

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en un puesto de
salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023**

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor (es) : Bach. ROCIO PAUCAR FLOREZ

: Bach. ANDREA KINVERLY RIOS TIXE

Asesor (a) : Mg. Gutarra Elias, Rocio Mirella

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y

Culminación : 27-06-23 al 26-06-24

Huancayo – Perú

2024

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES
EN UN PUESTO DE SALUD DEL DISTRITO DE
YANACANCHA, PASCO – 2023

PRESENTADA POR:

Bach. Paucar Flores Rocio
Bach. Ríos Tixe Andrea Kinverly

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado (a) en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR.

PRIMER
MIEMBRO : _____
MG.

SEGUNDO
MIEMBRO : _____
MTRA.

TERCER
MIEMBRO : _____
MTRA.

Huancayo, ... de del 2024.

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE
PACIENTES EN UN PUESTO DE SALUD DEL DISTRITO DE
YANACANCHA, PASCO – 2023**

ASESOR:

Mg. GUTARRA ELIAS, ROCIO MIRELLA

Dedicatoria.

A Dios, por ser inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados a lo largo de este recorrido académico.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido un orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

A nuestros queridos hermanos, pilares infalibles de apoyo y amor, quienes han sido ejemplo y guía permanentes a lo largo de ese viaje académico. Vuestras palabras de aliento, gestos de ánimo y comprensión profunda de nuestras metas y objetivos no solo nos impulsaron, sino hicieron que cada triunfo fuer más significativo compartirlo y celebrarlo con ustedes.

Agradecimientos.

A la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, cuya dedicación y apoyo fueron esenciales en el desarrollo de la presente tesis. Asimismo, por su excelencia académica proporcionada, el ambiente favorable para un aprendizaje continuo y la calidad de la plana de docentes que han forjado mi formación profesional.

Al puesto de salud del Distrito de Yanacancha, Pasco - 2023, por su valioso aporte y brindarnos la oportunidad de llevar a cabo el estudio en sus instalaciones, sin ello, no hubiera sido posible la culminación exitosa de la presente investigación.

De manera especial, a la Mg. Gutarra Elias, Roció Mirella asesora de nuestra investigación, quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente durante la elaboración de la presente tesis. Gracias a sus sagaces comentarios y orientación experta, logramos terminar con éxito el presente estudio.

Rocio y Andrea.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0174 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en un puesto de salud del Distrito de Yanacancha, Pasco – 2023

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. PAUCAR FLOREZ ROCIO**
Bach. RIOS TIXE ANDREA KINVERLY

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mg. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA**

Fue analizado con fecha 17/04/2024; con 148 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

| |
|---|
| |
| X |
| X |
| |

El documento presenta un porcentaje de similitud de **20** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 17 de abril del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

| | |
|---------------------------------------------------|------|
| Hoja de aprobación de los jurados | ii |
| Asesor | iv |
| Dedicatoria..... | v |
| Agradecimientos. | vi |
| Contenido..... | vii |
| Contenido de tablas..... | xi |
| Contenido de figuras..... | xii |
| Resumen | xiii |
| Abstract..... | xiv |
| Introducción..... | xv |
| Capítulo I..... | 18 |
| Planteamiento del Problema..... | 18 |
| 1.1. Descripción de la Realidad Problemática..... | 18 |
| 1.2. Delimitación del Problema..... | 21 |
| 1.2.1. Delimitación Espacial | 21 |
| 1.2.2. Delimitación Temporal | 22 |
| 1.2.3. Delimitación Conceptual | 22 |
| 1.3. Formulación del Problema | 22 |
| 1.3.1. Problema General | 22 |
| 1.3.2. Problemas Específicos | 22 |

| | |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 1.4. Justificación..... | 23 |
| 1.4.1. Justificación Social | 23 |
| 1.4.2. Justificación Teórica | 24 |
| 1.4.3. Justificación Metodológica | 25 |
| 1.5. Objetivos | 26 |
| 1.5.1. Objetivo General..... | 26 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos. | 26 |
| Capitulo II..... | 27 |
| Marco Teórico..... | 27 |
| 2.1. Antecedentes | 27 |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales | 27 |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales | 30 |
| 2.2. Bases teóricas o Científicas | 33 |
| 2.2.1. Calidad de Servicio | 33 |
| 2.2.2. Satisfacción del Paciente | 51 |
| 2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)..... | 64 |
| 2.3.1. Calidad de servicio..... | 64 |
| 2.3.2. Satisfacción del paciente..... | 65 |
| Capítulo III..... | 67 |
| Hipótesis | 67 |
| 3.1. Hipótesis General | 67 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2. Hipótesis Específicas..... | 67 |
| 3.3. Variables (Operacionalización conceptual y operacionalización) | 69 |
| Capítulo IV..... | 70 |
| Metodología | 70 |
| 4.1. Método de Investigación | 70 |
| 4.2. Tipo de Investigación..... | 70 |
| 4.3. Nivel de Investigación..... | 71 |
| 4.4 Diseño de Investigación | 71 |
| 4.5. Población y Muestra..... | 72 |
| 4.5.1. Población | 72 |
| 4.5.2. Muestra | 72 |
| 4.5.3. Muestreo | 72 |
| 4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 73 |
| 4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos | 75 |
| 4.8 Aspectos Éticos de la Investigación | 75 |
| Capítulo V..... | 77 |
| Resultados..... | 77 |
| 5.1. Descripción del Resultados | 77 |
| 5.1.1. Calidad de Servicio..... | 77 |
| 5.1.2. Satisfacción del Paciente | 89 |
| 5.2. Contraste de Hipótesis..... | 97 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------|-----|
| Análisis y Discusión de Resultados | 110 |
| Conclusiones | 117 |
| Recomendaciones | 119 |
| Referencias Bibliográficas | 121 |
| ANEXOS | 129 |
| Anexo N° 01: Matriz de Consistencia..... | 130 |
| Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variables | 131 |
| Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento | 132 |
| Anexo N° 04: El instrumento de investigación | 133 |
| Anexo N°5: La Data de procesamiento de datos | 136 |
| Anexo N°6: Consentimiento informado | 137 |
| Anexo N°7: Validación del instrumento mediante juicio de expertos..... | 139 |
| Anexo N°8: Autorización del puesto de salud..... | 145 |
| Anexo N°9: Evidencias de la aplicación del instrumento..... | 146 |

Contenido de tablas

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 1 Tabla 1 Cantidad de personal de salud disponible por mes (enero -octubre 2022)..... | 21 |
| Tabla 2 Cuadro de operacionalización de las variables..... | 69 |
| Tabla 3 Cálculo del tamaño muestral..... | 72 |
| Tabla 4 Criterios de interpretación alfa de Cronbach..... | 73 |
| Tabla 5 Resumen de casos procesados..... | 74 |
| Tabla 6 Resultados obtenidos de la variable Calidad de Servicio..... | 77 |
| Tabla 7 Resultados obtenidos de la dimensión Elementos Tangibles..... | 79 |
| Tabla 8 Resultados obtenidos de la dimensión Fiabilidad..... | 81 |
| Tabla 9 Resultados obtenidos de la dimensión Capacidad de Respuesta..... | 83 |
| Tabla 10 Resultados obtenidos de la dimensión Seguridad..... | 85 |
| Tabla 11 Resultados obtenidos de la Dimensión Empatía..... | 87 |
| Tabla 12 Resultados obtenidos de la Variable de Satisfacción del Paciente..... | 89 |
| Tabla 13 Resultados obtenidos de la dimensión Humana..... | 91 |
| Tabla 14 Resultados obtenidos de la dimensión Técnico - Científico..... | 93 |
| Tabla 15 Resultados obtenidos de la dimensión Entorno..... | 95 |
| Tabla 16 Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Paciente..... | 98 |
| Tabla 17 Relación entre Elementos Tangibles y Satisfacción de los Pacientes..... | 100 |
| Tabla 18 Relación entre Fiabilidad y Satisfacción de los pacientes..... | 102 |
| Tabla 19 Relación entre Capacidad de Respuesta y Satisfacción del Paciente..... | 104 |
| Tabla 20 Relación entre Seguridad y Satisfacción del Paciente..... | 106 |
| Tabla 21 Relación entre Empatía y satisfacción del paciente..... | 108 |

Contenido de figuras

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 Modelo Servqual | 42 |
| Figura 2 Modelo de la confirmación de expectativas | 53 |
| Figura 3 Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable Calidad de Servicio | 78 |
| Figura 4 Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la Dimensión Elementos Tangibles .. | 80 |
| Figura 5 Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la Fiabilidad..... | 82 |
| Figura 6 Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de Capacidad de Respuesta | 84 |
| Figura 7 Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de Seguridad..... | 86 |
| Figura 8 Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de Empatía | 88 |
| Figura 9 Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de Satisfacción del Paciente | 90 |
| Figura 10 Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de Humana | 92 |
| Figura 11 Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la Técnico - Científico | 94 |
| Figura 12 Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la Dimensión Entorno..... | 96 |

Resumen

La presente investigación parte del problema ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023?, y tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, durante el año 2023. Metodología: Adopta un enfoque cuantitativo, se emplea el método científico como enfoque general, junto con el método hipotético deductivo, en el diseño de nivel es correlacional y básica; asimismo, se eligió un diseño transversal noexperimental; además, la población estuvo conformado por 350 pacientes del puesto de salud y la muestra por 183 sujetos que fueron evaluados mediante las encuestas. Resultados: alrededor del 49.18% de los pacientes perciben que, casi siempre el servicio proporcionado por el puesto de salud de calidad, mientras que, un 38.25% de los pacientes casi siempre se sienten satisfechos con los servicios de atención médica brindado. Conclusión: Existe relación significativa y positiva ($r_s=0.602$; $p < 0.05$) entre calidad de servicio y satisfacción del paciente en el puesto de salud de Yanacancha; lo cual significa que, mientras la percepción de la calidad del servicio proporcionado por el puesto de salud mejora, también aumenta el nivel de satisfacción de los pacientes. Recomendación: Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001, que permitirá mejorar la eficiencia, efectividad y seguridad en la prestación de servicios de atención médica.

Palabras Clave: Calidad de servicio y Satisfacción de paciente.

Abstract

This research is based on the problem What is the relationship between quality of service and patient satisfaction in a health post in the district of Yanacancha, Pasco - 2023? The general objective was to establish the relationship between quality of service and patient satisfaction in a health post in the district of Yanacancha, during the year 2023. Methodology: It adopts a quantitative approach, the scientific method is used as a general approach, together with the hypothetical deductive method, the level design is correlational and basic; also, a non-experimental cross-sectional design was chosen; in addition, the population consisted of 350 patients of the health post and the sample consisted of 183 subjects who were evaluated by means of surveys. Results: about 49.18% of the patients perceive that the service provided by the health post is almost always of high quality, while 38.25% of the patients are almost always satisfied with the medical care services provided. Conclusion: There is a significant and positive relationship ($r_s=0.602$; $p < 0.05$) between quality of service and patient satisfaction at the Yanacancha health post; which means that, as the perception of the quality of service provided by the health post improves, the level of patient satisfaction also increases. Recommendation: Implement a Quality Management System based on ISO 9001, which will improve efficiency, effectiveness and safety in the provision of health care services.

Key words: Quality of service and patient satisfaction.

Introducción

La satisfacción del usuario es un tema ampliamente utilizado en el mundo como forma de medir la calidad del servicio que se presta; sin embargo, en diversos ámbitos la valoración de esta satisfacción varía; debido a que algunos servicios deben de ser inmediatos y solo involucra un objeto de por medio. Por otra parte, en el ámbito sanitario esta figura cambia debido a que el servicio que se presta se basa en el tratamiento adecuado de una patología de las personas usuarias o pacientes.

En el contexto actual de la prestación de servicios de salud, la calidad de servicio y la satisfacción del paciente son aspectos cruciales que influyen en la percepción general de la atención médica y en la efectividad de los centros de salud. El Centro de Salud del Distrito de Yanacancha en Pasco se rige como un componente esencial de la red de atención médica, brindando cuidados y servicios médicos a una comunidad diversa y en constante crecimiento.

La calidad de servicio en el ámbito de la salud no solo se limita a la competencia médica y a la efectividad de los tratamientos, sino que abarca una experiencia integral para los pacientes. Esto implica desde la facilidad de acceso y el tiempo de espera hasta la empatía del personal médico y la comprensión de las necesidades individuales. La satisfacción del paciente, por otro lado, refleja el grado en que las expectativas y las necesidades de los pacientes son cumplidas por parte del centro de salud.

La relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente es bidireccional y se retroalimenta mutuamente. Cuando los pacientes perciben un servicio de alta calidad, su satisfacción aumenta, lo que a su vez contribuye a la fidelización de los pacientes y a una mejor reputación del centro de salud. Por lo tanto, es esencial comprender los factores que impactan en la calidad de servicio y cómo estos influyen en la satisfacción de los pacientes en el Centro de Salud de Yanacancha.

En este contexto, la valoración de satisfacción se basa en varias dimensiones lo cual hace un poco más dificultoso su proceso de cuantificación; sin embargo, es necesario valorar cada una de las dimensiones, que se exponen en capítulos posteriores, de la calidad del servicio prestado en los establecimientos de salud del primer nivel debido a que son estos los que cuentan con una cantidad de pacientes elevada, ya que son el filtro de los establecimientos de mayor nivel. Asimismo, en este nivel de atención se tratan patologías de menor complejidad y de más fácil solución para estos establecimientos de salud; por tal motivo, es necesario medir su calidad y como este se relaciona a la satisfacción de los pacientes que acuden.

El diseño metodológico de esta investigación adopta un enfoque cuantitativo, se emplea el método científico como enfoque general, junto con el método hipotético deductivo, en el diseño de nivel es correlacional y básica; asimismo, se eligió un diseño transversal no experimental. El instrumento principal de recolección de datos es un cuestionario y las encuestas como técnica de recopilación de datos.

Esta investigación se organiza en cinco capítulos, cada uno con un propósito específico que contribuye al entendimiento global de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en el Centro de Salud del Distrito de Yanacancha:

Capítulo I: Planteamiento del Problema donde se expondrá de manera detallada la problemática que motiva la investigación, identificando las carencias y preguntas que se buscan abordar.

Capítulo II: Marco Teórico: donde se presentarán las bases teóricas y conceptuales que sustentan la investigación, explorando literatura relevante sobre calidad de servicio, satisfacción del paciente y otros temas relacionados.

Capítulo III: Hipótesis: Aquí se enunciarán las hipótesis que guían la investigación y establecerán las relaciones esperadas entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes.

Capítulo IV: Metodología: donde se describirá detalladamente el diseño metodológico, incluyendo el enfoque cuantitativo, el método científico, el método hipotético deductivo, y los detalles sobre el cuestionario y las encuestas utilizadas.

Capítulo V: Análisis y Discusión de Resultados: en este capítulo se presentarán y analizarán los datos recopilados, evaluando la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes, y discutiendo las implicaciones de los hallazgos en el contexto del Centro de Salud de Yanacancha.

Finalmente, se describen las referencias bibliográficas con el estilo APA y los anexos en donde se observará el material utilizado durante la investigación.

Las autoras.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad a nivel mundial todo establecimiento de salud trata de cumplir sus funciones orientadas a la satisfacción médica adecuada y dirigida al tratamiento y la prevención de las enfermedades de los pacientes; por lo tanto los niveles de calidad de servicio deben ser excelentes y de esa manera lograr la satisfacción de los pacientes externos que acuden a diferentes instituciones de salud ya sean estos particulares o estatales, entre los cuales se incluyen a los centros de salud, postas hospitalares, institutos especializados, entre otros.

Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad es la percepción de un alto nivel de excelencia profesional que incluye uso adecuado de los recursos, el menor riesgo posible para el paciente, además de un alto grado de satisfacción de los pacientes; y la valoración del impacto que tiene en la salud del paciente. Este concepto nos demuestra que la calidad no es percibida por los clientes de la misma manera o al mismo nivel, a su vez también es necesario la consideración del desarrollo de cada población donde se valore la calidad; ya que, no son uniformes y por lo tanto el nivel de atención en el área sanitaria no es homogéneo, debido a la variedad intercultural (Zhang, Liu, & Ni, 2019).

En los países de América Latina, en las últimas décadas ha habido múltiples transformaciones en cuanto a la organización del Sistema Nacional de Salud, además de que se involucra a la calidad, considerado como un pilar fundamental para las unidades prestadoras de salud. En todas las instituciones de salud a nivel latinoamericano, la calidad es un requisito fundamental que se orienta a la necesidad de valorar las mejoras progresivas dentro de las instituciones prestadoras de servicios; en este contexto, “la fuerza laboral de salud es clave para dar una respuesta oportuna y efectiva al COVID-19. Los médicos y las enfermeras no solo deben tratar los casos de COVID-19, sino que también deben mantener la continuidad de los servicios en todas las demás necesidades de atención médica”. (OECD, 2020)

La calidad de atención médica entre los hospitales que pertenecen al Ministerio de Salud del Perú es percibida como bajo, y no es problema exclusivo de nuestro país, sino que se repite de manera continua entre los diversos países con nivel económico bajo y mediano. Asimismo, se califica como una calidad de atención inadecuada, y teniendo en cuenta su mejoría podría salvar aproximadamente 8 millones de vida al año; entre todas las enfermedades, las enfermedades cardiovasculares cursan con una letalidad mayor y más aun con una calidad de atención inadecuada (Soto, 2019).

El empoderamiento que han obtenido los pacientes juega un rol importante en la actualidad en el proceso de percepción de calidad de atención recibido en consulta externa y hospitalización. Los cuales se están basando en dos variables importantes los cuales son el haber recibido información sobre derechos como usuarios y además de conocer los servicios que se prestan en la entidad sanitaria de Es salud (Soto et al., 2020).

Es importante destacar que, durante los últimos años, las diversas instituciones prestadoras de servicios de salud en nuestro país han ido en aumento y a su vez han

buscado desarrollar múltiples iniciativas para la adecuada medición de la calidad mediante la satisfacción del usuario externo, y ante la demanda elevada de los pacientes hacia establecimientos particulares debido a insatisfacción creciente de los usuarios en aquellos establecimientos estatales (Yupanqui et al., 2021).

En este sentido, La IPRESS Virgen del Carmen, una institución pública dedicada a la prestación de servicios sanitarios del primer nivel, ha enfrentado el desafío de atender a una excesiva cantidad de pacientes. En este contexto, se ha evidenciado la carencia de personal sanitario, lo cual ha dificultado la adecuada atención de la demanda creciente en el establecimiento. En efecto, la falta de personal conllevaba a reducir el tiempo de atención repercutiendo en el buen servicio a los pacientes, por ende, la satisfacción se ve afectada. No obstante, la institución se enfoca en brindar servicios de salud, comprometida con el cuidado y promoción de la vida en todas sus etapas; ofreciendo una atención integral, ética y humanizada para todo nivel de complejidad, con calidad científica y tecnológica que responde a las necesidades y expectativas de los pacientes y su entorno.

