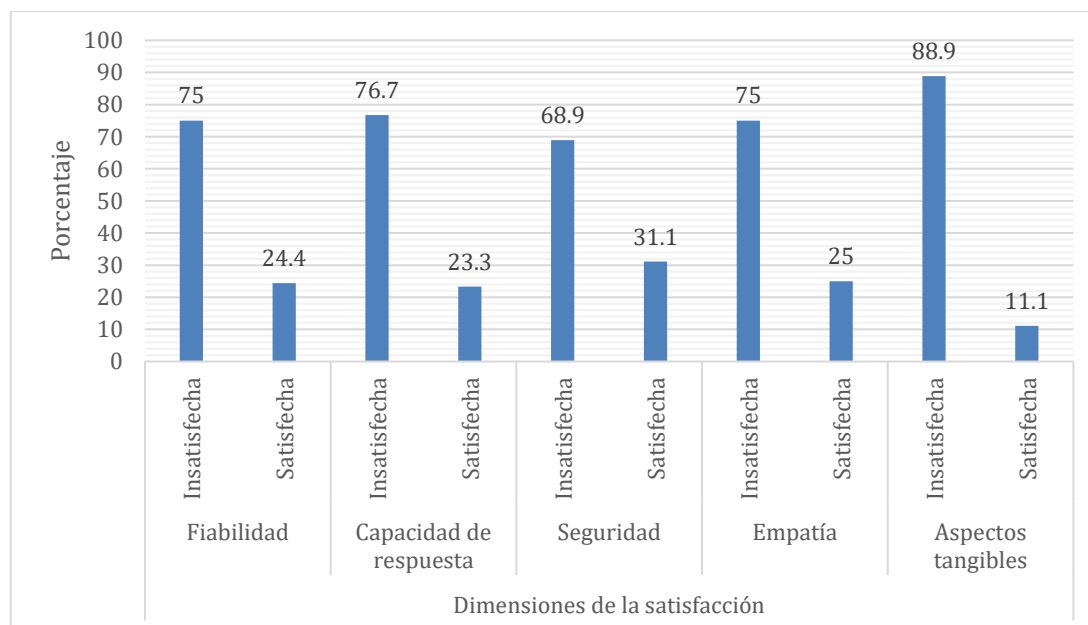
**Tabla 7**

*Dimensiones de la satisfacción de los pacientes del Hospital Santo Tomas,
Chumbivilcas 2024*

Dimensiones de la satisfacción	fi	%
FIABILIDAD		
Insatisfecha	135	75,0
Satisfecha	44	24,4
Capacidad de respuesta		
Insatisfecha	138	76,7
Satisfecha	42	23,3
Seguridad		
Insatisfecha	124	68,9
Satisfecha	56	31,1
Empatía		
Insatisfecha	135	75,0
Satisfecha	45	25,0
Aspectos tangibles		
Insatisfecha	160	88,9
Satisfecha	20	11,1
Total	180	100,0

Figura 7

Dimensiones de la satisfacción de los pacientes del Hospital Santo Tomas, Chumbivilcas 2024



Nota. La figura muestra las cifras de Dimensiones de la satisfacción de los pacientes del Hospital en el año 2024. Fuente: Tabla 7 (2024).

Análisis e interpretación

La tabla visibiliza a las dimensiones de satisfacción de pacientes que se desplazaron al Hospital Santo Tomás donde manifestaron que, con respecto a la fiabilidad el 75% se sintieron descontentos con la atención, en base al potencial de respuesta el 76,7% insatisfechos, con respecto a la seguridad el 68,9% insatisfechos al igual que la empatía del personal el 75% insatisfechos con la atención y finalmente, con respecto a los aspectos tangibles el 88,9% manifestaron insatisfacción.

Podemos denotar, la superioridad de pacientes se sintieron poco satisfechos en sus cinco dimensiones de la satisfacción; por ello, es necesario generar cambios en todos aspectos en cuanto a la infraestructura, el recurso humano y la seguridad de pacientes, con el fin de generar mayor confianza y

con ello mayor acercamiento de las personas, familias y lograr una atención integral, mayores coberturas de los indicadores de salud y promover conductas preventivas de la población de Santo Tomás.

4.1.1. Proceso de la prueba de hipótesis

Con el fin de determinar la distribución normal, esta parte examina la distribución de la data. Las siguientes teorías son el resultado del análisis de las estadísticas no paramétricas correspondientes.

H₀: La distribución de la data presenta una distribución normal.

H₁: La distribución de la data no presentan una distribución normal.

Regla de decisión:

Se rechaza la H₀ el sig. P valor < 0.05

Se acepta la H₀ el sig. P valor > 0.05

Tabla 8

Test de normalidad KS

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,390	180	,000	,660	180	,000
Humana	,445	180	,000	,591	180	,000
Técnico	,407	180	,000	,646	180	,000
Entorno	,291	180	,000	,750	180	,000
Satisfacción	,400	180	,000	,617	180	,000
Fiabilidad	,470	180	,000	,535	180	,000
Capacidad de respuesta	,475	180	,000	,525	180	,000
Seguridad	,437	180	,000	,583	180	,000
Empatía	,467	180	,000	,539	180	,000
Aspectos tangibles	,526	180	,000	,364	180	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Análisis e interpretación

Dado que la muestra contiene más de cincuenta puntos de datos, se utilizó una prueba de normalidad para la investigación. Por lo tanto, se efectuó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. En los resultados indican que las variables investigadas, junto con sus dimensiones, tienen un valor de significación de 0,00, que es inferior al umbral de significación de 0,005. Por lo tanto, es adecuado emplear una estadística no paramétrica como el coeficiente Rho de Spearman, ya que se rechaza H_0 y se acepta H_1 , lo que indica que la data no proceden de una distribución normal.

Hipótesis general

H_1 : Existe relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes del Hospital Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

H_0 : No existe relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes del Hospital Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

Tabla 9

Correlación entre la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024

Correlaciones			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,365**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,365**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Análisis e interpretación

De la tabla 9, se visibiliza aquella relación existente como positiva y significancia entre ambas variables en los individuos, además presenta un coeficiente de relación alta de 0.365 siendo el valor p (0.000) menor a la significancia de 0.005. en consecuencia, podemos concluir en un rechazo a la hipótesis nula y se acepta la presencia de una asociación positiva y significativa.

H.E.1

H1: Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión humana con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

H0: No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión humana con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión humana con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024

Correlaciones				
Rho de Spearman	Dimensión humana		Dimensión humana	Satisfacción
		Coeficiente de correlación	1,000	,334**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,334**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Análisis e interpretación

De la tabla 10, se evidencia que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión humana con la satisfacción en los pacientes, asimismo presenta un coeficiente de relación alta de 0.334 siendo el valor p (0.000) menor al nivel de significancia de 0.005.

H.E.2

H1: Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnico – científico con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

H0: No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnico – científico con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión técnico – científico con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024

Correlaciones			Dimensión técnico - científica	Satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión técnico- científico	Coeficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Análisis e interpretación

De la tabla 11, se evidencia que presenta una relación positiva y significativa entre la dimensión técnico - científico con la satisfacción en los

usuarios, asimismo presenta un coeficiente de relación alta de 0.455 siendo el valor p (0.000) inferior a la significancia de 0.005. En efecto, se procede a rechazar la hipótesis nula y en base a ello aceptamos una relación existente de manera positiva y significativa.

H.E.3

H1: Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

H0: No existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024

Correlaciones				
			Dimensión entorno	Satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,355**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,355**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Análisis e interpretación

De la tabla 12, se evidencia que presenta una asociación significativa de la dimensión entorno con la satisfacción en los pacientes, además exhibe un coeficiente de relación alta de 0.355 siendo el valor p (0.000) inferior al nivel de significancia de 0.005. Por ende se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la relación existente de manera positiva y significativa.

4.2. DISCUSIÓN

Dentro de los hallazgos en el estudio se encontraron: La presencia de una relación positiva y significativa entre las variables objeto de estudio como es el caso de la calidad y la satisfacción, además exhibe un coeficiente de relación alta de 0.365 siendo el valor p (0.000) con igual resultados encontró Mayorga (Mayorga et al., 2019) en Colombia en las fundaciones prestadoras en el ámbito de salud $p < 0.001$, Carrasco (Carrasco, 2022) validando su estudio en Piura con el cuestionario de SERVQUAL con el interés de analizar las variables de estudio mencionadas percibieron una alta calidad y satisfacción en la atención ($p < 0.005$), Arce (Arce & Aliaga, 2023) ($p < 0.005$) y por último Velarde (Velarde, 2023) y Asqui (Asqui, 2022) estudios realizados en Cusco y en el Hospital Santo Tomás donde concluyen y remarcan la existencia con una relación fuerte (0.000); demostrando que, la satisfacción es un hito importante y que comúnmente se destinada para ser medida la calidad en una atención de los pacientes en nuestro sistema de salud.

En cuanto a esta dimensión que hace referencia a lo técnico y científico con los ítems de la satisfacción se encontró relación alta de 0.455 siendo el valor p (0.000) inferior a la significancia de 0.005 comparando nuestros resultados con Aguilar (Aguilar & Hernández, 2023) el 68.5% de los consultorios maternos cuenta con los servicios imperiosos para ser parte de una atención de calidad; lo que demuestra que, la entidad prestadora debe garantizar el control para cumplir los parámetros mínimos que garanticen unos servicios de calidad, llenos de seguridad y dar una extraordinaria referencia de cumplimiento a todos los ítem y con ello, lograr la satisfacción en un conjunto de individuos (Noriero & Avalos, 2020).

Por otro lado, la dimensión humana con la satisfacción se detalla una de relación alta de 0.334 siendo el valor p (0.000) con similares resultados se encontró Morocho (Morocho et al., 2024) en Ecuador donde el 90% del recurso humano se muestra empático repercutiendo en la satisfacción del paciente al igual que Miranda (Miranda et al., 2024) los pacientes le dieron mayor importancia al potencial humano para mostrar satisfacción en una atención y a diferencia de Jimeno (Jimeno et al., 2022) en Colombia encontró la falta de preparación del recurso humano repercutiendo en la falta de la humanización hacia los usuarios; lo que demuestra que, la notabilidad de una conectividad entre el usuario con los proveedores en las áreas de sanidad, también se suma una relación interpersonal que sea estrecha en la consulta; con buena comunicación, normas y cumplir los valores sociales incrementa la satisfacción del paciente y así lograremos estimular en el autocuidado de la salud en efecto de los padecimientos prevenibles (Paz, 2023).

Por consiguiente, también es destacable el entorno con la satisfacción visibilizando su relación de manera positiva y significativa de 0.355 siendo el valor p (0.000) con resultados diferentes se encontró Mendoza (Mendoza & Molina, 2023) estudio realizado en el Cusco el 58.6% de los usuarios se mostraron insatisfechos con los materiales e insumos lo que impidió recibir una atención de calidad; lo que demuestra que, las condiciones externas como la ventilación, calor, luz, limpieza y ruido (Reque, 2020), son aspectos importantes que un individuo observa y permite sentirse confortable, seguro y sin temor a ser atendido en una entidad de salud (Ayoví Valdez, 2021).