Asimismo, la Institución Prestadora de Servicios de Salud Virgen del Carmen es una institución sanitaria de nivel I-1 debido a que no cuenta con servicio de laboratorio ni de hospitalización, el cual se encuentra ubicado en la urbanización San Juan Pampa, en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco; por el contrario cuenta con los servicios de medicina general, obstetricia, enfermería, psicología, odontología, farmacia y admisión con una población adjudicada de aproximadamente 6500 personas. La cantidad de personal que labora ha sido oscilante en los últimos 6 meses, entre 15 a 25 personales, en tal sentido y a causa de los cambios en los contratos del personal; y la afluencia de atenciones recibidos para los diferentes servicios es de aproximadamente entre 50 a 60 pacientes por día. Además, la cantidad de ambientes en la IPRESS es de

7 ambientes, con una cantidad de aproximadamente de 2 personales por servicio, aunque en este último semestre ha habido disminución del personal médico.

Tabla 1

Cantidad de personal de salud disponible por mes (enero -octubre 2022)

| 2022 | N° atenciones | N° personal medico |
|-----------|---------------|--------------------|
| Enero | 1253 | 6 |
| Febrero | 1354 | 5 |
| Marzo | 1528 | 5 |
| Abril | 1420 | 4 |
| Mayo | 1526 | 4 |
| Junio | 986 | 3 |
| Julio | 925 | 2 |
| Agosto | 1254 | 4 |
| Setiembre | 1935 | 3 |
| Octubre | 1838 | 4 |

Nota: información suministrada por la IPRES Virgen del Carmen – Yanacancha.

En tal sentido, y ante la problemática actual que se presenta en base a los reclamos escritos en el libro de reclamaciones de la institución por parte de los pacientes, es necesario establecer la calidad del servicio de la institución y su relación en la satisfacción de los pacientes que se atienden en la IPRESS Virgen del Carmen durante el año 2023.

1.2. Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación Espacial

La presente investigación se llevó a cabo en el Puesto de salud Virgen del Carmen, distrito de Yanacancha, Pasco.

1.2.2. Delimitación Temporal

La investigación se realizó durante el periodo 2022 - 2023.

1.2.3. Delimitación Conceptual

La presente investigación se centra en la delimitación conceptual de la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente en la IPRES Virgen del Carmen.

Calidad de Servicio.

En el contexto del servicio médico, la calidad se define a través de la percepción de los clientes, que en este caso son los pacientes que utilizan dicho servicio. Específicamente, se centra en la percepción individual de cada paciente con respecto a la atención proporcionada por el personal médico durante las consultas externas. (Corbett et al., 2007)

Satisfacción del Paciente.

Según Mejías y Manrique (2011) la satisfacción del paciente se define conceptualmente como “la medida en que las expectativas y necesidades de un paciente en relación con la atención médica son cumplidas y superadas durante su experiencia con los servicios de salud” (p.99).

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023?

1.3.2. Problemas Específicos

PE 1

¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023?

PE 2

¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023?

PE 3

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023?

PE 4

¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023?

PE 5

¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023?

1.4. Justificación***1.4.1. Justificación Social***

La relevancia social de investigar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, específicamente en contextos de los servicios médicos, se fundamenta en la importancia crítica de estas variables sobre la experiencia del paciente. La atención médica es una parte importante de la vida de las personas, y la calidad impacta tanto en la salud individual como en la confianza y percepción general de los servicios de salud.

Los resultados de la presente investigación, permite la comprensión profunda sobre cómo la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del paciente, con ello, se podrá identificar áreas de mejora en la atención médica y se contribuirá a la optimización de los servicios para satisfacer las expectativas y necesidades cambiantes de la sociedad.

Además, la presente investigación busca proporcionar a los profesionales de la salud, establecimientos de salud y responsables de políticas información confiable y valiosa, que les permita elevar los niveles de calidad de servicio brindado, fortaleciendo de esa forma la relación entre el personal de servicios médicos y pacientes. Finalmente, la implementación de buenas prácticas derivadas del estudio no solo beneficiará a los pacientes de forma individual, sino también contribuirá a la construcción de una sociedad satisfecha y más saludable con los servicios médicos ofrecidos.

1.4.2. Justificación Teórica

La presente investigación tiene alcance teórico debido a que los resultados que se obtuvieron, han permitido conocer la realidad actual para poder realizar y emplear estrategias que permitan mejorar la atención médica y así lograr una mejor satisfacción entre los pacientes.

Calidad de servicio

La calidad en el servicio está dada según la percepción de los clientes quienes hacen uso de algún servicio y para nuestro caso es el servicio médico, en otras palabras, es la percepción de cada uno con respecto a la atención que recibe por parte del personal médico durante la atención por consulta externa. Además, en la realidad los clientes perciben a este concepto como algo más amplio que solo conceptos técnicos, y de mayor importancia en términos de servicios prestados. También incluye a los requerimientos que son necesarios para la satisfacción de las necesidades y los deseos que tiene el cliente durante la contratación y uso del servicio médico, es decir, es la capacidad de cumplir las expectativas del paciente (Corbett et al., 2007).

Satisfacción del Paciente

La satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas que tienen las personas, o en nuestro caso el paciente. En otras palabras, si el desempeño no cumple con las expectativas del paciente, este se quedará insatisfecho, por el contrario, si el desempeño que se observa es coincidente con las expectativas del paciente, este quedará satisfecho; y en casos en el que el desempeño realizado supere las expectativas del paciente, este quedará muy satisfecho o encandilado. Asimismo, es necesario comprender que la satisfacción del paciente va estar determinada según como este espera la atención, sin embargo, en este sentido, es necesario tener en cuenta que los pacientes que acuden a la atención médica, vienen con una dolencia lo cual, en términos de expectativas, ellos esperan que se les calme rápidamente siendo esta la principal expectativa (Mejías y Manrique, 2011).

1.4.3. Justificación Metodológica

En el ámbito metodológico, la presente investigación no solo se limita a establecer un antecedente valioso para futuros estudios, sino también sienta las bases para la implementación efectiva de estrategias orientadas a mejorar la calidad de servicio, y, por ende, la satisfacción de pacientes en el puesto de salud del distrito de Yanacancha.

La elección de una metodología correlacional, tipo básica y diseño no experimental transeccional y los métodos de investigación se alinea a lo planteado por Hernández et al. (2014). Que mediante ello se pudo analizar de manera sistemática las relaciones entre las variables, identificando patrones y tendencias que no solo permitieron comprender el contexto actual sino realizar predicciones futuras sobre el comportamiento de las variables.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General.

Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos.

OE 1

Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023.

OE 2

Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023.

OE 3

Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023.

OE 4

Establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023.

OE 5

Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Según (Farias et al., 2019) en su revista denominado *Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en Sistemas de Salud*, México, cuyo objetivo consistió en “explorar la calidad de la relación Médico-Paciente en sujetos que asisten a servicios de salud pública y privada” (p.28). Metodología: de nivel correlacional, se trabajó con una muestra intencional de 100 sujetos que asistieron a Instituciones públicas y privadas de una localidad de la provincia de San Juan (Argentina); se administró de forma individual y previo consentimiento informado, además, se utilizó el cuestionario estructurado tipo encuesta como instrumento de recolección de datos para evaluar la percepción de los usuarios respecto del servicio médico recibido y el nivel de satisfacción. Resultados: respecto a satisfacción percibida se halló que un 72% de los pacientes encuestados se sienten satisfechos, mientras que un 90% de estos percibe a la calidad de servicio en un nivel bueno. Conclusión: No se halló una relación significativa entre calidad de la relación médico - paciente ($X^2 = 5,112$, $p=0,276$), por lo que, una buena atención y la relación médico – paciente en atención de primer nivel (I-1) requiere de una visión multidimensional que no se limite en el estudio de aspectos o factores individuales del médico y paciente.

Según Pazmiño (2021) en su tesis titulado *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel*, Ecuador, cuyo objetivo consistió en “analizar la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar” (p.23). Metodología: a partir de un enfoque cuantitativo, empleó el método científico, diseño no experimental y transversal, considerando una población de 1900 pacientes (promedio mensual), y una muestra de 183 pacientes a un nivel de confianza del 95%; se empleó la encuesta como técnica para acopiar los datos y el instrumento cuestionario estructurado de preguntas (escala de valorización tipo Likert). Conclusión: Se verificó que la calidad de servicio tiene una incidencia significativa en la satisfacción de los usuarios del Hospital, además, entre sus dimensiones se destacó la confianza (seguridad) que tiene mayor influencia directa sobre la calidad de servicio respecto a los demás aspectos como elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad.

De acuerdo a Monar (2021) en su tesis titulado *Satisfacción del afiliado y la calidad de atención médica en la IESS de Ambato*, Ecuador, tuvo como objetivo general “determinar la relación existente entre la calidad de la atención médica en el IESS Ambato y la satisfacción del afiliado” (p.31). Metodología: con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional no causal, optó por utilizar el diseño no experimental y transversal; delimitó el tamaño poblacional por 66.565 afiliados, y se determinó una muestra constituida por 300 sujetos, quienes fueron elegidos de forma aleatoria, a fin de ser evaluados mediante las encuestas. Conclusión: la satisfacción de los afiliados se relaciona estadísticamente con la calidad de atención médica en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato; obteniéndose un valor de la rho de Spearman de 0.626 y p valor <0.05,

lo cual indica una relación positiva moderada, es decir, cuando uno de ellos aumenta, la otra también de incrementa en proporción constante.

Según Revilla (2022) en su tesis titulado *Factores que inciden en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Cerecita de la ciudad de Guayaquil, Ecuador*, cuyo objetivo general se basó en “identificar que factores influyen mayoritariamente en la satisfacción de los usuarios del centro de salud cerecita de la ciudad de Guayaquil” (p.19). Metodología: Optó por un diseño experimental – transversal, nivel correlacional (causal), y empleó la encuesta para acopiar los datos (formato 084 – Encuesta de Satisfacción en el Establecimiento de Salud), además, consideró una muestra de 471 usuarios que acuden al CS Cerecita. Conclusión: Determinaron que los factores que tienen gran incidencia sobre la satisfacción usuaria son: los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta. Por un lado, la mayoría de los pacientes opinan que los elementos tangibles de la institución están en un estado óptimo, es decir, en términos de calidad del servicio en esta dimensión, los resultados son bastante favorables según la percepción de quienes visitan las instalaciones de esta unidad operativa.

Según Cruz (2022) en su tesis titulado *Satisfacción del paciente y calidad en la atención del servicio en un Hospital de Balbuena, México*, cuyo objetivo general consistió en “determinar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención prestada por el servicio de anestesiología” (p.14). Metodología: La investigación se enfocó a ser de carácter observacional, descriptivo y transversal; la muestra estuvo conformado por la cantidad de atenciones realizada el año anterior, y la técnica de recolección de datos son las encuestas. Conclusión: Los hallazgos evidenciaron que el 93.4% (368.9) de los pacientes expresaron un nivel

muy alto de satisfacción con la atención recibida, destacando que la satisfacción en el ámbito de los procedimientos anestésicos está estrechamente vinculada, principalmente, a la habilidad de comunicación del anesthesiologo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Según Paripancca (2019) en su tesis titulado *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos en un hospital de asociación mixta*, Perú, tuvo como objetivo principal “establecer si existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada” (p.16). Metodología: partió de un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se caracterizó por ser de carácter observacional y nivel correlacional; la población estuvo constituido por 7462 trabajadores que laboral en el hospital objeto de estudio y la muestra por 261 personas que fueron evaluados mediante la encuesta Servqual (instrumento de investigación cuestionario), obteniéndose datos confiables que pasaron a ser procesados y analizados mediante el Spss v 22.0. Conclusión: se establece una relación significativa y positiva (sig. 0.000) entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos referidos del Hospital de asociación público-privada durante el periodo comprendido entre 2016 y 2017, lo cual significa que, a partir de que los usuarios perciban una atención de calidad, su satisfacción se incrementará; además, respecto a la dimensión fiabilidad se identificó que se asocia significativamente y de manera positiva con la satisfacción de los usuarios de dicho hospital, lo que indica, mientras los usuarios perciban que el personal de atención es fiable y cuidadoso, los niveles de satisfacción aumentarán en proporción constante.

Según Guerra (2021) en su tesis titulado *Calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en un Policlínico de Lima*, cuyo objetivo general consistió en “analizar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente de medicina general en un policlínico de la ciudad de Lima” (p.31). Metodología: La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y optó por el diseño no experimental – transversal; por naturaleza el tipo de estudio fue básica y el nivel correlacional. La población estuvo constituida por 2259 pacientes en medicina general, y la muestra por 232 pacientes, quienes voluntariamente participaron en las encuestas (instrumento: cuestionario para calidad de servicio tomado de Cronin y Taylor 1994, para satisfacción del paciente tomado de Feletti 1986). Conclusión: El análisis revela que la calidad de servicio es un elemento clave para la satisfacción de los pacientes de medicina general del policlínico; por esta razón se afirma la relación positiva y significativa ($r_s=0.665$; sig. 0.000) entre calidad del servicio y satisfacción del paciente, por tanto, si la calidad de servicio tiende a mejorar en efecto se verá una mejora sustancial de la satisfacción en los pacientes. Además, los resultados revelaron que la dimensión empatía juega un rol fundamental para la satisfacción del paciente, por lo cual, se confirma la relación positiva y significativa ($r_s= 0.415$, $p<0.05$) entre empatía y satisfacción del paciente, lo cual significa que, si el personal de salud es empático con los pacientes, es decir, se muestran comprensibles con el sentir de estos, la satisfacción de los mismos se incrementaran sustancialmente.

Según Tananta y Hidalgo (2021) en su tesis titulado *Calidad del servicio y satisfacción de pacientes en un centro médico en Cajamarca*, cuyo objetivo consistió en “determinar si la calidad del servicio influye en la satisfacción de los

pacientes de un Centro Médico en Cajamarca” (p.10). Metodología: Optaron por el nivel correlacional – causal, con diseño pre – experimental – Transeccional. La muestra estuvo conformada por 185 pacientes del área de cirugía. Los datos recolectados fueron procesados y analizados utilizando el software SPSS versión 23. Conclusión: Los hallazgos analizados revelan que la calidad de servicio influye positivamente ($r_s = 0,820$) y significativamente ($p < 0,05$) en la satisfacción del paciente del centro médico, lo cual indica, a partir de la calidad del servicio ofrecido, se incrementa los niveles de satisfacción en los pacientes. Ante ello, se sugiere la constante mejora para disminuir las discrepancias en la calidad del servicio y elevar el nivel de satisfacción del paciente, especialmente en este periodo de pandemia, en el cual los servicios de salud son cruciales.

De acuerdo a Minaya (2018) en su tesis sobre *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consultoría médico de Medicina*, cuyo objetivo general fue “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina, según percepción de los pacientes en el Hospital de Huaral” (p.35). Metodología: su enfoque de investigación fue cuantitativo, el diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional. La población delimitada consta de 2840 pacientes, y la muestra por 110 pacientes que fueron sometidos a evaluación mediante las encuestas (instrumento: cuestionario). Conclusión: los hallazgos revelaron que existe una relación positiva y moderada entre calidad de atención y satisfacción del usuario, hallándose un valor de la rho de Spearman de 0.671, frente al grado de significación estadística ($p < 0,05$), en base a ello, se

infiere que mientras el personal de salud mantenga la calidad en la atención al paciente, estos se verán satisfechos.

Según Castro (2021) en su tesis titulado *Calidad y satisfacción de usuarios del servicio de telemedicina en cardiología de un Hospital de Trujillo*, cuyo objetivo consistió en “determinar la relación entre la calidad del servicio de telemedicina en cardiología y la satisfacción del usuario atendido en el Hospital III EsSalud Víctor Lazarte Echegaray, en tiempos CIVID-19” (p.80). Metodología: Desde un enfoque cuantitativo, optó por emplear un diseño no experimental y transversal, por su naturaleza de estudio fue de tipo básica y nivel descriptivo correlacional, ya que estudió el grado de asociación entre las variables. El estudio involucró a 96 usuarios, cantidad que representa el tamaño muestral, y sobre ella se acopió los datos mediante la encuesta. Conclusión: Se evidenció una correlación moderada y significativa (con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,488 y un valor de significancia de 0,000, lo que implica $p < 0,05$) entre la calidad del servicio de telemedicina en cardiología y la satisfacción de los usuarios, además, se encontró que un 54,2% de los usuarios perciben a la calidad del servicio en un nivel regular, y por otro lado, un 56.3% de los usuarios experimentan una satisfacción aceptable.

2.2. Bases teóricas o Científicas

2.2.1. Calidad de Servicio

Definición.

Donabedian (1988 como se citó en Vargas y Aldana, 2011) definió la calidad en términos generales como “la capacidad de lograr objetivos deseables utilizando medios legítimos” (p.35). Esta definición resalta la universalidad del término *calidad*, que no se limita exclusivamente al ámbito de la atención médica. Se observa que diversas

personas en diferentes sectores de la sociedad utilizan el término *calidad* para describir aspectos positivos, ya sea en referencia a hospitales y médicos, o al hablar de alimentos y automóviles. De hecho, el uso generalizado del término calidad explica parte de la confusión en torno al concepto de calidad de la atención médica cuando los responsables de la formulación de políticas o los investigadores utilizan el término paratodo tipo de atributos positivos o deseables de los sistemas de salud. Sin embargo, el autor ofrece un concepto multidimensional sobre la calidad de atención, refiriendo que abarca la estructura que respalda la atención, los procesos involucrados en la prestación de servicios y los resultados derivados de esa atención; este marco proporciona una base integral para evaluar y mejorar la calidad en el ámbito de la atención médica.

Desde el punto de vista del marketing, Kotler y Armstrong (2012) definen el término calidad de servicio como “la capacidad de satisfacer y superar las expectativas del cliente en la prestación de servicios” (p.65). Esto implica la entrega de un servicio que no solo cumple con los requisitos básicos, sino que también proporciona una experiencia positiva que va más allá de lo esperado. Además, los autores agregan que la calidad de servicio está asociado a la entrega de valor considerable a la experiencia del cliente, generando así una relación duradera, fortaleciendo su satisfacción y la creación de lealtad hacia la marca o el proveedor de servicios.

De acuerdo a (Parasuraman et al., 1993) señala que la calidad del servicio es la “percepción del cliente sobre la diferencia entre las expectativas que tiene respecto al servicio y las percepciones de la actuación real del servicio recibido” (p.100). Es decir, la calidad de servicio se evalúa a través de la discrepancia entre lo que el cliente espera y lo que realmente experimenta en términos de servicio. Este enfoque destaca la

importancia de comprender y gestionar las expectativas del cliente para ofrecer un servicio que supere esas expectativas y, por ende, mejore la satisfacción del cliente.