Entre tanto, la calidad de atención en el nosocomio de estudio los usuarios manifestaron y observaron que 76,7% se encuentra en proceso y

solo el 10,6% manifestaron aceptable la atención con resultados diferentes Morales (Morales & Gómez, 2022) el 58.5% encontraron una buena calidad de atención en el país del Ecuador mediante este modelo de SERVQUAL al igual que Merchán (Merchán, 2021) el 58% buena calidad de servicio pero con estrategias de mejora en los aspectos deficientes y con resultados similares Pérez (Pérez, 2024) el 72% visibilizaron insatisfechos con la calidad, Carrasco (Carrasco, 2022) el 42,5% manifestó regular calidad de atención y Maququerhua (Maququerhua, 2024) el 57,7% calidad media; lo que demuestra que casi la totalidad de los pacientes percibieron que en el mismo hospital de estudio se encuentra en el proceso de mejoramiento para agenciar los servicios en una atención con esmero optimo logrando el resultado con un diminuto riesgo iatrogénico y con una mayor satisfacción del paciente.

Por otro lado, los pacientes que se trasladan para ser acreedores de una atención en el hospital de estudio manifestaron que el 61,1% se sintieron insatisfechos y solo el 38,9% se sintieron satisfechos comparando dichos resultados diferentes como de Merchán (Merchán, 2021) estudio realizado en el Ecuador donde el 61% manifestaron satisfacción por la atención recibida al igual que Ayovi (Ayoví Valdez, 2021) y Cutipa (Cutipa, 2024) el 58% y 84,7% se sintieron satisfechos con resultados similares al nuestro Pérez (Pérez, 2024) el 80% manifiestan insatisfacción por la atención; lo que refleja que, más del 50% de los encuestados no percibieron los rangos perfectos que hace énfasis en las expectativas que presumían con una atención brindada, ya que la satisfacción se encuentra influenciada por las condiciones de infraestructura, inmobiliario, logístico y el recurso humano, que lamentablemente en el sector de salud se encuentra en proceso de mejora,

pero nuestros resultados permitirá continuar con las estrategias de mejora, gestión, organización y eficiencia de los servicios que demande en nuestras instalaciones de ejercemos dando servicios.

Por último, con respecto a la fiabilidad el 75% se sintieron insatisfechos, según la capacidad de respuesta el 76,7% insatisfechos, con respecto a la seguridad el 68,9% insatisfechos al igual que la empatía del personal el 75% insatisfechos con la atención y los elementos tangibles el 88,9% manifestaron insatisfacción comparando nuestros resultados con estudios realizado en el Ecuador como Morocho (Morocho et al., 2024) el 90% percibieron una buena satisfacción referente a la apariencia de la tangibilidad, una suficiencia en las respuestas y lograron una superioridad con respecto a la empatía al igual que Morales (Morales & Gómez, 2022) 51.2% fiabilidad, 65.5% seguridad, 52.6% empatía y 65.5% aspectos tangibles satisfechos con la atención y en México Aguilar (Aguilar & Hernández, 2023) el 62.4% observa que el personal de salud se muestra sonriente e interesado en la atención, 69.5% la atención fue personalizada, el 82.9% se sintieron cómodas con la atención; en base al potencial de respuesta el 85.9% manifestaron que se les informó de manera clara y precisa sobre su salud; entre tanto estudio en nuestro país Pérez (Pérez, 2024) el 72% manifiestan insatisfacción durante la atención por la falta de la capacidad de respuesta, el 64% perciben insatisfacción por el tiempo limitado en la atención y no absolvieron sus dudas, el 78% de los pacientes manifestaron una insatisfacción en la falta de amabilidad en la atención, en cuanto a los elementos tangibles el 66% manifiestan insatisfacción por la mala infraestructura, una escasez en la indumentaria y componentes físicos que son atribuidos en una atención, lo que visibiliza nuestra realidad en especial



en la región del Cusco explica Mendoza (Mendoza & Molina, 2023) en cuanto a la respuesta del personal presentan insatisfacción 62%, la poca muestra de empatía en la atención 51,37% y con respecto a la materiales, insumos e infraestructura insatisfactorio 58.6%; lo que refleja, que en nuestro país las entidades de salud tienen muchas deficiencias, como el insuficiente financiamiento para mejorar la infraestructura y logística, deficiencia del recurso humano siendo uno de los mayores perjuicios del sistema de salud. Por ello, es necesario el mejoramiento continuo desde los distintos enfoques de sostenibilidad y de gestión con evaluaciones permanentes a fin de analizar las deficiencias en base a estos hallazgos implementar correctivos que coadyuven a un progreso ininterrumpido en nuestras áreas del sector sanitario.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Dando respuesta al objetivo general: Existe una relación positiva de la calidad de atención con la satisfacción en los pacientes del Hospital Santo Tomás, además exhibe un coeficiente de relación alta de 0.365 siendo el valor p (0.000).

SEGUNDA: En base al primer objetivo específico se encontró que, presenta una asociación positiva y significativa entre la dimensión técnico - científico con la satisfacción en los pacientes, asimismo presenta un coeficiente de relación alta de 0.455 siendo valor p (0.000; donde el 49,5% de los pacientes manifiestan que se encuentran en proceso con respecto a dimensión técnica - científica y por ende causa insatisfacción.