Por otro lado, Cronin y Taylor (1992 como citó en Piattini, 2019) sostiene que la calidad de servicio se refiere a la “comparación entre las expectativas previas del cliente y sus experiencias actuales con el servicio” (p.101). Si la experiencia supera las expectativas, se produce una "confirmación positiva"; si coincide con las expectativas, se produce una "confirmación"; y si es menor a las expectativas, se produce una "disconfirmación negativa". En síntesis, los autores enfatizan la relevancia de la congruencia entre las expectativas del cliente y las experiencias reales para establecer la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

La Organización Mundial de la Salud (2021) define a la calidad de atención como “el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal” (p.02).

Lescano (2014) señala que en la década de los 80's, se enfrentaron desafíos para medir la calidad del servicio de manera efectiva, hasta que se introdujo un instrumento de medición adecuado. Desde entonces hasta la fecha actual, se han propuesto 64 modelos para evaluar la calidad del servicio, con el modelo SERVQUAL destacando como el más importante y reconocido. Este modelo, desarrollado por la escuela americana de marketing, fue concebido en diversas etapas por un grupo de investigadores, incluyendo a Parasuraman, Berry y Zeithaml; su validación inicial se llevó a cabo en 1985 mediante un estudio cualitativo que incluyó entrevistas a usuarios y directivos de cuatro empresas de servicios prominentes en Estados Unidos.

Implicancia de la Calidad de Servicio Médico.

Los servicios de salud constituyen la parte del sistema de salud que se dedica de manera específica a brindar servicios de atención médica en la sociedad. En un sistema de salud, se establecen relaciones estructurales complejas entre las poblaciones e instituciones, las cuales influyen directamente en la salud. La eficacia de la prestación de servicios de salud está fuertemente vinculada al conocimiento, las habilidades, la motivación y el desarrollo de los empleados encargados de organizar y proporcionar estos servicios de salud. (Piedra y Carlos, 2018)

Por otro lado, Sánchez (2022) señala que las organizaciones que prestan servicios se clasifican como públicas o privadas, y en el caso de las privadas, pueden perseguir fines de lucro o no. Aunque existen distintos modelos de propiedad, las relaciones contractuales con los financiadores a menudo permiten que estas organizaciones participen plenamente en un sistema de salud integrado. La eficacia general y la capacidad de respuesta de los servicios de salud suelen estar influenciadas por el marco general del sistema y el nivel de regulación gubernamental. En la mayoría de los países, la financiación de los servicios de atención médica proviene de una combinación de fondos públicos y privados, así como financiación externa. En muchos lugares, la financiación de los servicios de salud sigue siendo un desafío debido a la limitación de recursos financieros. Asegurar una financiación adecuada garantiza el acceso a los servicios de salud y protege a las personas de afrontar tarifas excesivas por el uso de estos servicios.

Según la Organización Mundial de la Salud (2021) la calidad de la atención médica es un principio crucial en las políticas sanitarias, y actualmente, se encuentra entre las prioridades de los responsables políticos a nivel nacional, europeo e

internacional. A nivel nacional, abordar la cuestión de la calidad de la atención médica puede ser impulsado por diversas razones. Estas van desde un compromiso general con la provisión de servicios de salud de alta calidad como un bien público, hasta un renovado enfoque en los resultados del paciente en el contexto de atención médica basados en valores.

Asimismo, en un estudio previo sobre la calidad de la atención, realizado por el Observatorio Europeo de Sistemas y Políticas de Salud, destacó que la literatura relacionada con la calidad de la atención en los sistemas de salud ya era extensa y difícil de organizar hace una década, y esta complejidad ha aumentado aún más en la actualidad. La investigación aborda una amplia variedad de enfoques y estrategias para garantizar o mejorar la calidad de la atención, a menudo centrándose en organizaciones específicas (como hospitales, centros de salud o prácticas) o áreas particulares de atención (como la atención de emergencia o la atención materna, por ejemplo). Este conjunto de evidencia ha contribuido significativamente a una mejor comprensión de la efectividad de intervenciones particulares en entornos específicos para grupos particulares de pacientes. (OECD, 2020)

Sin embargo, la literatura disponible rara vez aborda la cuestión de la superioridad de las estrategias individuales y, por lo general, no brinda orientación a los responsables de la formulación de políticas sobre qué estrategia implementar en un entorno particular. Las primeras definiciones de calidad de la atención médica fueron formadas casi exclusivamente por profesionales de la salud e investigadores de servicios de salud. No obstante, se reconoce cada vez más que las preferencias y opiniones de los pacientes, el público y otros actores clave también son muy relevantes. (Molina et al., 2018)

Características de la Calidad de Servicio.

Según Vargas y Aldana (2011) el término calidad de servicio es un concepto multidimensional y las características pueden variar según modelos o autores; no obstante, en general hay ciertas características clave que a continuación se presentarán:

- Enfocarse en las necesidades del cliente es fundamental. Esto implica que la empresa canaliza una parte significativa de sus esfuerzos para cumplir y superar las expectativas del cliente tanto en la oferta de productos como en la prestación de servicios.
- El liderazgo debe alinearse con los objetivos de la empresa. Esto significa que los objetivos organizacionales deben estar en sintonía con la filosofía de la mejora continua, asegurando una dirección coherente hacia la excelencia.
- Reconocer la importancia de los colaboradores es clave. Esto indica que el desarrollo y el crecimiento personal dentro de la empresa son tan cruciales como brindar espacio para las opiniones de los empleados.
- La gestión debe basarse en la mejora continua. Este principio sugiere que cada decisión tomada y cada acción de gestión deben surgir de un cuestionamiento y autoanálisis previos, manteniendo así un enfoque constante en la mejora continua.
- Valorar a los empleados externos es esencial. Esto implica que los clientes, proveedores y cualquier otra entidad externa a la empresa son igualmente importantes que los empleados internos.

Características de la Calidad de Servicio Médico. De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (2021) la calidad de la atención se refiere al nivel en el cual los servicios de salud, tanto para individuos como para poblaciones, incrementan la probabilidad de alcanzar los resultados de salud deseados. Esta calidad se fundamenta

en el conocimiento profesional respaldado por evidencia y juega un papel fundamental en la consecución de la cobertura sanitaria universal. En el compromiso de los países hacia la consecución de la Salud para Todos, es esencial dar una consideración detenida a la calidad de la atención y los servicios de salud. La atención médica de calidad puede definirse de diversas maneras, pero se reconoce cada vez más que los servicios de salud de calidad deben poseer las siguientes características:

- **Efectivo**, proporcionar servicios de atención médica efectivos implica ofrecer cuidados basados en la evidencia a aquellos que los requieren. En este contexto, *efectivo* significa que los servicios de salud deben demostrar resultados positivos y beneficios tangibles, respaldados por la investigación y las mejores prácticas en la atención médica. La efectividad en la calidad de la atención se traduce en la capacidad de los servicios de salud para cumplir con sus objetivos previstos y contribuir de manera significativa a la mejora de la salud y el bienestar de los pacientes.
- **Seguro**: Implica prevenir cualquier tipo de daño a las personas que reciben atención médica. En este contexto, *seguro* significa implementar medidas y protocolos que minimicen los riesgos y eviten posibles perjuicios a los pacientes. La seguridad en la calidad de la atención se traduce en la garantía de un entorno y procesos que protejan la integridad física y emocional de quienes buscan servicios de salud, contribuyendo así a una atención sin riesgos y de confianza.
- **Centrado en las personas**: Implica proporcionar atención médica que se adapte a las preferencias, necesidades y valores individuales de cada persona. En otras palabras, se busca ofrecer servicios de salud que consideren y respondan de manera personalizada a las características únicas de cada paciente. Un enfoque

centrado en las personas en la calidad de la atención significa reconocer la diversidad de experiencias y prioridades de los pacientes, con el objetivo de garantizar una atención más completa y satisfactoria para cada individuo.

Asimismo, Piattini (2019) agrega que, para mantener la calidad en el servicio médico brindado a los pacientes, los servicios de salud deben ser:

- **Oportuno:** implica la reducción de los tiempos de espera y, en ocasiones, la prevención de retrasos perjudiciales. En términos más sencillos, la calidad en la atención médica busca proporcionar servicios de manera puntual, minimizando demoras innecesarias que podrían tener efectos adversos en la salud del paciente. La puntualidad y la prontitud se consideran esenciales para garantizar que los servicios de salud se brinden de manera eficiente y efectiva, contribuyendo así a una atención de calidad.
- **Equitativo:** Implica proporcionar atención médica que sea consistente en calidad, independientemente del género, etnia, ubicación geográfica o nivel socioeconómico de los pacientes. En términos más simples, la calidad en la atención médica busca asegurar que todos los individuos reciban servicios de salud justos y sin variaciones injustificadas basadas en características personales o socioeconómicas. Este enfoque pretende eliminar cualquier discriminación y garantizar que cada persona tenga acceso a una atención de calidad, sin importar su contexto o circunstancias.
- **Integrado:** Implica ofrecer atención médica que proporcione la gama completa de servicios de salud a lo largo de todas las etapas de la vida. En términos más simples, la calidad en la atención médica busca garantizar que los servicios de salud estén disponibles de manera continua y coherente, abarcando todas las

necesidades a lo largo del curso de la vida de un individuo. Este enfoque apunta a coordinar y conectar de manera eficaz los diversos aspectos de la atención médica para proporcionar una atención integral y continua, optimizando así la experiencia del paciente y contribuyendo a una atención de calidad.

- **Eficiente:** Implica maximizar el beneficio de los recursos disponibles y evitar cualquier desperdicio. En términos más claros, la calidad en la atención médica busca utilizar de manera óptima los recursos disponibles, asegurando que se obtengan los mejores resultados posibles sin malgastar recursos. La eficiencia se convierte en un principio esencial para garantizar que la atención médica sea efectiva y sostenible, utilizando de manera inteligente los recursos limitados para proporcionar el máximo valor y beneficio a los pacientes.

Modelos de la Calidad de Servicio.

Existen varios modelos de la calidad de servicio que fueron diseñados para evaluar y mejorar la satisfacción del cliente. En seguida se presenta algunos modelos más destacados a lo largo del tiempo.

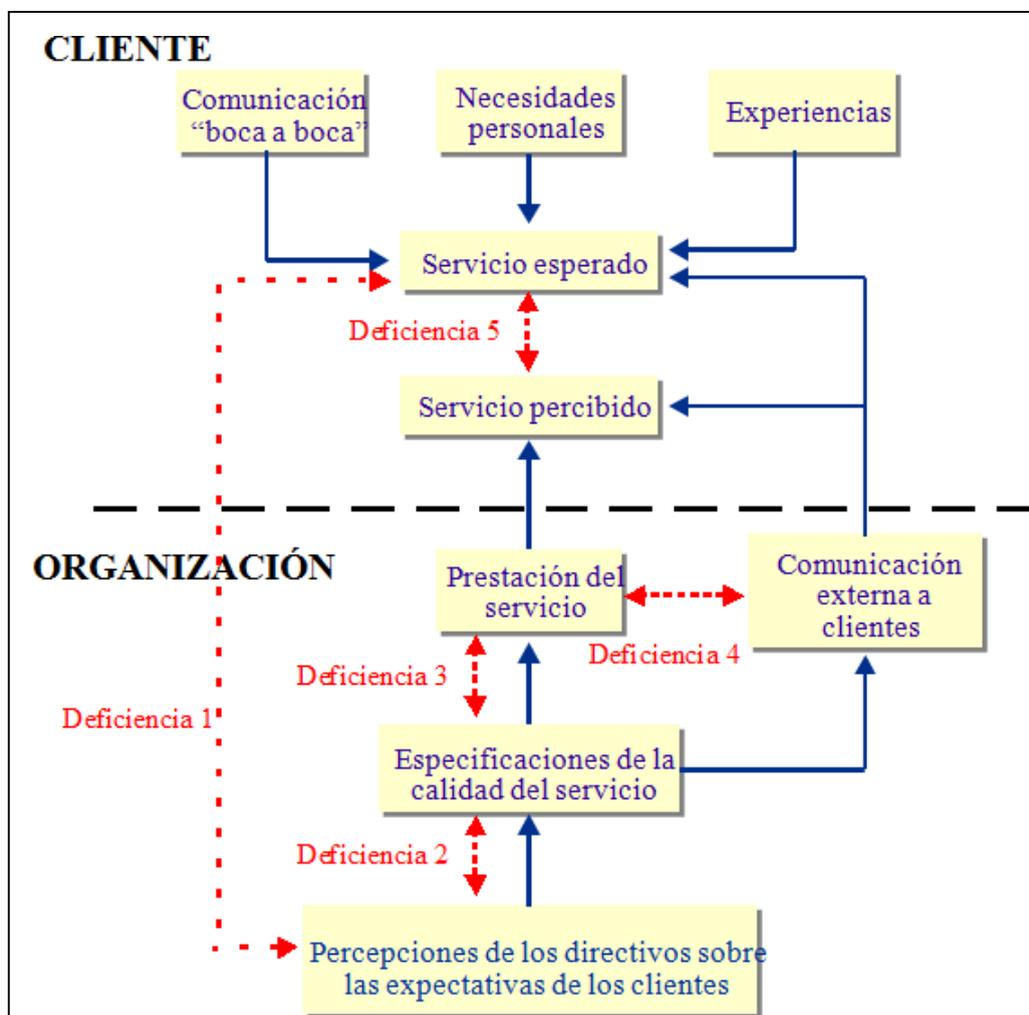
Modelo Servqual (Gap Model). Es uno de los modelos ampliamente utilizado para medir la calidad de servicio. Fue desarrollado por Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry en la década de 1980.

El modelo SERVQUAL se fundamenta en la detección de las discrepancias entre las expectativas y las percepciones de los clientes en cinco áreas esenciales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En este enfoque, la calidad del servicio se evalúa comparando lo que los clientes anticipan con lo que realmente experimentan en estas dimensiones. La fiabilidad se refiere a la consistencia del servicio, la capacidad de respuesta destaca la rapidez de la atención, la seguridad aborda la confianza y la protección, la empatía se centra en la atención personalizada y

los tangibles consideran los aspectos físicos y visibles del servicio. Este modelo proporciona un marco integral para analizar y mejorar la calidad de la experiencia del cliente. (Parasuraman et al., 1993)

Figura 1

Modelo Servqual



Nota: Cada deficiencia debe ser puesta atención en el proceso de la prestación del servicio. Tomado de (Piattini, 2019)

Según la figura 1 se visualiza cinco deficiencias en el proceso de prestación de servicio, lo que también se puede denominar brechas, las cuales son las siguientes:

Deficiencia 1. Se trata de la brecha del conocimiento y se manifiesta cuando existe una falta de comprensión o conocimiento acerca de las expectativas reales de los

clientes por parte de la organización. En otras palabras, la organización puede no tener un entendimiento completo de lo que los clientes realmente esperan del servicio que ofrecen. Esta falta de conocimiento puede surgir por diversas razones, como la falta de investigación de mercado adecuada o la ausencia de mecanismos efectivos para recopilar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes. La brecha de conocimiento destaca la importancia de entender a fondo las expectativas de los clientes para proporcionar un servicio que satisfaga sus necesidades de manera efectiva.

Deficiencia 2. Se trata de la brecha de estándares y se manifiesta cuando no se definen de manera clara y específica los estándares de servicio. Es esencial establecer con precisión lo que se espera en términos de calidad y rendimiento del servicio. Esta brecha destaca la importancia de tener criterios y directrices bien definidos para el servicio que una organización ofrece. Al no tener estándares claros, puede haber ambigüedad en cuanto a las expectativas, lo que puede llevar a una variabilidad en la entrega del servicio y afectar negativamente la calidad percibida por los clientes. Establecer estándares sólidos es fundamental para garantizar una consistencia y calidad óptimas en la prestación de servicios.

Deficiencia 3. Se trata de la brecha de desempeño y se refiere a la disparidad entre los estándares de servicio que han sido establecidos y la ejecución efectiva del servicio. Cuando la organización no logra cumplir con los estándares previamente definidos, se genera una brecha de desempeño. Esta situación resalta la importancia de que la organización sea capaz de traducir de manera consistente los estándares y expectativas en la realidad operativa. Si la entrega del servicio no alcanza los niveles establecidos, se compromete la calidad percibida por los clientes, lo que puede afectar negativamente la satisfacción y la percepción global del servicio. Cerrar esta brecha implica mejorar y mantener un rendimiento que esté alineado con los estándares predefinidos.

Deficiencia 4. La brecha de comunicación se presenta cuando hay una inadecuada comunicación entre la organización y sus clientes. Esta situación puede originarse por mensajes poco claros o por la falta de información sobre lo que los clientes pueden anticipar en términos de servicio. En otras palabras, cuando la información proporcionada por la organización no es transparente o comprensible, se crea un vacío de comunicación. Esta brecha destaca la importancia de establecer una comunicación clara y abierta con los clientes, asegurando que las expectativas y la información sobre el servicio sean comunicadas de manera efectiva. Superar esta brecha implica mejorar los canales de comunicación para garantizar una comprensión mutua entre la organización y sus clientes.

Deficiencia 5: La brecha de expectativas ocurre cuando las expectativas de los clientes no se alinean con las percepciones reales del servicio recibido. En otras palabras, si los clientes esperan más de lo que realmente experimentan durante la prestación del servicio, se genera una discrepancia en las expectativas. Esta situación destaca la importancia de comprender y gestionar las expectativas del cliente de manera precisa para evitar la insatisfacción, y por el contrario asegurarla. Cerrar esta brecha implica alinear las expectativas del cliente con la realidad del servicio, garantizando que, lo que se promete coincida con lo que se entrega, contribuyendo así a una experiencia positiva y satisfactoria para el cliente.

Modelo de Calidad de Servicio de ServPerf. Este modelo fue propuesto por Richard L. Oliver y John E. Swan. Su planteamiento se basa en una evaluación de la calidad de servicio enfocada en el rendimiento del servicio, en otras palabras, mediante la evaluación de la ejecución real del servicio en lugar de comparar las expectativas y percepciones de los clientes. A diferencia de algunos modelos que se basan en la brecha entre las expectativas y la entrega, este modelo aboga por evaluar directamente cómo

se lleva a cabo el servicio en la práctica. Este enfoque se centra en medir aspectos tangibles e intangibles del servicio, proporcionando una evaluación más objetiva y basada en el desempeño real. (Piattini, 2019)

En definitiva, el modelo destaca la importancia de analizar el servicio en acción para comprender y mejorar la calidad percibida por los clientes.

Modelo de Calidad de Servicio de Cronin y Taylor. También lo denominan el modelo SERVPERF extendido, ya que, fusiona elementos del modelo SERVQUAL y propone que la calidad del servicio se evalúa considerando tanto el rendimiento percibido como las expectativas del cliente. (Piattini, 2019)

El autor fundamenta que, a diferencia de los dos modelos anteriores, el modelo *SERVPERF extendido* abarca la evaluación del rendimiento real del servicio junto con las expectativas. De esta manera, busca ofrecer una perspectiva integral al considerar tanto la experiencia percibida durante la prestación del servicio como las expectativas iniciales del cliente. Este enfoque holístico brinda una visión más completa de la calidad del servicio, permitiendo una evaluación más precisa y profunda.

Modelo de Calidad de Servicio de Zeithaml, Bitner y Gremler. Este modelo es una expansión del modelo Servqual, ya que incorpora una dimensión más, se trata del “compromiso del cliente” y se centra en la experiencia del cliente a largo del tiempo. (Vargas y Aldana, 2011)

Asimismo, el autor señala que, a diferencia de modelos anteriores que solo se enfocan en un momento específico, este modelo ampliado considera la relevancia del compromiso continuo del cliente con el servicio a lo largo del tiempo. Se enfatiza no solo la calidad puntual del servicio, sino también cómo la experiencia del cliente se desarrolla y evoluciona a lo largo de su interacción continua con la organización. Esta perspectiva temporal busca capturar la complejidad y la dinámica de la relación entre

el cliente y el servicio, proporcionando así una comprensión más detallada de la calidad del servicio.

Dimensiones de la Calidad de Servicio.

Según Zeithaml y Parasuraman (1993 como se citó en Piattini, 2019) la calidad de servicio se evalúa entorno a cinco dimensiones que reflejan diferentes aspectos de la experiencia del cliente o usuario. A continuación, se desarrollarán cada una de ellas, en el orden que sigue: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

DI Tangibilidad. La primera dimensión estudiada por Zeithaml y Parasuraman en el año 2004 tiene como propósito conocer lo que el cliente visualiza en el espacio físico en el cual está adquiriendo el servicio, es decir se trata de su percepción sensorial, debido a la apariencia visual que captara, se basa en conocer la evidencia física que se ofrece como en el caso de luminarias, instalaciones, aparcamiento, entre otros (Pumacayo et al., 2020). Esta dimensión se dividirá en tres indicadores los cuales son: infraestructura, mobiliario y limpieza.

- **Infraestructura:** este indicador hace referencia al espacio donde se desarrolla un proyecto, esta va al servicio de la población interesada, a su vez debe ser adecuada para ser ocupada (Silva y Delgado, 2020).
- **Mobiliario:** Este es lo que rodea un lugar, son los objetos que adornan o que son útiles para la empresa u organización, su fin es facilitar el desarrollo de las actividades planteadas (Escamilla y Luna, 2020).
- **Limpieza:** Este indicador es la eliminación e identificación de la zona a retirar la suciedad, para que así las herramientas y equipos se mantenga en un estado

adecuado o el ambiente donde se desarrollan las funciones sea el adecuado (Rodríguez y Cárcel, 2019).

D2: *Fiabilidad.* La segunda dimensión estudiada por Zeithaml y Parasuraman en el año 2004, tiene como propósito conocer la capacidad de realizar los servicios prometidos con precisión y confiabilidad también significa realizar tareas de manera consistente y correcta, es decir, si entregan servicios que cumplen la promesa de sus atributos principales, como resolver posibles problemas o quejas. Esto significa que muestran un interés genuino en resolver problemas, hacen su trabajo correctamente, a tiempo y responden adecuadamente a las solicitudes de los involucrados (Pumacayo et al., 2020).

Esta dimensión se dividirá en dos indicadores los cuales son: Cumplimiento del servicio prometido y cumplimiento de los requerimientos.

- **Cumplimiento del servicio prometido:** Este indicador hace referencia a la entrega del servicio contratado o prometido por la organización, dando una imagen beneficiosa para el desarrollo de este, evidenciándose una información objetiva y confiable del personal involucrado (Enciso, 2020).
- **Cumplimiento de los requerimientos:** Este indicador se refiere a las directrices que un servicio establece en cualquier fase, las cuales pueden ajustarse según las características indicadas, siendo los clientes quienes determinan estas pautas de acuerdo a sus necesidades (Lozano, 2021).

D3 *Capacidad de Respuesta.* La tercera dimensión estudiada por Zeithaml y Parasuraman en el año 2004, tiene como propósito ayudar a los clientes en los servicios que se brindan de forma oportuna, en este momento se enfatiza especialmente el nivel de atención y la oportunidad en la prestación de los servicios a los clientes, pues en

cierta medida siempre es posible participar, tiene la capacidad de ayudar y una tendencia permanente a responder preguntas, sin tener que esperar mucho para obtenerlo, para hacerse notar de una manera rápida, eficiente y amigable (Pumacayo et al., 2020). Esta dimensión se dividirá en tres indicadores los cuales son: atención rápida, eficaz y amable.

- **Atención rápida:** Se refiere a la habilidad de responder de manera veloz, evidenciando un compromiso y proyectando una imagen de empresa bien organizada y dedicada a sus funciones. Esto implica la capacidad de ofrecer respuestas ágiles a las necesidades o requerimientos, lo cual contribuye a transmitir una sensación de eficiencia y compromiso en la ejecución de sus responsabilidades. (Demuner et al., 2018)
- **Atención eficaz:** este indicador demuestra la habilidad necesaria al proporcionar una atención completa y rápida, ofreciendo soluciones y resultados de manera óptima y eficaz. Implica la capacidad de abordar de manera exhaustiva y sin demoras las necesidades, garantizando que las soluciones proporcionadas sean tanto eficientes como efectivas. (Demuner et al., 2018)
- **Atención amable:** Este indicador evidencia la excelencia del servicio mediante interacciones amables con el cliente, demostrando disposición para abordar sus consultas de manera cordial y afectuosa. La calidad del servicio se refleja en la amabilidad y disposición del personal al interactuar con los clientes, mostrando un enfoque positivo y orientado a satisfacer sus necesidades y preguntas de manera efectiva. (Izquierdo, 2021)

D4: Seguridad. La cuarta dimensión estudiada por Zeithaml y Parasuraman en el año 2004, tiene como propósito generar conocimiento, cortesía y la capacidad de la organización para inspirar buena voluntad y confianza, para transmitir seguridad a las

personas involucradas, siempre que tengan el conocimiento adecuado para responder las preguntas que se les hagan y sean competentes para sus trabajos. Tratarlo bien, en este sentido, los clientes desarrollarán la lealtad personal hacia los empleados, las certificaciones de calidad, el posicionamiento y los premios ganados (Pumacayo et al., 2020). Esta dimensión se dividirá en tres indicadores los cuales son: conocimiento, cortesía y habilidad.

- **Conocimiento:** Este término alude a la capacidad intelectual que la organización posee, destacando la gestión del conocimiento relacionado con el servicio ofrecido. Esta competencia beneficia al cliente, al tiempo que proyecta una imagen de la organización como una entidad seria y confiable. Implica no solo tener conocimientos profundos sobre el servicio, sino también la habilidad de aplicar ese conocimiento de manera efectiva para satisfacer las necesidades del cliente. (Correa et al., 2019)
- **Cortesía:** Este término engloba la amabilidad, la consideración y la buena educación que una persona cortés demuestra. La expresión de estas cualidades contribuye positivamente a la imagen de la empresa, generando confianza cuando se busca o utiliza el servicio. La cortesía no solo implica tratar a los clientes con respeto, sino también proporcionar una experiencia acogedora que refuerce la percepción de la empresa como un servicio confiable y orientado al cliente. (Corredor, 2019)
- **Habilidad:** Este indicador resalta la importancia fundamental de cultivar una variedad de habilidades tanto para el beneficio de la organización como para el cliente. Este implica la mejora de la capacidad de una persona para llevar a cabo las tareas de manera precisa y viable. En esencia, se refiere a la adquisición y perfeccionamiento de aptitudes que no solo contribuyen al correcto desempeño

laboral, sino que también impactan positivamente en la satisfacción del cliente al garantizar la ejecución eficiente de las labores. (Portillo, 2017)

D5: Empatía. La quinta dimensión estudiada por Zeithaml y Parasuraman en el año 2004, tiene como propósito hacer sentir al cliente como una persona especial y única, prestándole atención a intereses primordiales, comprendiendo sus necesidades y brindando a cada uno de ellos una atención adecuada y eficaz. La empatía, por lo tanto, se refiere a la “capacidad de una organización para relacionarse con ellos de manera amistosa y respetuosa, destacando los valores humanos y los servicios prestados” (Pumacayo et al., 2020, p. 75). Esta dimensión se dividirá en dos indicadores los cuales son: atención personalizada y comprensión de necesidades

- **Atención personalizada:** Se refiere a la atención directa y personalizada hacia el cliente, donde se consideran cuidadosamente sus necesidades, preferencias y gustos. Este enfoque busca adaptar el servicio de manera específica para ofrecer la mejor experiencia posible al cliente. La atención personalizada implica una conexión más estrecha con el cliente, permitiendo ajustes y personalizaciones que contribuyan a satisfacer de manera más efectiva sus expectativas individuales. (Robayo, 2017)
- **Comprensión de necesidades:** se refiere a la habilidad consistente de ofrecer productos y servicios que cumplan con los requisitos de los clientes, basándose en la observación y comprensión de sus necesidades particulares. Implica la capacidad de identificar de manera precisa lo que los clientes requieren y proporcionar soluciones que se alineen de manera efectiva con esas necesidades específicas. Este enfoque proactivo contribuye a fortalecer la relación con los clientes al demostrar una atención continua y adaptada a sus demandas. (Fundación Universidad Empresa región de Murcia, 2017)

2.2.2. Satisfacción del Paciente

Definición.

Donabedian (1980) profesor dedicado a la investigación en el campo de la salud pública, enfocada en evaluar la calidad de atención médica. Propuso una definición sobre la satisfacción del paciente como “el cumplimiento de las expectativas individuales respecto a los servicios de atención médica” (p.105). Esta conceptualización fundamenta la comprensión integral de la calidad, en el ámbito de la atención médica, destacando la importancia de la percepción del paciente en la evaluación de la calidad del servicio.

Según Kother (2001) la satisfacción del cliente se define como “los sentimientos de placer o decepción de una persona que resultan de comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto en relación con sus expectativas” (p.82).

(Gosso, 2008) define a la satisfacción como “una actitud general del cliente hacia un proveedor de servicios, o una reacción emocional a la diferencia entre lo que los clientes anticipan y lo que reciben, con respecto al cumplimiento de alguna necesidad, meta o deseo” (p.38).

Oliver (1980 como se citó en Fornell, 2008) refiere que la satisfacción del cliente se define conceptualmente como “una respuesta emocional y evaluativa que sigue a una comparación entre las expectativas previas del consumidor y el desempeño percibido del producto o servicio” (p.48).

Ware y Snyder (1975 como se citó en Feldman et al., 2019) refiere que la satisfacción del paciente en el ámbito de la salud médica se define como el “grado en que las expectativas y necesidades de un paciente en relación con la atención médica son satisfechos y superados durante su interacción con los servicios de salud” (p.175).

Esta evaluación subjetiva engloba la percepción del paciente en diversos aspectos de su atención, como la calidad de los servicios médicos, la comunicación con el personal de salud, la accesibilidad a la información, las condiciones del entorno hospitalario y la eficacia de los tratamientos recibidos. En este contexto, la satisfacción del paciente no se limita únicamente a la solución de problemas médicos, sino que también incluye dimensiones emocionales y humanas, como la empatía y el trato respetuoso brindado por los profesionales de la salud. Además, se considera la facilidad de acceso a los servicios, la comprensión de la información proporcionada y la percepción global que tiene el paciente sobre su vivencia en el sistema de salud.

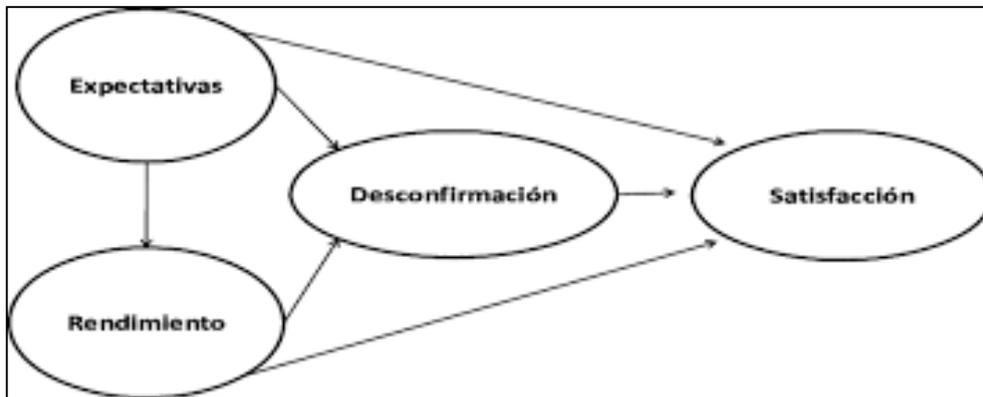
Teorías de la Satisfacción del Cliente.

A lo largo del tiempo, este constructo ha sido objeto de estudio en varias ocasiones; como resultado ha generado varias teorías, enfocándose en diferentes aspectos. Entre las teorías más destacadas tenemos las siguientes:

Teoría de la Des confirmación de Expectativas. Fue desarrollada por Oliver en el año 1980, quien plantea que la satisfacción del cliente se deriva de la comparación entre las expectativas previas y las percepciones actuales relacionadas con un producto o servicio (Prats, 2005). Además, esta teoría se respalda en dos principios clave:

- La satisfacción del cliente ocurre cuando la experiencia confirma o supera sus expectativas establecidas.
- La insatisfacción se manifiesta cuando la experiencia no cumple con las expectativas previas del cliente.

Figura 2

Modelo de la confirmación de expectativas

Nota: El rendimiento hace referencia a la experiencia vivida por parte del cliente en relación al producto o servicio. Tomado de Prats (2005)

Teoría de la Doble Discrepancia. Fue desarrollada por Anderson y Sullivan en el año 1993, y básicamente se enfocó en ampliar la *teoría de la desconfirmación de expectativas* al incluir tanto la expectativa previa como la expectativa ideal del cliente. (Prats, 2005)

Asimismo, el autor sostiene que el principio clave de esta teoría se basa en que la evaluación de la satisfacción del cliente se realiza al comparar la experiencia real con las expectativas previas e ideales. Si la experiencia cumple o supera ambas expectativas, se genera satisfacción. No obstante, si la experiencia no logra cumplir con estas expectativas, puede dar lugar a la insatisfacción.

Para comprender mejor lo explicado en el párrafo anterior, detallamos tres conceptos fundamentales que explica esta teoría:

- **Expectativas previas del cliente:** Se refieren a las expectativas que el cliente tiene antes de interactuar con un producto o servicio. Estas expectativas se construyen a partir de vivencias previas, sugerencias, campañas publicitarias u otras influencias. La teoría reconoce la relevancia de estas expectativas previas al

comprender cómo el cliente visualiza su experiencia antes de que esta tenga lugar. En esencia, estas expectativas son esenciales para formar la perspectiva inicial del cliente y afectan su percepción general de la calidad del producto o servicio. (Prats, 2005)

- **Expectativas ideales del cliente:** Se refieren a las expectativas perfectas o ideales que un cliente podría tener sobre cómo debería ser la experiencia ideal con un producto o servicio. Estas expectativas representan la visión idealizada de lo que el cliente espera lograr o experimentar. En esencia, reflejan el estándar más alto que el cliente aspira alcanzar en términos de calidad y satisfacción en su interacción con el producto o servicio. (Prats, 2005)
- **Proceso de evaluación:** propone que la satisfacción del cliente se evalúa al comparar la experiencia real con el producto o servicio con dos conjuntos de expectativas: las expectativas previas y las expectativas ideales. Cuando la experiencia cumple o supera ambas expectativas, se genera una sensación positiva de satisfacción. Por otro lado, si la experiencia no cumple con estas expectativas, puede llevar a la insatisfacción por parte del cliente. En definitiva, la evaluación de la satisfacción se basa en la comparación entre lo esperado antes de la experiencia y la visión idealizada de lo que debería ser la experiencia. (Prats, 2005)

Teoría del Valor Percibido. Sustentada en los estudios de Zeithaml en el año 1988, postula que la satisfacción del cliente se origina a partir de la relación entre los beneficios percibidos y los costos, ya sean monetarios o no monetarios, asociados con un producto o servicio. (Fornell, 2008)

El principio clave de esta teoría se basa en que la satisfacción del cliente se alcanza cuando este percibe que los beneficios obtenidos superan los costos implicados

en la transacción. En otras palabras, el valor percibido por el cliente juega un papel fundamental en la formación de su nivel de satisfacción.

Teoría del Ciclo de Vida del Cliente. Desarrollada por Gronroos en el año 2000, postula que la satisfacción del cliente experimenta cambios a lo largo de su relación con la empresa, atravesando diversas etapas desde la adquisición inicial hasta la retención a largo plazo. (Prats, 2005)

El principio clave: La satisfacción del cliente se ve moldeada por las interacciones a lo largo de su ciclo de vida con la empresa. El objetivo es mantener un nivel continuo de satisfacción para fomentar la lealtad del cliente a lo largo del tiempo.

Teoría Relacionado a la Satisfacción del Paciente.

La mayoría de las teorías sobre la satisfacción del paciente parecen haberse tomado prestadas de los campos del consumismo o el marketing y se han insertado en la literatura sanitaria con una adaptación mínima. Los autores concluyeron que el concepto de satisfacción del paciente debe definirse mejor y distinguirse de otras perspectivas, preferiblemente en conformidad con la forma en que los pacientes evalúan sus experiencias en lugar de usar teorías consumistas. Evidentemente, todavía es necesario mejorar nuestra comprensión de cómo los pacientes evalúan la atención que reciben. (Castelo et al., 2022)

Hasta la fecha, las conceptualizaciones de la satisfacción del paciente se basan en gran medida en las interacciones entre las expectativas y las percepciones, tal como se describe en la teoría de la satisfacción del consumidor o usuario. Curiosamente, la investigación de mercados también ha incorporado conceptos de psicología, ya que las teorías de expectativas se establecieron por primera vez en ese campo. Partiendo de esta escuela de pensamiento para conceptualizar la satisfacción del paciente, las

expectativas se consideran el aspecto más importante de la satisfacción del paciente (Castelo et al., 2022). Esto se basa en el principio de la teoría de las expectativas de que describe la satisfacción del paciente puramente como una consecuencia de cuán satisfactoriamente un servicio de salud cumplió con las expectativas del paciente (Martínez y Segura, 2018).

En síntesis, en el ámbito teórico las expectativas y la satisfacción del paciente siguen siendo inciertas. No obstante, el cuidado de la salud también ha implementado algunas teorías de la literatura de servicios en un intento de racionalizar la satisfacción del paciente a través de una asociación con las expectativas; donde detalla que cuando se analiza la satisfacción del paciente, se deben considerar los efectos de "asimilación y contraste" y "zona de tolerancia" en los valores subjetivos de los pacientes.

De la Calidad de Atención Médica a la Satisfacción del Paciente.