TERCERA: Además en base al segundo objetivo específico se enmarcó, la presencia de una relación positiva y significativa entre la dimensión humana con la satisfacción en los pacientes, además exhibe un coeficiente de relación alta de 0.334 siendo valor p (0.000); el 56,7% de los pacientes observan que con respecto a la atención concerniente a lo humano se encuentra en proceso como consecuencia sienten insatisfacción.

CUARTA: y con respecto al tercer objetivo se detalló, la presencia de una relación positiva y significativa entre la dimensión entorno con la satisfacción en los pacientes, además exhibe un coeficiente de relación alta de 0.355 siendo valor p (0.000); el 36,1% de los pacientes manifiestan con respecto a los ítems que enmarcan con respecto al entorno de la atención se encuentran en proceso repercutiendo en la insatisfacción de la consulta.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a las altas autoridades encargadas en áreas administrativas y ejecutivas del Hospital Santo Tomás ubicado en Chumbivilcas continuar con la implementación de normativas que coadyuven en una adecuada gestión de calidad, con el interés de fomentar el progreso ininterrumpido en la aplicabilidad de herramientas que visibilicen la mejora continua de los distintos servicios con la utilidad de optimizar la satisfacción en los pacientes que se trasladan a dicho nosocomio.

SEGUNDA: Se recomienda continuar con las evaluaciones constantes para el cumplimiento de los estándares respecto a los aspectos técnicos, funcionalidad y conocimiento para una mayor facilidad durante la prestación de los servicios.

TERCERA: Se recomienda al encargado al área del recurso humano gestionar capacitaciones continuas para el personal de salud con énfasis en un trato humanizado hacia los pacientes. Además, dar soluciones inmediatas de las quejas y reclamos con el propósito enmarcar un mejoramiento de manera continua y con estos planteamientos lograr índice de superioridad de satisfacción.

CUARTA: Se recomienda continuar con proyectos de mejoramiento continuo de la infraestructura y logística del Hospital Santo Tomás para afinar la atención, también facilitar toda la logística necesaria para el desenvolvimiento del personal de salud durante las atenciones que requerirán los usuarios, con ello hacer notorio los servicios ofrecidos e con esto incrementar la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 525-2018-CG *Contraloría alerta riesgos en hospitales de Cusco por deficiencias en principales servicios de salud.* (s. f.). Recuperado 27 de febrero de 2025, de <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/496144-525-2018-cg-contraloria-alerta-riesgos-en-hospitales-de-cusco-por-deficiencias-en-principales-servicios-de-salud>
- Aguilar, P., & Hernández, M. (2023). Percepción de la calidad en la atención prenatal otorgada a mujeres embarazadas de la Unidad de Medicina Familiar No. 53 de León, Guanajuato en el año 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6). <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9938>
- Alvarez, A. (2020). *Clasificaciones de las investigaciones* [Nota Académica, Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20C%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arce, M. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. *Repositorio Académico USMP*, 8. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10905>
- Arce, M., & Aliaga, R. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta*



Médica *Peruana*, 40(4), 308-313.

<https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>

Ascona, L. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Túpac Amaru Inca de Pisco, 2018*. [Tesis maestría en gestión de salud, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29800/ascona_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Asqui, Y. (2022). *PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD* [Tesis maestría en gestión de salud, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81682/Asqui_AYM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Ayoví. (2020). *Calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Básico Esmeraldas* [Tesis de maestría, Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/07902cfb-f36c-4192-ad0a-7a617d5d58e4/content>

Ayoví Valdez, L. T. (2021). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas* [Ecuador - PUCSE - Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias].
<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/39116>

Carrasco, J. (2022). *Calidad de atención prenatal y satisfacción de las gestantes durante el Covid 19, Centro Médico Puna Guayaquil 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].



https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80906/Carrasco_IJJ-SD.pdf?sequence=1

Cusco.pdf. (s. f.). Recuperado 27 de octubre de 2024, de <https://sdv.midis.gob.pe/redinforma/Upload/regional/Cusco.pdf>

Cutipa, J. (2024). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia Puesto de Salud San Miguel, Cusco 2022* [Tesis Postgrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].

<https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c034d53a-cb7e-4ed7-b674-c9417adb1165/content>

Cuyo, L. (2023). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco* – 2022.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNS_cb28b6b73b38cf369a09188993323d9c

Delgado, L., & Calero, M. (2023). Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes | RECIMUNDO. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 7(1). <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1997>

Dioses, D., Zarate, J., Vizcarra, V., & A, M. (2023). Adherencia a la atención prenatal en el contexto sociocultural de países subdesarrollados: Una revisión narrativa. *Horizonte Médico*, 23(4), e2252. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2023.v23n4.12>



- Enríquez, F. (2023). Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. *Revista de Climatología*, 23(1), 167-186. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.167-186>
- Febres-Ramos, R. J., Mercado-Rey, M. R., Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Flores, A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Flores, J. A. R. (s. f.). *PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA*.
- Gerencia Regional del Cusco. (2023, septiembre 21). *Trabajo articulado: Más de 400 millones de soles para infraestructura hospitalaria de la región—Noticias—Gerencia Regional de Salud de Cusco—Plataforma del Estado Peruano*. <https://www.gob.pe/institucion/regioncusco-geresa/noticias/869598-trabajo-articulado-mas-de-400-millones-de-soles-para-infraestructura-hospitalaria-de-la-region>
- Guerra, K. (2022). *Calidad de atención del servicio y satisfacción de los clientes de un laboratorio clínico en Portoviejo, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. C:/Users/ACER/Downloads/Guerra_MKJ-SD%20(1).pdf