Según Martínez y Segura (2018) la teoría sostiene que, para determinar la satisfacción del paciente es esencial tener una opinión satisfactoria sobre diversas características, especialmente aquellas que se centran en las percepciones del paciente sobre la calidad de la atención. Evidentemente, el cuidado interpersonal se destaca como un factor sumamente influyente en la satisfacción del paciente; en otras palabras, la valoración positiva de diferentes aspectos relacionados con la atención, en particular aquellos que involucran la interacción y el trato personalizado, juega un papel importante en la satisfacción global del paciente.

Factores Relacionados. La satisfacción es uno de los factores clave relacionados con la política gubernamental o un negocio exitoso que solo puede sostenerse a través de la prestación de un servicio de calidad exquisita que resulte en

una mayor satisfacción. Estas disposiciones mejoradas requieren estrategias efectivas de prestación de servicios, asignación de costos y gestión.

En el contexto de los proveedores y en países en desarrollo, tanto los proveedores de servicios médicos en hospitales públicos como del privado están demostrando un rendimiento notablemente positivo. En este contexto, la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios de salud por parte de estos proveedores han sido destacadas, contribuyendo así a la satisfacción general de los pacientes. Este enfoque destaca la relevancia de evaluar la calidad y eficacia de los servicios de salud, independientemente de si son proporcionados por instituciones públicas o privadas, para comprender mejor cómo estas prácticas influyen en la satisfacción de los pacientes en entornos de atención médica en desarrollo. (Castelo et al., 2022)

Importancia de la Satisfacción del Paciente.

La satisfacción del paciente es un indicador importante que refleja la calidad de los servicios de salud. Este aspecto no solo sirve como métrica para evaluar la excelencia en la atención médica, sino que también ejerce influencia en los resultados clínicos, la retención de pacientes y las reclamaciones por negligencia médica (Martínez y Segura, 2018). Además, desempeña un rol esencial en la evaluación de la efectividad de los tratamientos médicos realizados.

Por otro lado, (Castelo et al., 2022) agrega que la satisfacción del paciente es de gran importancia en el campo de la atención médica por varias razones clave:

- **Calidad de la atención:** La satisfacción del paciente es un indicador crucial de la calidad de la atención médica; puesto que, los pacientes satisfechos suelen

percibir una atención de alta calidad y se sienten más seguros en cuanto a su salud y bienestar.

- **Fidelidad y retención:** Los pacientes satisfechos son más propensos a regresar al mismo proveedor de atención médica en el futuro y a seguir el plan de tratamiento recomendado. La fidelidad de los pacientes contribuye a relaciones de atención médica a largo plazo y a una mejor gestión de las condiciones médicas.
- **Reputación y referencias:** La satisfacción del paciente puede influir en la reputación de un proveedor de atención médica o una institución médica en la comunidad. Los pacientes satisfechos son más propensos a recomendar a otros y a compartir sus experiencias positivas, lo que puede atraer a nuevos pacientes y mejorar la imagen general del proveedor.
- **Cumplimiento del tratamiento:** Los pacientes que están satisfechos con su atención médica son más propensos a seguir el plan de tratamiento, tomar los medicamentos según las indicaciones y asistir a las citas de seguimiento. Esto contribuye a resultados médicos más exitosos.
- **Reducción de litigios legales:** La insatisfacción del paciente puede llevar a demandas legales y conflictos; mientras que los pacientes satisfechos tienen menos probabilidades de emprender acciones legales y son más propensos a resolver problemas de manera constructiva.
- **Mejora continua:** La retroalimentación de los pacientes insatisfechos puede ayudar a los proveedores de atención médica a identificar áreas de mejora en sus servicios y procesos. Esto a su vez puede conducir a mejoras en la calidad de la atención y en la experiencia del paciente.

- Aspectos emocionales y psicológicos: La satisfacción del paciente puede influir en su bienestar emocional y psicológico, en otras palabras, los pacientes que se sienten valorados y respetados durante su atención médica tienden a experimentar menos estrés y ansiedad.

Dimensiones de la Satisfacción del Paciente.

Según la revisión bibliográfica realizada, la satisfacción del paciente considerado como un constructo muy estudiado a lo largo del tiempo, abarca diversas dimensiones que evalúa distintos aspectos de atención médica, no obstante, en la presente investigación se estudiará entorno a sus tres dimensiones que a continuación se detalla:

DI. Humana. Según Mejías y Manrique (2011) la dimensión *humana* en el contexto de la satisfacción del paciente se refiere a la calidad de las interacciones humanas y la atención personalizada que los pacientes reciben durante su experiencia en el sistema de atención médica. Esta dimensión se centra en aspectos relacionados con la empatía, la comunicación efectiva, el trato respetuoso y la consideración de las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes.

Asimismo, el autor señala que, en el contexto de la satisfacción del paciente, la dimensión humana incluye:

- Comunicación efectiva: La comunicación clara y comprensible entre los profesionales de la salud y los pacientes es esencial para una buena experiencia. Los pacientes deben recibir información sobre su diagnóstico, tratamiento y opciones de manera que puedan tomar decisiones informadas.
- Empatía: Los profesionales de la salud deben mostrar empatía hacia los pacientes, demostrando comprensión y sensibilidad hacia sus preocupaciones y

emociones. Una actitud empática puede mejorar la confianza y la relación entre el paciente y el proveedor de atención médica.

- Respeto y trato amable: Los pacientes deben ser tratados con respeto y amabilidad en todas las interacciones. Esto incluye el respeto por la dignidad, la privacidad y las preferencias culturales de cada paciente.
- Consideración de las necesidades emocionales: Los pacientes pueden experimentar estrés, ansiedad y miedo relacionados con su condición médica. La dimensión humana implica brindar el apoyo emocional necesario y abordar las preocupaciones psicológicas de los pacientes.
- Tiempo dedicado: Los pacientes valoran tener suficiente tiempo con sus proveedores de atención médica para discutir sus inquietudes y preguntas. Sentir que se les presta atención y que se les escucha puede contribuir significativamente a la satisfacción del paciente.
- Atención personalizada: Reconocer a cada paciente como un individuo único con necesidades específicas puede mejorar la experiencia del paciente. Esto puede incluir adaptar el plan de tratamiento según las circunstancias personales del paciente.

La dimensión humana en la satisfacción del paciente reconoce que la atención médica va más allá de los aspectos técnicos y médicos, y abarca la importancia de las relaciones humanas, la empatía y la atención centrada en el paciente. Proporcionar una atención médica de alta calidad en esta dimensión puede tener un impacto positivo en la percepción general de los pacientes sobre su experiencia de atención médica. (Mejías y Manrique, 2011)

D2: Técnico – Científico. La dimensión *técnico-científico* en el contexto de la satisfacción del paciente se refiere a la calidad y eficacia de los aspectos técnicos y médicos de la atención que los pacientes reciben en un entorno de atención médica. Esta dimensión se centra en la precisión de los diagnósticos, la efectividad de los tratamientos y procedimientos, así como en la calidad general de la atención médica basada en la evidencia científica. (Castelo et al., 2022)

Además, el autor menciona que, en el contexto de la satisfacción del paciente, la dimensión técnico-científico incluye:

- Diagnóstico preciso: Los pacientes esperan que se realicen diagnósticos precisos y efectivos para comprender su condición médica y recibir el tratamiento adecuado.
- Tratamiento efectivo: Los pacientes valoran la calidad y eficacia de los tratamientos, terapias y procedimientos médicos que se les administran.
- Aplicación de evidencia científica: La atención médica basada en la evidencia científica es fundamental para garantizar que los pacientes reciban tratamientos y cuidados respaldados por investigaciones y mejores prácticas.
- Competencia del personal médico: Los pacientes confían en la competencia y habilidades del personal médico y esperan que estén actualizados en los últimos avances médicos.
- Seguridad del paciente: La dimensión técnico-científico también incluye garantizar la seguridad de los pacientes durante los procedimientos médicos y la administración de medicamentos.

- Gestión de complicaciones: Los pacientes valoran la capacidad del equipo médico para manejar cualquier complicación que pueda surgir durante su atención médica.
- Uso adecuado de tecnología médica: La incorporación de tecnologías médicas avanzadas de manera adecuada y eficiente puede influir en la satisfacción del paciente.

En definitiva, la dimensión técnico-científico en la satisfacción del paciente se refiere a la calidad, eficacia y seguridad de los aspectos médicos y técnicos de la atención que los pacientes reciben. Una atención médica sólida en esta dimensión contribuye significativamente a la confianza y satisfacción total del paciente con su experiencia de atención médica.

D3: Entorno. La dimensión "Entorno" en el contexto de la satisfacción del paciente se refiere al ambiente físico y emocional en el que se brinda la atención médica. Esta dimensión abarca aspectos como la comodidad de las instalaciones, la limpieza, la accesibilidad, la privacidad y otros factores que contribuyen al bienestar y la satisfacción del paciente durante su experiencia en un entorno de atención médica. (Mejías y Manrique, 2011)

(Castelo et al., 2022) señala que, en el contexto de la satisfacción del paciente, la dimensión *entorno* incluye:

- Comodidad y limpieza: Los pacientes valoran un entorno limpio, ordenado y cómodo que promueva su comodidad durante su estancia en un hospital, clínica u otro centro de atención médica.

- Privacidad: La privacidad es esencial para muchas interacciones médicas y procedimientos. Los pacientes aprecian tener espacios privados para discutir su condición y recibir tratamientos.
- Accesibilidad: Los pacientes valoran la accesibilidad de las instalaciones, incluyendo estacionamiento, entrada y áreas de espera. Un entorno fácilmente accesible puede influir en la experiencia general del paciente.
- Ambiente emocional: El ambiente emocional incluye la atmósfera general del lugar, la iluminación, el ruido y otros factores que pueden afectar el estado emocional de los pacientes y sus familias.
- Información clara: Se espera que las instalaciones estén bien señalizadas y que se proporcione información clara sobre las ubicaciones y los servicios disponibles.
- Cuidado del entorno: Los pacientes valoran positivamente cuando las instalaciones se muestran agradable y bien cuidado.
- Diseño centrado en el paciente: Un diseño de espacio que tenga en cuenta las necesidades y la comodidad del paciente puede mejorar significativamente la experiencia general.

La dimensión *entorno* en la satisfacción del paciente reconoce la importancia de crear un ambiente acogedor, cómodo y funcional que respalde la atención médica efectiva y la experiencia positiva del paciente. Un entorno bien cuidado puede contribuir a una mayor satisfacción, tranquilidad y confianza por parte de los pacientes.

2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

2.3.1. Calidad de servicio

En el contexto del servicio médico, la calidad se define a través de la percepción de los clientes, que en este caso son los pacientes que utilizan dicho servicio. Específicamente, se centra en la percepción individual de cada paciente con respecto a la atención proporcionada por el personal médico durante las consultas externas. (Corbett et al., 2007)

Dimensiones.

D1. Elementos Tangibles. Se define como “la apariencia física de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Estos elementos crean una impresión visual que influye en las expectativas y percepciones del cliente sobre la calidad del servicio” Parasuraman (1993 citado por Corbett et al., 2007, p. 102).

D2. Fiabilidad. Según (Parasuraman et al., 1993, p.98) define a la fiabilidad como la “capacidad de la empresa para realizar el servicio prometido de manera precisa y confiable”. Esto incluye la capacidad de cumplir con los plazos establecidos, mantener una calidad de servicio consistente y ofrecer un servicio sin errores, garantizando que el cliente pueda confiar en que la empresa cumplirá con sus compromisos.

D3. Capacidad de Respuesta. Según Parasuraman (1993 citado por Corbett et al., 2007, p. 103) define a la capacidad de respuesta como “la disposición y agilidad de la organización para atender de manera oportuna y eficaz las necesidades y solicitudes de los clientes”. Implica la capacidad de la empresa para abordar de manera rápida y eficaz las preocupaciones, consultas o inconvenientes expresados por los clientes.

D4. Seguridad. Según (Corbett et al., 2007, p.88) la seguridad como dimensión de la calidad de servicio se define como “capacidad de la empresa para garantizar la ausencia de riesgos, peligros o errores durante la prestación del servicio”. Implica establecer un entorno y procedimientos que reduzcan al mínimo cualquier riesgo o amenaza potencial para los clientes, garantizando de esta manera una experiencia segura durante la prestación del servicio.

D5. Empatía. Según (Corbett et al., 2007, p.91) la empatía como dimensión de la calidad de servicio se define como “la capacidad de la empresa para comprender y responder a las necesidades, emociones y circunstancias individuales de los clientes”. Esta definición hace referencia al enfoque centrado en el cliente, donde el personal de atención muestre sensibilidad, cuidado genuino y atención, estableciendo una conexión emocional con el cliente.

2.3.2. Satisfacción del paciente

Según Mejías y Manrique (2011) la satisfacción se define conceptualmente como “la medida en que las expectativas y necesidades de un paciente en relación con la atención médica son cumplidas y superadas durante su experiencia con los servicios de salud” (p.99). En otras palabras, si el desempeño no cumple con las expectativas del paciente, este se quedará insatisfecho, por el contrario, si el desempeño que se observa es coincidente con las expectativas del paciente, este quedará satisfecho; y en casos en el que el desempeño realizado supera las expectativas del paciente, este quedará muy satisfecho.

Dimensiones.

D1. Humana. Aspecto humanístico se refiere a la “importancia de considerar aspectos emocionales, interpersonales y humanos en la prestación de servicios de salud.

Implica reconocer la relevancia de la empatía, la comunicación efectiva y el trato respetuoso por parte de los profesionales de la salud en la experiencia global del paciente” (Mejías y Manrique, 2011, p.101)

D2. Técnico Científico. Se define como “las mejores acciones, procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente, brindando una atención de calidad y ética” (Castelo et al., 2022). Implica la excelencia técnica y científica demostrada por los profesionales de la salud, mediante los resultados clínicos, la precisión diagnóstica, la eficacia de los tratamientos y la aplicación de conocimientos médicos actualizados.

D3. Entorno. Según Mejías y Manrique (2011) se refiere a la “evaluación de los elementos físicos y ambientales que rodean al paciente, lo cual implica un nivel básico de comodidad, privacidad, ambientación y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio” (p.105).

Capítulo III

Hipótesis

3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

3.2. Hipótesis Específicas

HE 1

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

HE 2

Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

HE 3

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

HE 4

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

HE 5

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

3.3. Variables (Operacionalización conceptual y operacionalización)

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de las variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| V1. Calidad de servicio | En el contexto del servicio médico, la calidad se define a través de la percepción de los clientes, que en este caso son los pacientes que utilizan dicho servicio. Específicamente, se centra en la percepción individual de cada paciente con respecto a la atención proporcionada por el personal médico durante las consultas externas. (Corbett et al.,2007) | La variable calidad del servicio se medirá través de cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Mediante un cuestionario que consta de 15 preguntas (escala de valorización tipo Likert). | D1. Elementos Tangibles | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura ▪ Mobiliario ▪ Limpieza ▪ Estados de equipos e infraestructura | Ordinal |
| | | | D2. Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento del servicio prometido ▪ Cumplimiento de los requerimientos ▪ Servicio en forma precisa | |
| | | | D3. Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención rápida ▪ Atención eficaz ▪ Atención amable ▪ Tiempo aceptable | |
| | | | D4. Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento ▪ Cortesía ▪ Habilidad ▪ Confianza en la atención recibida | |
| | | | D5. Empatía | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención personalizada ▪ Comprensión de necesidades ▪ Atención individualizada | |
| V2. Satisfacción de paciente | Según Mejías y Manrique (2011) la satisfacción se define conceptualmente como “la medida en que las expectativas y necesidades de un paciente en relación con la atención médica son cumplidas y superadas durante su experiencia con los servicios de salud” (p.99). | La variable satisfacción del paciente se medirá entorno a sus tres dimensiones: humana, técnica científica y entorno. Mediante un cuestionario que consta de 9 preguntas (escala de valorización tipo Likert). | D1. Humana | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información útil ▪ Información oportuna ▪ Información precisa ▪ Información con prontitud ▪ Trato cordial amable | Ordinal |
| | | | D2. Técnico científico | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento ▪ Promociones ▪ Premios ▪ Descuentos ▪ Orientación Recibida durante su atención | |
| | | | D3. Entorno | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción ▪ Precio ▪ Recomendación ▪ Innovación ▪ Limpieza y orden en el ambiente | |

Nota: Elaboración propia en base a las teorías recabas de cada variable.

Capítulo IV

Metodología

4.1. Método de Investigación

Método General.

El método de investigación que se utilizó fue el método científico, el cual consta de la observación del problema que ocurre en el puesto de salud Virgen del Carmen, el cual es la determinación de la satisfacción y la calidad del servicio, posteriormente se ha planteado la hipótesis, lo que se demostrará por medio de estadística inferencial, para finalmente demostrar su validez.

Método Específico

El método específico que se utilizó para la investigación fue el hipotético-deductivo, es decir, que: “se basó en situaciones reales, en las cuales se buscó demostrar si son verdaderas o falsas; y si tienen posibilidad de comprobación por medio de empleo de datos” (Hernández et al., 2014, p.115). Además, las explicaciones, variables y términos empleados son concretos, comprensibles y precisos.

4.2. Tipo de Investigación

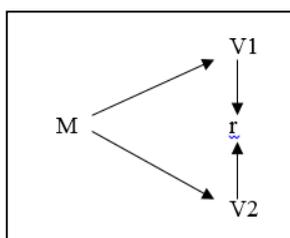
La investigación fue de tipo básica, ya que “se centra en la obtención de nuevos conocimientos y la ampliación de teorías, sin tener como meta directa la solución de problemas prácticos o la aplicación inmediata de los resultados”. (Cabezas et al., 2018)

4.3. Nivel de Investigación

La investigación pertenece al nivel correlacional ya que se enfoca en “entender la relación o asociación entre dos o más variables sin manipularlas directamente. En lugar de establecer una relación causal entre las variables, el nivel correlacional se centra en analizar si existe una relación estadística entre ellas y en qué medida cambian juntas” (Cabezas et al., 2018, p. 82).

4.4 Diseño de Investigación

El diseño que se desarrolló en la presente investigación fue no experimental, de corte transversal, debido a que las variables no se manipularon, teniendo como objetivo relacionar el grado de significancia de las variables en estudio en un solo periodo. (Hernandez y Mendoza, 2018)



En donde:

M: paciente atendido en consultorio externo de la IPRESS Virgen del Carmen.

V1: Calidad del servicio

V2: Satisfacción del paciente

r: relación

4.5. Población y Muestra

4.5.1. Población

La presente investigación incluyó a un total de 350 pacientes que fueron atendidos en el consultorio externo de la IPRESS Virgen del Carmen, según datos obtenidos del área de admisión de esta IPRESS.

4.5.2. Muestra

La muestra como un subconjunto representativo de la población se procede a determinar el tamaño muestral mediante la fórmula estadística (población pequeña o conocida), que a continuación se detalla:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 p q}$$

Tabla 3

Cálculo del tamaño muestral

| Columna1 | Columna2 | Columna3 | Columna4 |
|--------------------|----------|----------|----------|
| Muestreo aleatorio | | | |
| Cuando: | Z | = | 1.96 |
| | N | = | 350 |
| | P | = | 0.5 |
| | Q | = | 0.5 |
| | E | = | 0.05 |
| | n | = | 183 |

Nota: Elaboración propia.

Por tanto, el tamaño de la muestra estuvo constituida por 183 pacientes del puesto de salud Virgen del Carmen del distrito de Yanacancha, Pasco; quienes participaron voluntariamente en el proceso de encuesta.

4.5.3. Muestreo

La presente investigación empleó el muestreo probabilístico para la selección de la muestra, dentro de ello, utilizó la técnica aleatorio simple. Los números aleatorios se obtuvo mediante la hoja de cálculo Excel. Este

procedimiento permitió obtener la muestra representativa, que posteriormente garantizó la fiabilidad de los resultados obtenidos.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó la técnica de encuesta, el instrumento fue el cuestionario. La redacción del cuestionario contiene 24 ítems: 15 para la variable calidad de servicio médico y 09 para la variable satisfacción de los pacientes, con alternativas definidas y debidamente cuantificadas, para su posterior procesamiento. Este cuestionario se ha validado mediante criterio de juicio de expertos.

Confiabilidad de los Instrumentos.

Para medir el grado de confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, la cual es comúnmente usada por su efectividad. Para ello, se realizó una prueba piloto a 15 pacientes del puesto de salud Yanacancha, quienes posteriormente no participaron en la encuesta.

El coeficiente alfa de Cronbach posee los siguientes criterios que facilitó a la interpretación de los resultados.

Tabla 4

Criterios de interpretación alfa de Cronbach

| Rangos | Magnitud |
|---------------|-----------------|
| 0.81 a 1.00 | Muy alta |
| 0.61 a 0.80 | Alta |
| 0.41 a 0.60 | Moderada |
| 0.21 a 0.40 | Baja |
| 0.01 a 0.20 | Muy baja |

Nota: tomado de (Cabezas et al., 2018).

Tabla 5

Resumen de casos procesados

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

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

A continuación, se presenta los resultados arrojados por el programa estadístico Spss v26, sobre la confiabilidad de los instrumentos de medición para la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente.

Estadísticas de fiabilidad

| <u>Alfa de Cronbach</u> | <u>N de elementos</u> |
|-------------------------|-----------------------|
| ,901 | 15 |

Interpretación: Para el cuestionario de la variable calidad de servicio, consta de 15 preguntas, se obtuvo un valor alfa de 0.901, ubicándose en el rango comprendido de 0.81 a 1.00, interpretándose como un nivel alto de confiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad

| <u>Alfa de Cronbach</u> | <u>N de elementos</u> |
|-------------------------|-----------------------|
| ,871 | 9 |

Interpretación: Para el cuestionario de la variable satisfacción del paciente, consta de 9 preguntas, se obtuvo un valor alfa de 0.871, ubicándose en el rango comprendido de 0.81 a 1.00, interpretándose como un nivel alto de confiabilidad.

Por tanto, ambos instrumentos tienen un nivel de confiabilidad muy alto, declarando su viabilidad para la aplicación en la muestra real.

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

El procedimiento de datos, previamente obtenidos en base a las variables de estudios, se utilizó el programa de Microsoft Office Excel 2010 para ordenar y clasificar los datos, luego se exportó al programa estadístico Spss v26, que, mediante ella, se logró procesar los datos.

Además, para el análisis de datos se empleó la estadística descriptiva e inferencial, en primera instancia la estadística descriptiva permitió verificar la calidad de datos, eliminando los datos perdidos o raros, a fin de no caer en el sesgo; luego permitió presentar los datos de forma resumida y organizada mediante tablas y figuras, que posteriormente fueron interpretadas.

Se utilizó la estadística inferencial, para establecer las relaciones entre las variables mediante coeficientes de correlación, lo cual ha permitido contrastar las hipótesis de investigación.

4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

La presente investigación se realizó manteniendo en todo momento la transparencia, honestidad y confidencialidad de la información; además, según López (2022) los principios éticos de investigación que se tuvo en cuenta son las siguientes:

Principio de autonomía: Se respetó la decisión de cada participante de participar en el presente estudio, dependió la decisión de cada uno en ser incluido en el estudio.

Principio de Beneficencia: El presente trabajo busco obtener resultados adecuados para beneficiar a los establecimientos sanitarios debido a que se le dará los factores relacionados para el planteamiento de estrategias.

Principio de no Maleficencia: Se respetaron cada una de las respuestas de los participantes, y no se dañó a ninguna de las personas que accedió en participar en el estudio.

Principio de Justicia: Todos los participantes tuvieron la misma opción de participar en el estudio.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción del Resultados

5.1.1. Calidad de Servicio

Tabla 6

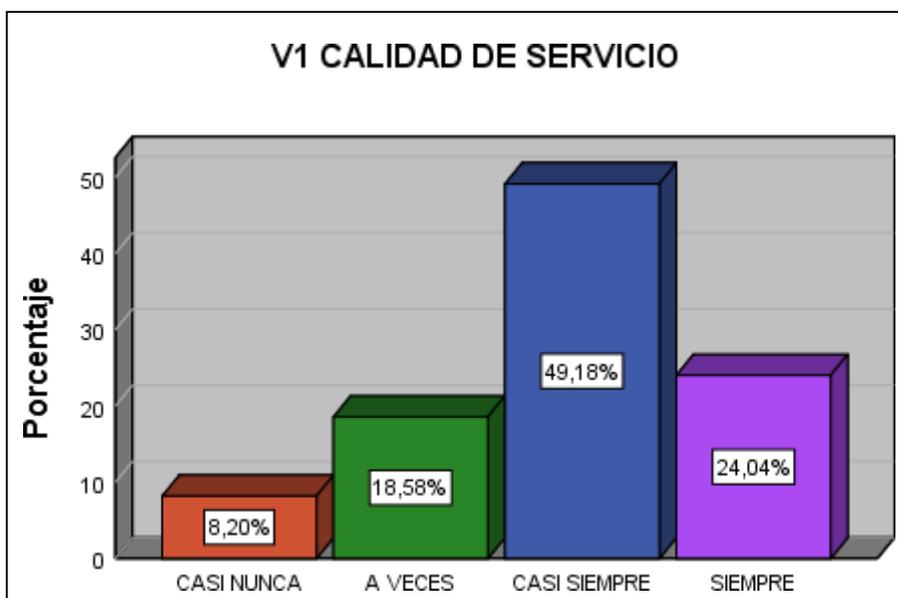
Resultados obtenidos de la variable Calidad de Servicio

| V1 CALIDAD DE SERVICIO | | | | | |
|-------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 15 | 8,2 | 8,2 | 8,2 |
| | A VECES | 34 | 18,6 | 18,6 | 26,8 |
| | CASI SIEMPRE | 90 | 49,2 | 49,2 | 76,0 |
| | SIEMPRE | 44 | 24,0 | 24,0 | 100,0 |
| | Total | 183 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Resultados arrojados de programa estadístico Spss v26, mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 3

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable Calidad de Servicio



Nota: Representación gráfica de los resultados presentados en la tabla 4.

Interpretación: Los resultados obtenidos respecto a la variable calidad de servicio son los siguientes:

De un total de 183 sujetos encuestados, se visualiza un segmento "casi nunca" que representa alrededor del 8.20% de las respuestas, lo que indica que un pequeño porcentaje de los participantes percibe que la calidad del servicio es baja y que las ocasiones en las que experimentan una buena calidad de servicio son muy escasas. Asimismo, el grupo "a veces" abarca aproximadamente el 18.58% de las respuestas. Esto sugiere que una proporción significativa de los sujetos considera que la calidad del servicio en el puesto de salud es variable, con momentos en los que la calidad es aceptable, pero también con períodos en los que podría haber margen para mejoras. No obstante, la categoría "casi siempre" comprende la mayor parte de las respuestas, representando alrededor del 49.18% de los participantes, lo cual indica que, un porcentaje considerable de los sujetos perciben consistentemente un buen nivel de

calidad en el servicio proporcionado por el puesto de salud. Por último, el segmento "siempre" abarca aproximadamente el 24.04% de las respuestas. Esto refleja que un cuarto de los participantes considera que la calidad del servicio en el puesto de salud es siempre alta, lo que indica que están experimentando una atención de alta calidad de manera constante.

En síntesis, la mayoría de los pacientes consideran que la calidad del servicio es buena, con un porcentaje considerable, indicando una percepción positiva constante. Sin embargo, también se observa una proporción que percibe la calidad del servicio como variable o baja en algunas ocasiones, lo que sugiere oportunidades de mejora en ciertas áreas de atención.

Tabla 7

Resultados obtenidos de la dimensión elementos tangibles

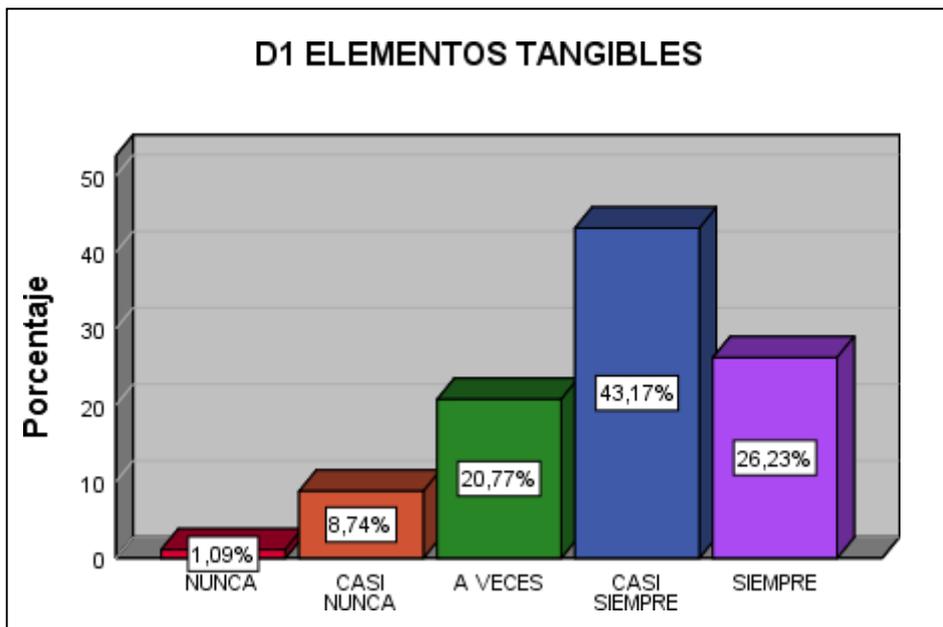
D1 ELEMENTOS TANGIBLES

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 2 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | CASI NUNCA | 16 | 8,7 | 8,7 | 9,8 |
| | A VECES | 38 | 20,8 | 20,8 | 30,6 |
| | CASI SIEMPRE | 79 | 43,2 | 43,2 | 73,8 |
| | SIEMPRE | 48 | 26,2 | 26,2 | 100,0 |
| | Total | 183 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Resultados arrojados de programa estadístico Spss v26, mediante la aplicación del cuestionario

Figura 4

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión elementos tangibles



Nota: Representación gráfica de los resultados presentados en la tabla 5.

Interpretación: Los resultados respecto a la dimensión elementos tangibles son las siguientes:

De un total de 183 sujetos sometidos a evaluación, se aprecia el segmento "nunca" que representa aproximadamente el 1.09% de las respuestas, lo que sugiere que un pequeño porcentaje de los participantes perciben que los elementos tangibles, como las instalaciones físicas y la apariencia general del puesto de salud, están ausentes en su experiencia. Asimismo, el grupo "casi nunca" abarca alrededor del 8.74% de las respuestas, lo cual indica que un porcentaje limitado de los sujetos siente que los elementos tangibles en el entorno del puesto de salud son poco frecuentes en su experiencia, lo que podría sugerir áreas de mejora en este aspecto. Sin embargo, la categoría "a veces" comprende aproximadamente el 20.77% de las respuestas, esto sugiere que una quinta parte de los participantes perciben que los elementos tangibles

están presentes en ocasiones en el entorno del puesto de salud, lo que podría indicar una percepción variable en este aspecto. Mientras que, el segmento "casi siempre" representa alrededor del 43.17% de las respuestas, lo cual indica que una proporción significativa de los sujetos perciben consistentemente la presencia de elementos tangibles en el entorno del puesto de salud, lo que sugiere que en su mayoría están satisfechos con los aspectos físicos y visuales del entorno. Por último, el grupo "siempre" abarca aproximadamente el 26.23% de las respuestas. Esto refleja que más de una cuarta parte de los participantes considera que los elementos tangibles están presentes en todo momento en el entorno del puesto de salud, lo que sugiere que están experimentando un entorno físico y visual satisfactorio de manera constante.

En síntesis, la mayoría de los participantes perciben casi siempre la presencia de elementos tangibles, también se observa una proporción que considera que son poco frecuentes o ausentes en ciertas ocasiones, lo que puede señalar áreas de mejora en el entorno físico y visual del puesto de salud.

Tabla 8

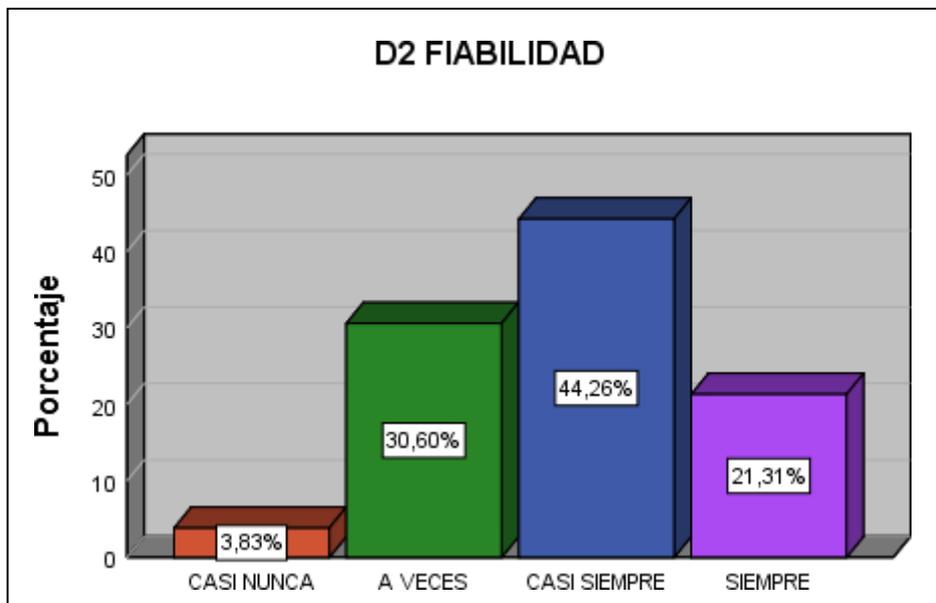
Resultados obtenidos de la dimensión Fiabilidad

| D2 FIABILIDAD | | | | | |
|----------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 7 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| | AVECES | 56 | 30,6 | 30,6 | 34,4 |
| | CASI SIEMPRE | 81 | 44,3 | 44,3 | 78,7 |
| | SIEMPRE | 39 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| | Total | 183 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Resultados arrojados de programa estadístico Spss v26, mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 5

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la Fiabilidad



Nota: Representación gráfica de los resultados presentados en la tabla 6.

Interpretación: Los resultados revelaron que, de un total de 183 sujetos de encuestados, se encontró lo siguiente: El segmento "casi nunca" representa aproximadamente el 3.83% de las respuestas, lo cual indica que, un pequeño porcentaje de los participantes perciben que la fiabilidad de los servicios en el puesto de salud es muy baja y rara vez se cumplen sus expectativas en términos de confiabilidad. Mientras que el grupo "a veces" abarca alrededor del 30.60% de las respuestas, lo que sugiere un porcentaje considerable de los sujetos siente que la fiabilidad de los servicios del puesto de salud es variable, ya que en algunas ocasiones sus expectativas se cumplen, pero en otras no. No obstante, la categoría "casi siempre" comprende aproximadamente el 44.26% de las respuestas, indicando que, una proporción significativa de los participantes perciben que la fiabilidad de los servicios en el puesto de salud es alta en la mayoría de las situaciones. Por último, el segmento "siempre" representa alrededor del 21.31% de las respuestas, lo cual refleja que, una quinta parte de los sujetos

considera que la fiabilidad de los servicios en el puesto de salud es muy alta y sus expectativas se cumplen de manera constante en todas las interacciones.

Por tanto, se infiere que la mayoría de los pacientes del puesto de salud en el Distrito de Yanacancha, Pasco, perciben que la fiabilidad del servicio es alta o casi siempre presente, así como también, se observa una proporción que considera a la fiabilidad como variable o incluso baja en algunas ocasiones, lo que puede ser relevante para identificar áreas de mejora en la prestación de servicios en el puesto de salud.

Tabla 9

Resultados obtenidos de la dimensión Capacidad de Respuesta

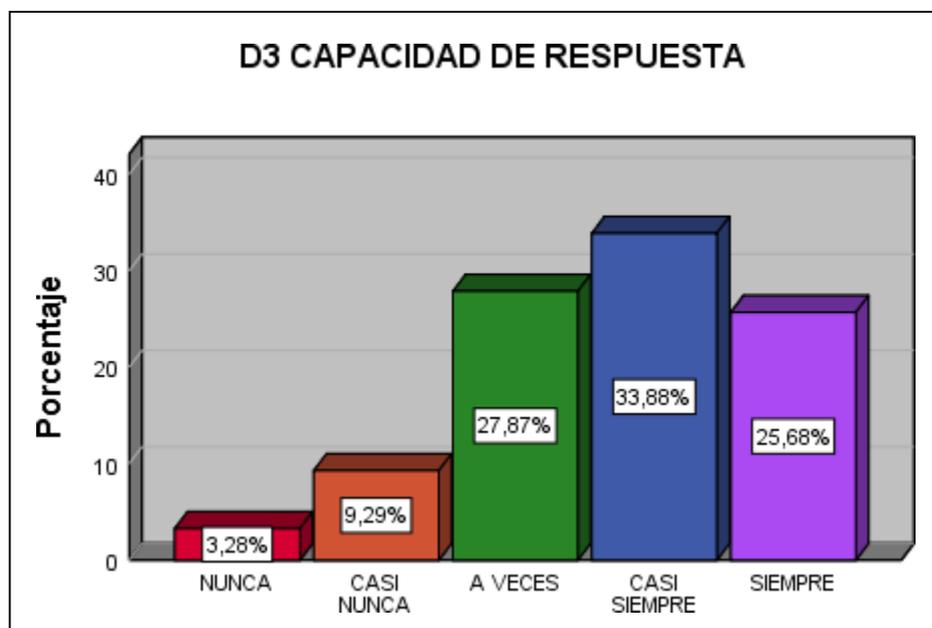
D3 CAPACIDAD DE RESPUESTA

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 6 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | CASI NUNCA | 17 | 9,3 | 9,3 | 12,6 |
| | A VECES | 51 | 27,9 | 27,9 | 40,4 |
| | CASI SIEMPRE | 62 | 33,9 | 33,9 | 74,3 |
| | SIEMPRE | 47 | 25,7 | 25,7 | 100,0 |
| | Total | 183 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Resultados arrojados de programa estadístico Spss v26, mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 6

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de Capacidad de Respuesta



Nota: Representación gráfica de los resultados presentados en la tabla 7.