- Guevara, E. (2022). La salud materna y neonatal es una tarea de todos | Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal. *Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal*, 11(4).
<https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/323>
- Guevara, P., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la investigación y el Conocimiento*, 4(3).
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico*, 12(2), Article 2.
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición, Vol. 6). MC. Graw Hil.
- Hernández, R., Fernández, M., & Baptista, P. (s. f.). Selección de la muestra. *Metodología de la investigación*, 6(2). Recuperado 2 de agosto de 2024, de
https://campus.ucsfvirtual.edu.ar/pluginfile.php/728335/mod_resource/content/1/HERNANDEZ%20SAMPLERI%20%281%29.pdf
- Hospital Regional del Cusco. (2023). Análisis de la Situación de los Servicios Hospitalarios ASISHO 2023. MINSA. <https://hrcusco.gob.pe/wp-content/uploads/2024/05/ASISHO2023.pdf>



- Jaya, V. (2017). *Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito Bajo* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26418/1/40%20GIS.pdf>
- Jimeno, J., Prieto, S., & Lafaurie, M. (2022). Atención prenatal humanizada en américa latina: Un estado del arte. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*, 79(2), 205-209.
<https://doi.org/10.31053/1853.0605.v79.n2.32720>
- Luna, M. (2024). *Estrategia de gestión para la satisfacción de la gestante atendida en el Centro de Salud José Olaya Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/12494/Luna%20Garcia%2c%20Martha%20Mireya.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
- Maquerhua, C. (2024). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024* [Tesis, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].
https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/9009/253T20240471_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181-209.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es



- Mayorga, L., Sejín, C., Pérez, M., Guzmán, J., & Mayorga, L. (2019). Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 51(3), 220-227. <https://doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019005>
- Mendoza, J., & Molina, C. (2023). *Satisfacción de gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por covid-19. Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani Cusco 2022* [Tesis de Especialidad, Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/item/23f33203-473f-4381-8c7c-613a5fe45133>
- Merchán, J. (2021). *Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes con discapacidad del centro de salud tipo B Huambálo – Ambato, Ecuador 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2480/TESIS%20-%20MERCHAN%20MOREIRA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Miranda, A., Hernández, L., Aguilar, D., & Fernández, M. (2024). Satisfacción con la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 40(e2982). <https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/download/2982/730>
- Morales, V., & Gómez, N. (2022). Calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina. *Anatomía Digital*, 5(3), 19-33. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/AnatomiaDigital/article/view/2159>



- Morocho, S., Espinoza, M., Pico, S., & Leal, B. C. (2024). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios afiliados de una clínica de heridas de la ciudad de Guayaquil 2023. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 8(52), 85-94.
<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol8iss52.2024pp85-94>
- Noriero, S., & Avalos, M. (2020). Assessment of health quality from patients' perspective. *Editorial Ciencias Médicas*, 32(1).
<https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2020/ifd2033p.pdf>
- OMS. (s. f.). *Servicios sanitarios de calidad*. Recuperado 19 de diciembre de 2024, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OMS. (2023). La OMS publica un plan mundial para luchar contra la principal causa de muerte en los partos. *Organización Mundial de la Salud*.
<https://www.who.int/es/news/item/11-10-2023-who-issues-global-plan-to-tackle-leading-cause-of-death-in-childbirth>
- ONU. (2023). Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. *Informe sobre los ODS 2023*.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>
- Paz, K. (2023). *Relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2023* [Tesis, Universidad Católica de Santa María].
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a06087af-818d-4e2e-b403-1ddf0c4a6e1d/content>



PDF-PLAN-TÁCTICO-SGCS-RSCCE-2023.pdf. (s. f.). Recuperado 27 de octubre de 2024, de <https://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/calidad/2023/00.PLAN-TRABAJO-SGCS-2023/PDF-PLAN-T%C3%81CTICO-SGCS-RSCCE-2023.pdf>

Peralta, M. (2021). *Gestión de denuncias y satisfacción del usuario en una institución pública del sector salud, Lima, 2021* [Tesis de maestría en gestión de servicios, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73588/Peralta_CMA-SD.pdf?sequence=8

Pérez, M. (2024). *Gestión de la calidad en la atención de salud para la satisfacción del paciente, Centro Salud Enrique Tirado Bonilla Chongoyape* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12089>

Quispe, A. (2022). *Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto covid-19 en periodo julio—octubre 2021* [Tesis pregrado, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5463/1.%20TESIS%20-%20ANDREA%20QUISPE%20JACOBO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

R.D.-268-PLAN-SATISFACCION-USUARIO-EXTERNO.pdf. (s. f.). Recuperado 27 de febrero de 2025, de <https://hrcusco.gob.pe/wp->



content/uploads/2021/12/R.D.-268-PLAN-SATISFACCION-USUARIO-
EXTERNO.pdf

Reque. (2020). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque_OLL-SD.pdf?sequence=1

Rivera, J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en las empresas* [Tesis de maestría en gestión de servicios, Universidad Autónoma de Ica].
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/826/Rivera%20Garcia%2c%20Jenny%20Jhoselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RM N° 527-2011/MINSA. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. 14, 16, 21, 24, 35, 45.
<https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Salud en las Américas. (2022). *Perfil de país—Uruguay | Salud en las Américas*. <https://hia.paho.org/es/paises-2022/perfil-uruguay>

Soto, P., Virú, M., Elorreaga, O., Amaya, E., & Mezones, E. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 14-25.
<https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.595>



Torres, E. de J. M., Ríos, O. M. E., Hernández, M. M., & León, M. H. L. (2023).

Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19).

<https://www.redalyc.org/journal/6381/638174353001/html/>

Torres, E., Ríos, O., Hernández, M., & León, M. (2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19). <https://www.redalyc.org/journal/6381/638174353001/html/>

Tumas, N., Godoy, A., Peresini, V., Peisino, M., Boldrini, G., & Vaggione. (2022). El cuidado prenatal y los determinantes sociales: Estudio ecológico en Argentina. *Población y Salud en Mesoamérica*, 19(2), 224-244. <https://doi.org/10.15517/psm.v0i19.47439>

UNICEF. (2023). *Según organismos de Naciones Unidas, cada dos minutos muere una mujer por complicaciones relacionadas con el embarazo o el parto*. <https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/organismos-naciones-unidas-cada-dos-minutos-muere-mujer-complicaciones-relacionadas-embarazo-informe-oms-unicef-unfpa>

Velarde, J. (2023). *Efectos de la calidad de atención en salud en la alta voluntaria de gestantes en hospitales nivel III-1, Cusco, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108013/Velarde_FJP-SD.pdf?sequence=1

Velarde_FJP-SD.pdf. (s. f.). Recuperado 9 de noviembre de 2024, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108013/Velarde_FJP-SD.pdf?sequence=1



- Vilela, J. (2023). *Nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, 2021* [Tesis pregrado, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34070/Vilela%20Apolaya%20Joselyn%20Jahaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaíno, P., Maldonado, I., & Cedeño, R. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 7(4).
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>



ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología
Pregunta general PG.- ¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Santo Tomás, Chumbivilcas 2024? Preguntas específicas PE1.- ¿Cómo la calidad de atención en su dimensión técnico - científico se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024? PE2.- ¿Cómo la calidad de atención en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024? PE3.- ¿Cómo la calidad de atención en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024?	Objetivo general OG. – Determinar si existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Santo Tomás, Chumbivilcas 2024 Objetivos específicos OE1.- Identificar cómo la calidad de atención en su dimensión técnico – científico se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024. OE2.- Identificar cómo la calidad de atención en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024. OE3.- Identificar cómo la calidad de atención en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.	Hipótesis Existe relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024. Hipótesis específicas HE1.- Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnico – científico con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024. HE2.- Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión humana con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024. HE3.- Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Santo Tomás, Chumbivilcas 2024.	Variable 1 Calidad de atención Técnico – científica Humana Entorno Variable 2 Satisfacción del usuario Dimensiones Fiabilidad Seguridad Capacidad de respuesta Empatía Aspectos tangibles	Enfoque Cuantitativo Tipo Básica Nivel Relacional Método Básico y prospectivo Diseño No experimental y transversal Método Cuantitativo Población y muestra La población de 800 usuarios y la muestra de 180 usuarios atendidos en el Hospital santo Tomas durante el periodo de estudio. Técnica Encuesta Instrumentos Evaluación del Modelo de Satisfacción del SERQUAL

Anexo 2. Encuesta de evaluación de la calidad de atención**ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PACIENTES
ATENDIDOS DEL HOSPITAL DE SANTO TOMAS DE CHUMBIVILCAS
2024**

Estimada usuaria, estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre los niveles de satisfacción percibidos en el área de consulta externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas. Coloque o marque con una X la respuesta. Agradezco de antemano su apoyo.

Siempre = 1		A veces = 2		Nunca = 3		
N°	Ítems	1	2	3		
Técnico - Científico						
1	El profesional de salud brinda importancia a la toma de medidas de peso y talla					
2	El profesional de salud registra el peso y la talla en el la historia clínica explicándoles su estado nutricional					
3	El profesional de salud realiza el lavado de manos antes y después de examinarla					
4	El profesional de salud la examina desde la cabeza hasta los pies					
5	El profesional de salud le sonríe y le habla cuando la evalúa					
6	El profesional de salud evalúa su estado de salud, y le explica su condición actual					
7	El profesional de salud utiliza materiales cuando la evalúa					
8	El profesional de salud aclara sus preguntas o dudas sobre estado de salud					
9	El profesional de salud educa sobre los cuidados que tiene que tener en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.					
10	Ante un problema detectado en su estado de salud el profesional de salud le informa y lo deriva a un especialista					
Dimensión humana		1	2	3		
11	Al ingresar al Hospital el profesional de salud la saluda y se despide de usted amablemente					
12	La comunicación del profesional de salud es clara con usted					
13	El profesional de salud la trata con respeto durante la consulta					
14	Durante la atención el profesional de salud mantiene un tono de voz adecuado					
15	El profesional de salud le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que se le va a realizar					
16	El profesional de salud le pregunta si usted comprendió lo explicado					



17	El profesional de salud le informa la importancia de las vacunas correspondientes			
18	El profesional de salud muestra y brinda importancia a los problemas de salud			
19	El profesional de salud pregunta las razones de su inasistencia a sus citas programadas y/o felicita por haber acudido responsablemente al hospital			
Dimensión entorno		1	2	3
20	Es limpio y ordenado el Hospital donde recibe la consulta			
21	Es adecuado para usted el hospital, y se siente cómoda			
22	Se mantiene la privacidad durante su consulta			
23	Las condiciones físicas del hospital son seguras para usted			
24	Cuenta con espacios respectivos, como lavado de manos, espacio de rotafolio de enfermedades prevenibles, otros			

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 3. Encuesta sobre la satisfacción

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES DEL HOSPITAL SANTO TOMAS DE CHUMBIVILCAS

Estimada usuaria, estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre los niveles de satisfacción percibidos en el área de consulta externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas. Coloque o marque con una X la respuesta. Agradezco de antemano su apoyo.