Interpretación: Los resultados revelados sobre la percepción de la capacidad de respuesta en el puesto de salud, son los siguientes: El segmento "nunca" constituye alrededor del 3.28% de las respuestas, lo que sugiere una pequeña proporción de los participantes siente que la capacidad de respuesta de los servicios en el puesto de salud es prácticamente inexistente, ya que rara vez se satisfacen sus necesidades y expectativas. Mientras que, el grupo "casi nunca" representa aproximadamente el 9.29% de las respuestas, indicando que, un porcentaje limitado de los sujetos considera que la capacidad de respuesta de los servicios es muy baja, ya que casi nunca reciben una respuesta adecuada a sus necesidades. Asimismo, la categoría "a veces" abarca alrededor del 27.87% de las respuestas, lo cual significa que, una proporción considerable de los participantes perciben que la capacidad de respuesta de los servicios del puesto de salud es variable, ya que en algunas ocasiones reciben una respuesta adecuada, pero en otras no. Por otro lado, el segmento "casi siempre" comprende

aproximadamente el 33.88% de las respuestas, indicando que, una proporción significativa de los sujetos siente que la capacidad de respuesta de los servicios en el puesto de salud es alta en la mayoría de las situaciones, ya que sus necesidades suelen ser atendidas de manera adecuada en la mayoría de las ocasiones. Por último, el grupo "siempre" representa alrededor del 25.68% de las respuestas, lo que refleja que una cuarta parte de los sujetos considera que la capacidad de respuesta de los servicios en el puesto de salud es muy alta y siempre reciben una respuesta adecuada a sus necesidades en todas las interacciones.

Por tanto, la mayoría de los pacientes del puesto de salud perciben que la capacidad de respuesta es buena o casi siempre presente, sin embargo, también se observa una proporción que considera que la capacidad de respuesta es variable o incluso baja en algunas ocasiones, lo que puede ser relevante para identificar áreas de mejora en la prestación de servicios en el puesto de salud.

Tabla 10

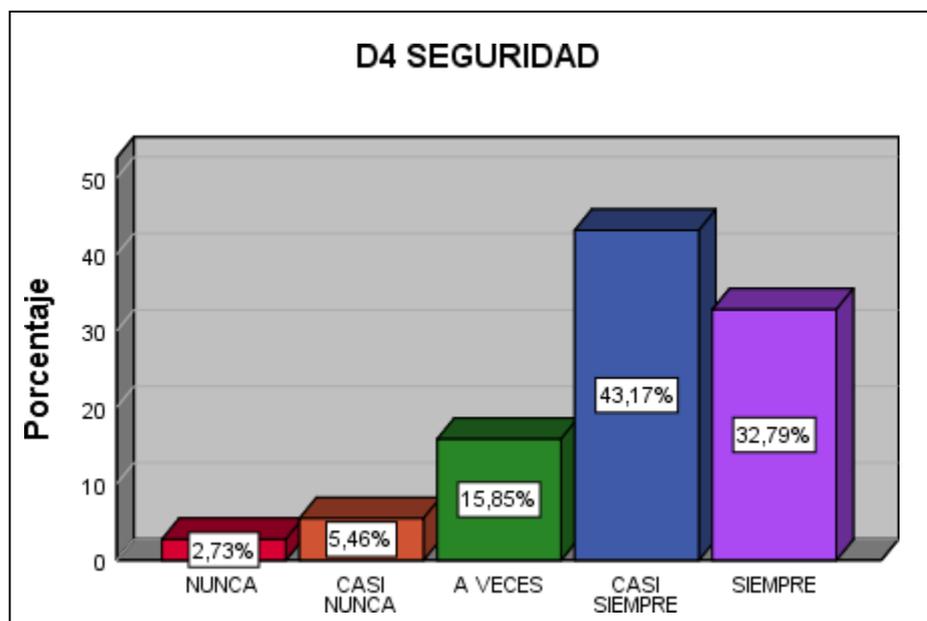
Resultados obtenidos de la dimensión Seguridad

| D4 SEGURIDAD | | | | | |
|---------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 5 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| | CASI NUNCA | 10 | 5,5 | 5,5 | 8,2 |
| | A VECES | 29 | 15,8 | 15,8 | 24,0 |
| | CASI SIEMPRE | 79 | 43,2 | 43,2 | 67,2 |
| | SIEMPRE | 60 | 32,8 | 32,8 | 100,0 |
| | Total | 183 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Resultados arrojados de programa estadístico Spss v26, mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 7

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de Seguridad



Nota: Representación gráfica de los resultados presentados en la tabla 8.

Interpretación: Los hallazgos encontrados sobre percepción de la seguridad de los servicios brindados por el puesto de salud, son los siguientes: El segmento "nunca" constituye alrededor del 2.73% de las respuestas, lo que significa una pequeña proporción de los participantes siente que el puesto de salud nunca transmite seguridad en los servicios. Mientras que, el grupo "casi nunca" representa aproximadamente el 5.46% de las respuestas, lo cual indica que, un porcentaje limitado de los sujetos considera que casi nunca se sienten seguros de los servicios médicos brindados. Por otro lado, la categoría "a veces" abarca alrededor del 15.85% de las respuestas, lo cual sugiere que, una proporción considerable de los participantes perciben que la seguridad de los servicios del puesto de salud es variable, ya que en algunas ocasiones se sienten seguros, pero en otras no. Asimismo, el segmento "casi siempre" comprende aproximadamente el 43.17% de las respuestas, indicando que, una proporción significativa de los sujetos siente que la seguridad de los servicios en el puesto de salud

es alta en la mayoría de las situaciones, ya que se sienten seguros en la mayoría de las interacciones. Por último, el grupo "siempre" representa alrededor del 32.79% de las respuestas, reflejando que más de una cuarta parte de los sujetos considera que la seguridad de los servicios en el puesto de salud es muy alta y siempre se sienten seguros en todas sus interacciones.

Por lo tanto, se infiere que, la mayoría de los pacientes sienten que la seguridad es alta o casi siempre presente, también se observa una proporción que considera que la seguridad es variable o incluso baja en algunas ocasiones, lo que puede ser relevante para evaluar y mejorar la percepción de seguridad en el puesto de salud.

Tabla 11

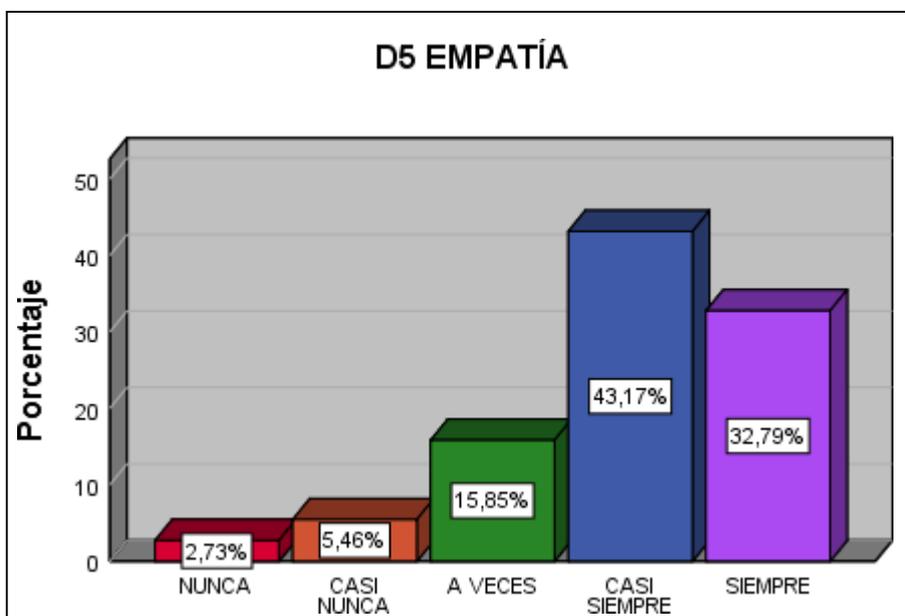
Resultados obtenidos de la dimensión empatía

| | | D5 EMPATÍA | | | |
|--------|--------------|-------------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 5 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| | CASI NUNCA | 10 | 5,5 | 5,5 | 8,2 |
| | A VECES | 29 | 15,8 | 15,8 | 24,0 |
| | CASI SIEMPRE | 79 | 43,2 | 43,2 | 67,2 |
| | SIEMPRE | 60 | 32,8 | 32,8 | 100,0 |
| | Total | 183 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Resultados arrojados de programa estadístico Spss v26, mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 8

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de Empatía



Nota: Representación gráfica de los resultados presentados en la tabla 9

Interpretación: Los hallazgos revelaron que la percepción de la empatía en los servicios brindados por el puesto de salud son los siguientes: se precia en el segmento "nunca" comprende aproximadamente el 2.73% de las respuestas, implicando una pequeña proporción de los participantes siente que la empatía en los servicios del puesto de salud es prácticamente inexistente. Mientras que, el grupo "casi nunca" abarca alrededor del 5.46% de las respuestas, lo cual sugiere que, un porcentaje limitado de los sujetos considera que casi nunca perciben una actitud empática por parte del personal del puesto de salud. No obstante, la categoría "a veces" representa aproximadamente el 15.85% de las respuestas, indicando una proporción considerable de los participantes percibe que el personal médico a veces es empático. Asimismo, el segmento "casi siempre" comprende alrededor del 43.17% de las respuestas, reflejando una proporción significativa de los sujetos siente que la empatía en los servicios del puesto de salud es alta en la mayoría de las situaciones, ya que perciben una actitud empática en la mayoría

de las interacciones. Por último, el grupo "siempre" abarca aproximadamente el 32.79% de las respuestas, deduciéndose que, más de una cuarta parte de los sujetos considera que la empatía en los servicios del puesto de salud es muy alta y que siempre perciben una conexión empática en todas sus interacciones.

En síntesis, la mayoría de los pacientes perciben una empatía alta o casi siempre presente, también se observa una proporción que considera que la empatía es variable o incluso baja en algunas ocasiones, lo que puede ser relevante para evaluar y mejorar la calidad de la empatía en el puesto de salud.

5.1.2. Satisfacción del Paciente

Tabla 12

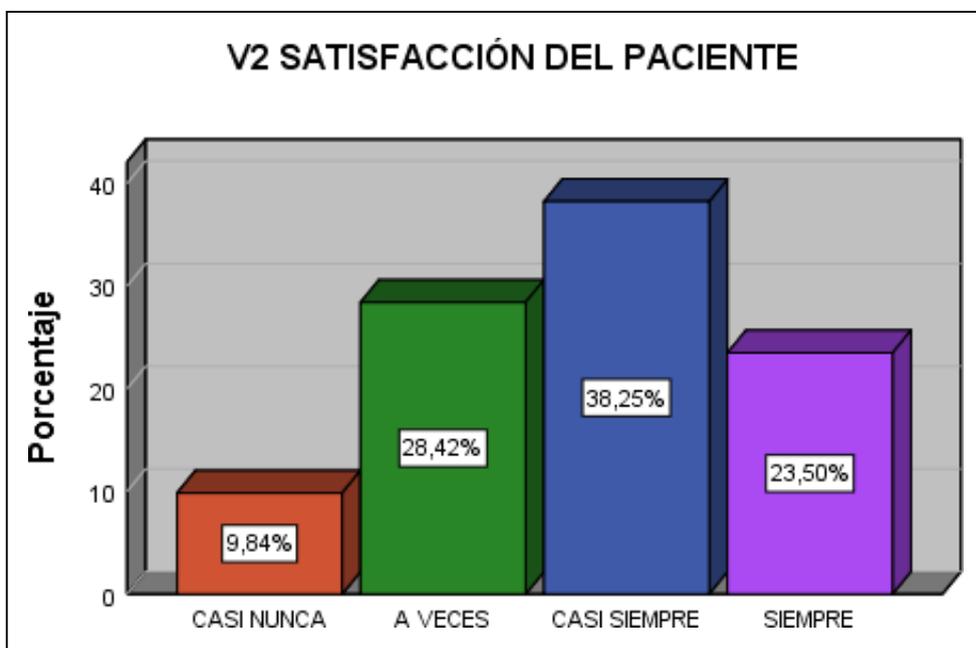
Resultados obtenidos de la variable de satisfacción del paciente

| V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE | | | | | |
|-------------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | CASI NUNCA | 18 | 9,8 | 9,8 | 9,8 |
| | A VECES | 52 | 28,4 | 28,4 | 38,3 |
| | CASI SIEMPRE | 70 | 38,3 | 38,3 | 76,5 |
| | SIEMPRE | 43 | 23,5 | 23,5 | 100,0 |
| | Total | 183 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Resultados arrojados de programa estadístico Spss v26, mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 9

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de satisfacción del paciente



Nota: Representación gráfica de los resultados presentados en la tabla 10.

Interpretación: Los resultados sobre la satisfacción del paciente son los siguientes:

Del total de encuestados, se aprecia el segmento "casi nunca" abarca aproximadamente el 9.84% de las respuestas. Esto indica que un porcentaje relativamente bajo de los pacientes siente que rara vez experimenta satisfacción con los servicios del puesto de salud. Mientras que, el grupo "a veces" representa alrededor del 28.42% de las respuestas, lo cual indica que, una proporción considerable de los pacientes experimenta satisfacción en ciertas ocasiones con los servicios del puesto de salud, pero también hay momentos en los que la satisfacción es menor. Sin embargo, la categoría "casi siempre" comprende alrededor del 38.25% de las respuestas, reflejando que, una proporción significativa de los pacientes siente satisfacción con regularidad en relación a los servicios proporcionados por el puesto de salud. Asimismo, el segmento

“siempre” abarca aproximadamente el 23.50% de las respuestas, indicando que más de una quinta parte de los pacientes siempre experimenta satisfacción con los servicios médicos brindados.

En síntesis, la mayoría de los pacientes casi siempre se sienten satisfechos con los servicios médicos brindados por el puesto de salud, también se observa un porcentaje que experimenta satisfacción con menos frecuencia, lo que puede indicar áreas de mejora en la calidad de los servicios y la atención al paciente en el puesto de salud.

Tabla 13

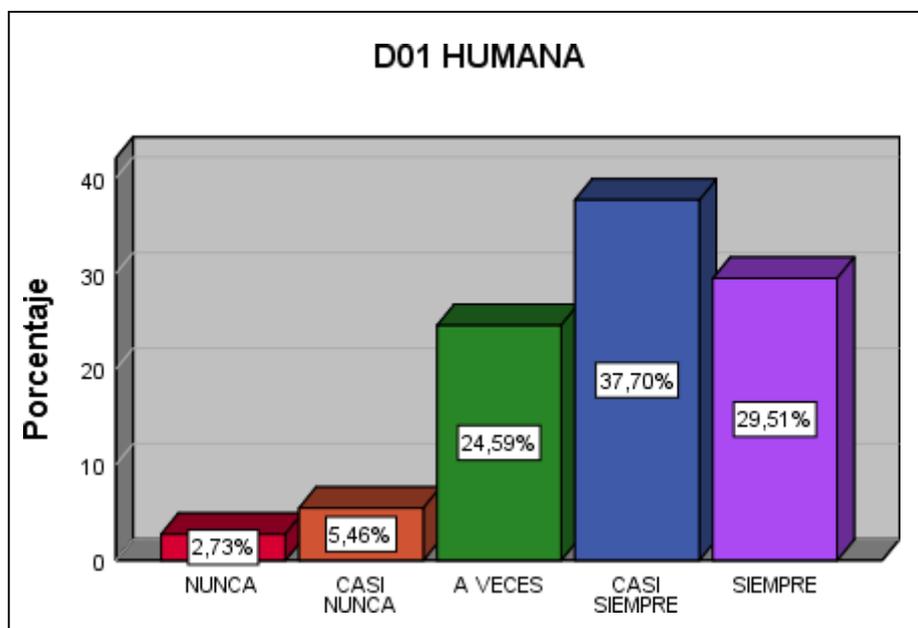
Resultados obtenidos de la dimensión Humana

| D01 HUMANA | | | | | |
|-------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 5 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| | CASI NUNCA | 10 | 5,5 | 5,5 | 8,2 |
| | A VECES | 45 | 24,6 | 24,6 | 32,8 |
| | CASI SIEMPRE | 69 | 37,7 | 37,7 | 70,5 |
| | SIEMPRE | 54 | 29,5 | 29,5 | 100,0 |
| | Total | 183 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Resultados arrojados de programa estadístico Spss v26, mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 10

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de Humana



Nota: Representación gráfica de los resultados presentados en la tabla 11.

Interpretación: Los resultados obtenidos respecto a la dimensión humana son los siguientes:

Del total de encuestados, se observa que el segmento "nunca" abarca aproximadamente el 2.73% de las respuestas, indicando, que una pequeña proporción de los pacientes sienten que, nunca experimentan un trato amable, respetuoso y empático por parte del personal de médico. Mientras que, el grupo "casi nunca" representa alrededor del 5.46% de las respuestas, reflejando que, un porcentaje bajo de los pacientes rara vez lo experimenta. No obstante, la categoría "a veces" comprende alrededor del 24.59% de las respuestas, indicando que, una proporción considerable de los pacientes siente que a veces experimenta un trato humanizado durante la prestación de servicios. Así como también, el segmento "casi siempre" abarca aproximadamente el 37.70% de las respuestas, sugiriendo que, una proporción significativa de los

pacientes sienten que casi siempre experimentan un trato humano en los servicios del puesto de salud, lo que indica un nivel aceptable de atención humanizada. Por último, el grupo "siempre" representa alrededor del 29.51% de las respuestas, lo cual significa que, más de una cuarta parte de los pacientes siempre experimenta un trato humano en los servicios del puesto de salud.

Por tanto, se deduce que la mayoría de los pacientes experimentan casi siempre un trato amable, respetuoso y empático por parte del personal médico del puesto de salud, también se observa una proporción que siente que la humanización puede mejorarse en ciertos momentos. Esto destaca la importancia de garantizar un enfoque empático y humano en la atención médica para mejorar la experiencia del paciente.