Siempre = 1		A veces = 2		Nunca = 3	
N°	Preguntas	1	2	3	
Dimensión fiabilidad					
1	¿El profesional de salud le brinda una buena orientación sobre su motivo de atención?				
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?				
3	¿Encuentra las citas disponibles para su próxima consulta?				
4	¿Se respeta la programación y turno para recibir su atención?				
5	¿El tiempo de espera para que ingrese a su consulta es corto?				
Dimensión capacidad de respuesta					
6	¿La atención es eficaz en admisión?				
7	¿Le brindan una buena atención en triaje?				
8	¿La atención es eficaz en farmacia?				
9	¿La atención es eficiente en los exámenes auxiliares?				
Dimensión seguridad					
10	¿El profesional de salud le brinda confianza en el momento de su atención?				
11	¿El profesional de salud le brinda respeto al momento de su atención?				
12	¿El profesional de salud realiza una evaluación minuciosa en el momento de su atención?				
13	¿El profesional de salud responde sus dudas de una manera rápida y concisa?				
Dimensión empatía					
14	¿El profesional de salud le trata con respeto, amabilidad y paciencia?				
15	¿El profesional de salud comprende sobre su problema de salud?				
16	¿El profesional de salud que le atiende, muestra interés en solucionar alguna complicación en su salud?				
17	¿Usted comprende la explicación que el profesional de salud le brinda sobre sus exámenes auxiliares?				



18	¿Usted comprende la explicación del profesional le brinda sobre los medicamentos a tomar, tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?			
Dimensión aspectos tangibles		1	2	3
19	¿El ambiente es adecuado para recibir una atención?			
20	¿Qué el consultorio cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
21	¿Los carteles, afiches o información visual son entendibles para usted?			
22	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?			
23	¿El consultorio se encuentra limpio, es cómodo y tiene buena iluminación para usted?			

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 4. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Validación de instrumento
Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
Escuela de posgrado



FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE SANTO TOMÁS,
CHUMBIVILCAS 2024

I. REFERENCIAS

1. EXPERTO: SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

2. PROFESIÓN: _____

3. CARGO ACTUAL: _____

4. GRADO ACADEMICO: MAESTRO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

ASPECTOS	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		5	4	3	2	1	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción	✓					
	2. Coherencia interna	✓					
	3. inducción a la respuesta (sesgo)	✓					
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante	✓					
	5. mide lo que pretende	✓					
GENERALES	6. el instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder	✓					
	7. los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓					
	8. los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	✓					
	9. el número de ítems es suficiente para recoger la información	✓					
	10. los ítems se deduce de los indicadores	✓					
SUB TOTAL							
TOTAL							

Coefficiente de valorización porcentual, C= 100%

III. RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCION

a. Aprobado (C ≥ 75%) = 0.75

b. Desaprobado (C < 75%) = 0.75



Sello y Firma de Experto

DNI N° 29309750



Validación de instrumento
Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
Escuela de posgrado



FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE SANTO TOMÁS,
CHUMBIVILCAS 2024

I. REFERENCIAS

1. EXPERTO: ENRIQUE GIVANO APAZA CHIRIÑOS
2. PROFESIÓN: _____
3. CARGO ACTUAL: _____
4. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

ASPECTOS	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		5	4	3	2	1	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción	✓					
	2. Coherencia interna		✓				
	3. Inducción a la respuesta (sesgo)	✓					
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante		✓				
	5. mide lo que pretende	✓					
GENERALES	6. el instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder	✓					
	7. los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓					
	8. los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		✓				
	9. el número de ítems es suficiente para recoger la información	✓					
	10. los ítems se deduce de los indicadores						
SUB TOTAL							
TOTAL							

Coefficiente de valorización porcentual, C= _____

III. RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCION

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)


Sello y Firma de Experto
DNI N° 0241303



Validación de instrumento
Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
Escuela de posgrado



FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE SANTO TOMÁS,
CHUMBIVILCAS 2024

I. REFERENCIAS

1. EXPERTO: FRIEDY TORIBIO CHALO VARGAS
2. PROFESIÓN: _____
3. CARGO ACTUAL: _____
4. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

ASPECTOS	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		5	4	3	2	1	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción	✓					
	2. Coherencia interna	✓					
	3. Inducción a la respuesta (sesgo)	✓					
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante		✓				
	5. mide lo que pretende	✓					
GENERALES	6. el instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder	✓					
	7. los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓					
	8. los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	✓					
	9. el número de ítems es suficiente para recoger la información	✓					
	10. los ítems se deduce de los indicadores	✓					
SUB TOTAL							
TOTAL							

Coefficiente de valorización porcentual, C= 95%

III. RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCION

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)


Sello y Firma de Experto
DNI N° 07033951

ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Al ingresar al Hospital el profesional de salud la saluda y se despiden de usted amablemente	59,29	3733,314	-,167	.	,983
La comunicación del profesional de salud es clara con usted	59,05	3711,648	,141	.	,983
El profesional de salud la trata con respeto durante la consulta	58,86	3689,229	,506	.	,982
Durante la atención el profesional de salud mantiene un tono de voz adecuado	58,86	3662,029	,712	.	,982
El profesional de salud le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que se le va a realizar	58,95	3632,448	,739	.	,982
El profesional de salud le pregunta si usted comprendió lo explicado	58,76	3611,090	,809	.	,981
El profesional de salud le pregunta si usted comprendió lo explicado	58,76	3581,890	,894	.	,981
El profesional de salud muestra y brinda importancia a los problemas de salud	58,71	3556,314	,922	.	,981
El profesional de salud pregunta las razones de su inasistencia a sus citas programadas y/o felicita por haber acudido responsablemente al hospital	58,57	3533,257	,937	.	,980
El profesional de salud brinda importancia a la toma de medidas de peso y talla	58,86	3498,929	,963	.	,980
El profesional de salud registra el peso y la talla en el la historia clínica explicándoles su estado nutricional	58,48	3483,362	,979	.	,980
El profesional de salud realiza el lavado de manos antes y después de examinarla	58,48	3456,562	,988	.	,980
El profesional de salud la examina desde la cabeza hasta los pies	58,57	3423,657	,985	.	,980
El profesional de salud le sonríe y le habla cuando la evalúa	58,43	3401,857	,989	.	,979
El profesional de salud evalúa su estado de salud, y le explica su condición actual	58,52	3375,262	,978	.	,979
El profesional de salud utiliza materiales cuando la evalúa	58,19	3357,862	,987	.	,979
El profesional de salud aclara sus preguntas o dudas sobre estado de salud	58,29	3330,014	,983	.	,979
El profesional de salud educa sobre los cuidados que tiene que tener en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.	58,05	3310,348	,984	.	,979
Ante un problema detectado en su estado de salud el profesional de salud le informa y lo deriva a un especialista	58,05	3281,848	,989	.	,979
El tiempo de espera para la atención y el tiempo que dura la atención es adecuada	58,10	3252,490	,991	.	,979
Es limpio y ordenado el Hospital donde recibe la consulta	58,29	3221,714	,990	.	,979
Es adecuado para usted el hospital, y se siente cómoda	58,14	3198,529	,994	.	,979
Se mantiene la privacidad durante su consulta	57,81	3183,762	,994	.	,980
Las condiciones físicas del hospital son seguras para usted	57,86	3157,429	,993	.	,980
Cuenta con espacios respectivos, como lavado de manos, espacio de rotafolio de enfermedades prevenibles, otros	57,81	3133,462	,991	.	,980

ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LA SATISFACCIÓN

Estadísticas de total de elemento

	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
¿El profesional de salud le brinda una buena orientación sobre su motivo de atención?	42,95	41,313	,265	,840
¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	42,75	40,092	,361	,837
¿Encuentra las citas disponibles para su próxima consulta?	42,80	39,432	,492	,832
¿Se respeta la programación y turno para recibir su atención?	42,90	38,200	,582	,828
¿El tiempo de espera para que ingrese a su consulta es corto?	42,90	40,726	,310	,839
¿La atención es eficaz en admisión?	43,20	36,484	,763	,819
¿Le brindan una buena atención en triaje?	42,90	39,463	,497	,832
¿La atención es eficaz en farmacia?	42,95	40,050	,473	,834
¿La atención es eficiente en los exámenes auxiliares?	42,45	42,155	,130	,844
¿El profesional de salud le brinda confianza en el momento de su atención?	43,05	38,576	,534	,830
¿El profesional de salud le brinda respeto al momento de su atención?	42,75	40,513	,304	,839
¿El profesional de salud realiza una evaluación minuciosa en el momento de su atención?	42,80	38,589	,522	,831
¿El profesional de salud responde sus dudas de una manera rápida y concisa?	42,65	39,924	,336	,839
¿El profesional de salud le trata con respeto, amabilidad y paciencia?	43,10	37,568	,648	,825
¿El profesional de salud comprende sobre su problema de salud?	42,80	40,589	,414	,836
¿El profesional de salud que le atiende, muestra interés en solucionar alguna complicación en su salud?	42,70	41,274	,304	,839
¿El profesional de salud que le atiende, muestra interés en solucionar alguna complicación en su salud?	42,85	41,292	,118	,851
¿Usted comprende la explicación del profesional le brinda sobre los medicamentos a tomar, tipo de medicamento, dosis y efectos adversos?	42,75	41,461	,316	,839
¿El ambiente es adecuado para recibir una atención?	43,05	38,050	,527	,830
¿Qué el consultorio cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	43,00	41,158	,267	,840
¿Qué el consultorio cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	42,60	41,621	,124	,848
¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	42,80	41,116	,248	,841
¿El consultorio se encuentra limpio, es cómodo y tiene buena iluminación para usted?	42,90	36,411	,651	,823

ANEXO 5. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS







ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓNAUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCVFormato digital ☒

Fecha de entrega: 28 – 10 - 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: USDELLY DIANA MAYTA VILCA

Dirección: ANDRES BELAUNDE AMP. P. NUEVAS MZ. A LT. 5

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 46140566

Teléfono: 987813628

email: Dianamayta21@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono:

email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado:

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional o Mención:

GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Título o Grado Académico a optar:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: Dr. ARNALDO YANA TORRES

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐Tesis ☒Trabajo de Suficiencia Profesional ☐Trabajo Académico ☐Título: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE
SANTO TOMÁS, CHUMBIVILCAS 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): CALIDAD DE ATENCIÓN SATISFACCIÓN DE PACIENTES

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1,2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☐ Título ☐ 2da Especialidad ☒ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☒ Internacional☐ Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58

Firma de Autor



huella digital

28 – OCTUBRE - 2025

Fecha