Tabla 14

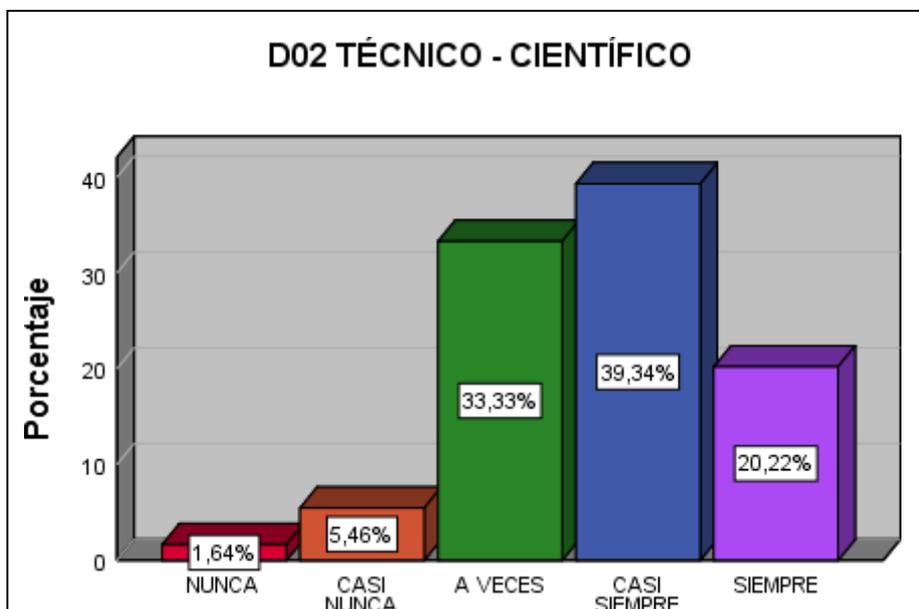
Resultados obtenidos de la dimensión técnico - científico

| D02 TÉCNICO - CIENTÍFICO | | | | | |
|---------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 3 | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| | CASI NUNCA | 10 | 5,5 | 5,5 | 7,1 |
| | A VECES | 61 | 33,3 | 33,3 | 40,4 |
| | CASI SIEMPRE | 72 | 39,3 | 39,3 | 79,8 |
| | SIEMPRE | 37 | 20,2 | 20,2 | 100,0 |
| | Total | 183 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Resultados arrojados de programa estadístico Spss v26, mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 11

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la técnico - Científico



Nota: Representación gráfica de los resultados presentados en la tabla 12.

Interpretación: Los hallazgos sobre la dimensión técnico - científico en los servicios proporcionados por el puesto de salud, fueron los siguientes:

Del total de encuestados, se observa el segmento "nunca" abarca aproximadamente el 1.64% de las respuestas, lo cual indica que, una pequeña proporción de los pacientes siente que nunca experimenta un servicio médico técnica y científicamente efectivo. Mientras que el grupo "casi nunca" representa alrededor del 5.46% de las respuestas, indicando que, un porcentaje bajo de los pacientes siente que rara vez experimenta un servicio técnicamente y científicamente efectivo. No obstante, la categoría "a veces" comprende alrededor del 33.33% de las respuestas, reflejando que, una proporción considerable de los pacientes siente que a veces lo experimentan. Asimismo, el segmento "casi siempre" abarca aproximadamente el 39.34% de las respuestas, lo cual indica que, una proporción significativa de los pacientes siente que casi siempre experimenta un enfoque técnico-científico en los servicios del puesto de

salud. Por último, el grupo Siempre representa alrededor del 20.22% de las respuestas. Esto sugiere que una quinta parte de los pacientes siempre experimenta un enfoque técnico-científico en los servicios del puesto de salud, lo que es positivo en términos de la percepción de aplicación de conocimientos científicos.

Por tanto, la mayoría de los pacientes casi siempre experimentan servicios médicos efectivos, como tratamientos efectivos, la precisión en los diagnósticos de algún mal o enfermedad, entre otros. También se observa una proporción que siente que este enfoque puede mejorar en ciertos momentos. Esto destaca la importancia de asegurar la aplicación precisa y efectiva de conocimientos científicos en la atención médica para mejorar la experiencia del paciente.

Tabla 15

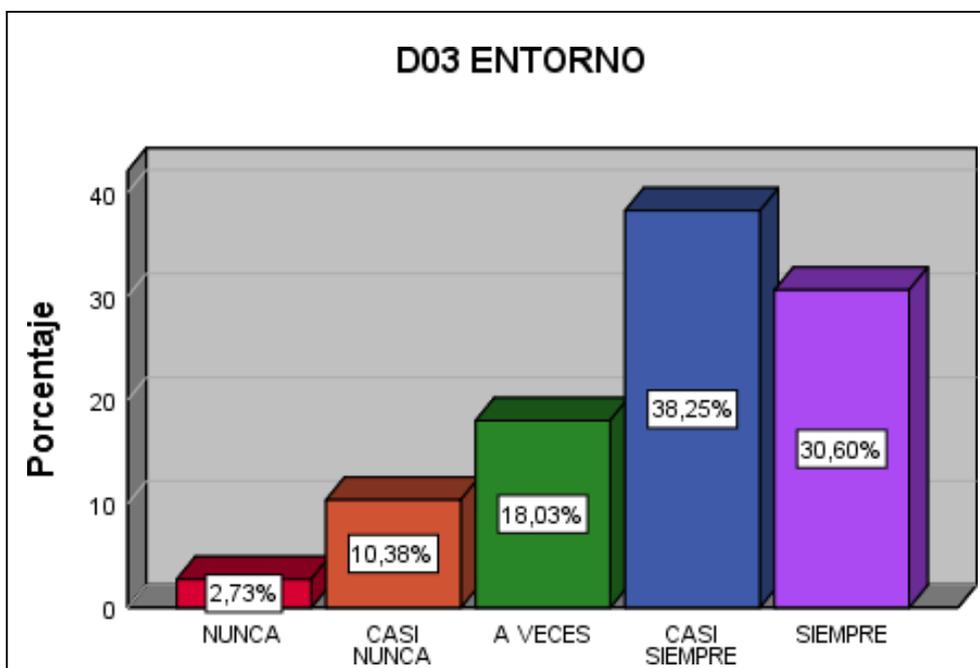
Resultados obtenidos de la dimensión Entorno

| D03 ENTORNO | | | | | |
|--------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NUNCA | 5 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| | CASI NUNCA | 19 | 10,4 | 10,4 | 13,1 |
| | A VECES | 33 | 18,0 | 18,0 | 31,1 |
| | CASI SIEMPRE | 70 | 38,3 | 38,3 | 69,4 |
| | SIEMPRE | 56 | 30,6 | 30,6 | 100,0 |
| | Total | 183 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Resultados arrojados de programa estadístico Spss v26, mediante la aplicación del cuestionario.

Figura 12

Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión entorno



Nota: Representación gráfica de los resultados presentados en la tabla 4.

Interpretación: Los resultados obtenidos sobre la dimensión entorno son los siguientes:

De un total de 183 encuestados, se aprecia el segmento "nunca" abarca alrededor del 2.73% de las respuestas, lo cual indica que, una pequeña proporción de los pacientes siente que nunca experimenta un entorno favorable en el puesto de salud. Mientras que, el grupo "casi nunca" representa aproximadamente el 10.38% de las respuestas, sugiriendo que, un porcentaje bajo de los pacientes siente que rara vez experimenta un entorno favorable. Sin embargo, la categoría "a veces" comprende alrededor del 18.03% de las respuestas, reflejando, que una proporción considerable de los pacientes siente que a veces experimenta un entorno favorable en los servicios de salud. Así como también, el segmento "casi siempre" abarca aproximadamente el 38.25% de las respuestas, lo cual significa que, una proporción significativa de los pacientes siente

que casi siempre experimenta un entorno favorable durante la prestación de servicio. Por último, el grupo "siempre" representa alrededor del 30.60% de las respuestas, lo cual sugiere que, una considerable proporción de los pacientes siempre experimenta un entorno favorable en los servicios de salud, es decir, su calificación es positiva en cuanto a la infraestructura, instalaciones, equipos y mobiliarios.

En síntesis, se infiere que, la mayoría de los pacientes casi siempre experimentan un entorno favorable, gozando de comodidad, privacidad y ambientación; también se observa una proporción que siente que este aspecto puede mejorar en ciertos momentos. Esto resalta la importancia de mantener un ambiente cómodo y adecuado en el puesto de salud para mejorar la experiencia general del paciente.

5.2. Contraste de Hipótesis

5.2.1. Contraste de Hipótesis General

Ho: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

H1: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

Tabla 16

Relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente.

| Correlaciones | | | V1 CALIDAD DE SERVICIO | V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE |
|----------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Rho de Spearman | V1 CALIDAD DE SERVICIO | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,602** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 183 | 183 |
| | V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE | Coeficiente de correlación | ,602** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 183 | 183 |

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

Nota: Elaboración propia en base a los datos recolectados mediante la encuesta.

Interpretación: El cuadro de correlación analizado presenta un coeficiente de correlación de Spearman (r_s) con un valor de 0.602. Este valor indica una correlación positiva moderada entre dos variables: "calidad de servicio" y "satisfacción del paciente", en el contexto del Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, durante el año 2023. Esta correlación sugiere que a medida que la percepción de la calidad de servicio proporcionada por el puesto de salud mejora, también tiende a aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes.

La significancia bilateral (p) obtenida es igual a 0.000, lo que indica que esta correlación observada es altamente improbable de haber ocurrido al azar. Dado que el valor de p es menor que el nivel de significancia convencional de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto implica que la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente es estadísticamente significativa y no se debe al azar.

Con un nivel de confiabilidad del 95%, los resultados presentados son estadísticamente confiables. Esto significa que la correlación positiva moderada encontrada entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, durante el año 2023, es generalizable y no es simplemente un resultado casual.

En resumen, el análisis de correlación demuestra que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, en el año 2023. Estos hallazgos resaltan la importancia de brindar un servicio de alta calidad para mejorar la satisfacción de los pacientes, lo que a su vez puede contribuir al éxito y la mejora continua del puesto de salud.

5.2.1. Contraste de Hipótesis Específicos.

a) Primera hipótesis específica

H1: Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del paciente en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

Ho: Los elementos tangibles no se relacionan significativamente con la satisfacción del paciente en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

Tabla 17

Relación entre elementos tangibles y satisfacción de los pacientes

| | | | D1 ELEMENTOS TANGIBLES | V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE |
|-----------------|---------------------------------|--------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| Rho de Spearman | D1 ELEMENTOS TANGIBLES | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,662** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 183 | 183 |
| | V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE | Coefficiente de correlación | ,662** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 183 | 183 |

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

Nota: Elaboración propia en base a los datos recolectados mediante la encuesta.

Interpretación: El cuadro de correlación analizado revela un coeficiente de correlación de Spearman (rs) con un valor de 0.662 entre dos variables: "elementos tangibles" y "satisfacción del paciente", en el contexto del Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, durante el año 2023. Este valor indica una correlación positiva moderada entre estas dos variables, lo que sugiere que existe una relación significativa entre la percepción de los elementos tangibles del puesto de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes.

La significancia bilateral (p) obtenida es igual a 0.000, lo que indica que la probabilidad de obtener esta correlación observada al azar es muy baja. Dado que el valor de p es menor que el nivel de significancia establecido de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto significa que la correlación positiva moderada entre elementos tangibles y satisfacción del paciente es estadísticamente significativa.

Con un nivel de confiabilidad del 95%, podemos considerar que los resultados son estadísticamente confiables y representativos. Esto implica que la correlación positiva moderada encontrada entre elementos tangibles y satisfacción del paciente en el Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, en el año 2023, es generalizable y no es un resultado fortuito.

Por tanto, el análisis de correlación demuestra que existe una correlación positiva moderada y significativa entre los elementos tangibles del puesto de salud y la satisfacción del paciente en el Distrito de Yanacancha, Pasco, durante el año 2023. Estos hallazgos resaltan la importancia de mejorar y mantener los aspectos tangibles de la atención médica para contribuir a una mayor satisfacción de los pacientes y, posiblemente, mejorar su experiencia en el puesto de salud.

b) Segunda hipótesis específica.

H1: La fiabilidad se relacionan significativamente con la satisfacción del paciente en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

Ho: La fiabilidad no se relacionan significativamente con la satisfacción del paciente en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

Tabla 18

Relación entre fiabilidad y satisfacción de los pacientes

| Correlaciones | | | D2 FIABILIDAD | V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE |
|----------------------|------------------------------|----------------------------|------------------|------------------------------------|
| Rho de Spearman | D2 FIABILIDAD | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,631** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 183 | 183 |
| | V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE | Coeficiente de correlación | ,631** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 183 | 183 |

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

Nota: Elaboración propia en base a los datos recolectados mediante la encuesta.

Interpretación: El análisis de correlación realizado revela un coeficiente de correlación de Spearman (r_s) con un valor de 0.631 entre las variables "fiabilidad" y "satisfacción del paciente", en el contexto del Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, durante el año 2023. Esta cifra indica una correlación positiva moderada entre estas dos variables, lo que sugiere que existe una relación significativa entre la percepción de la fiabilidad de los servicios de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes.

La significancia bilateral (p) obtenida es igual a 0.000, lo que indica que la probabilidad de obtener esta correlación observada al azar es extremadamente baja. Al ser menor que el nivel de significancia establecido de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto confirma que la correlación positiva moderada entre fiabilidad y satisfacción del paciente es estadísticamente significativa.

Con un nivel de confiabilidad del 95%, los resultados son estadísticamente confiables y representativos. Esto implica que la correlación positiva moderada encontrada entre la fiabilidad de los servicios de salud y la satisfacción del paciente en el Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, en el año 2023, es generalizable y no es resultado del azar.

Por tanto, el análisis de correlación demuestra que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la percepción de la fiabilidad de los servicios de salud y la satisfacción del paciente en el Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, durante el año 2023. Estos resultados resaltan la importancia de mantener y mejorar la fiabilidad en la atención médica para contribuir a una mayor satisfacción de los pacientes y, posiblemente, mejorar su experiencia en el puesto de salud.

c) Tercera hipótesis específica.

H1: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

H0: La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

Tabla 19

Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente

| | | | D3 CAPACIDAD DE RESPUESTA | V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE |
|-----------------|---------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Rho de Spearman | D3 CAPACIDAD DE RESPUESTA | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,632** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 183 | 183 |
| | V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE | Coefficiente de correlación | ,632** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 183 | 183 |

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

Nota: Elaboración propia en base a los datos recolectados mediante la encuesta.

Interpretación: El análisis de correlación realizado revela un coeficiente de correlación de Spearman (r_s) con un valor de 0.632 entre las variables "capacidad de respuesta" y "satisfacción del paciente" en el contexto del Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, durante el año 2023. Esta cifra indica una correlación positiva moderada entre estas dos variables, lo que sugiere que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de los servicios de salud y el nivel de satisfacción de los pacientes.

La significancia bilateral (p) obtenida es igual a 0.000, lo que indica que la probabilidad de obtener esta correlación observada al azar es extremadamente baja. Al ser menor que el nivel de significancia establecido de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto confirma que la correlación positiva moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente es estadísticamente significativa.

Con un nivel de confiabilidad del 95%, los resultados son estadísticamente confiables y representativos. Esto implica que la correlación positiva moderada encontrada entre la capacidad de respuesta de los servicios de salud y la satisfacción del paciente en el Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, en el año 2023, es generalizable y no es resultado del azar.

Por tanto, el análisis de correlación demuestra que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la capacidad de respuesta de los servicios de salud y la satisfacción del paciente en el Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, durante el año 2023. Estos resultados resaltan la importancia de una respuesta efectiva a las necesidades y expectativas de los pacientes para mejorar su nivel de satisfacción y, posiblemente, su experiencia en el puesto de salud.

d) Cuarta hipótesis específica.

H1: La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

Ho: La seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

Tabla 20

Relación entre seguridad y satisfacción del paciente

| | | | D4 SEGURIDAD | V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE |
|-----------------|------------------------------|----------------------------|-----------------|------------------------------------|
| Rho de Spearman | D4 SEGURIDAD | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,495** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 183 | 183 |
| | V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE | Coeficiente de correlación | ,495** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 183 | 183 |

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

Nota: Elaboración propia en base a los datos recolectados mediante la encuesta.

Interpretación: El análisis de correlación realizado presenta un coeficiente de correlación de Spearman (rs) con un valor de 0.495 entre las variables "seguridad" y "satisfacción del paciente" en el contexto del Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, durante el año 2023. Esta cifra indica una correlación positiva moderada entre estas dos variables, lo que sugiere que existe una relación significativa entre la percepción de seguridad por parte de los pacientes y su nivel de satisfacción.

La significancia bilateral (p) obtenida es igual a 0.000, lo que indica que la probabilidad de obtener esta correlación observada al azar es extremadamente baja. Al ser menor que el nivel de significancia establecido de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto confirma que la correlación positiva moderada entre seguridad y satisfacción del paciente es estadísticamente significativa.

Con un nivel de confiabilidad del 95%, los resultados son estadísticamente confiables y generalizables. Esto sugiere que la correlación positiva moderada encontrada entre la percepción de seguridad por parte de los pacientes y su nivel de satisfacción en el Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, en el año 2023, es una relación que puede ser aplicable en un contexto más amplio y no es simplemente producto del azar.

Por tanto, el análisis de correlación evidencia una correlación positiva moderada y significativa entre la percepción de seguridad por parte de los pacientes y su nivel de satisfacción en el Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, durante el año 2023. Estos resultados subrayan la importancia de generar un ambiente seguro y de confianza para los pacientes, lo cual puede influir positivamente en su satisfacción y experiencia en el puesto de salud.

e) Quinta hipótesis específica.

H1: La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

Ho: La empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023.

Tabla 21

Relación entre Empatía y satisfacción del paciente

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------|------------------------------|
| | | | D5 EMPATÍA | V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE |
| Rho de Spearman | D5 EMPATÍA | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,495** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 183 | 183 |
| | V2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE | Coefficiente de correlación | ,495** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 183 | 183 |

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

Nota: Elaboración propia en base a los datos recolectados mediante la encuesta.

Interpretación: El análisis de correlación revela que existe una correlación positiva moderada entre las variables "empatía" y "satisfacción del paciente" en el contexto del Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, durante el año 2023. El coeficiente de correlación de Spearman (r_s) obtenido es de 0.495, lo que indica que hay una relación significativa entre la empatía percibida por los pacientes y su nivel de satisfacción.

La significancia bilateral (p) obtenida es igual a 0.000, lo cual es menor que el nivel de significancia convencional de 0.05. Esto significa que la probabilidad de obtener esta correlación observada al azar es extremadamente baja. Al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, se confirma que la correlación positiva moderada entre empatía y satisfacción del paciente es estadísticamente significativa.

Con un nivel de confiabilidad del 95%, los resultados son estadísticamente confiables y pueden generalizarse. Esto implica que la relación entre la empatía percibida por los pacientes y su nivel de satisfacción en el Puesto de Salud del

Distrito de Yanacancha, Pasco, durante el año 2023, no es una casualidad y puede aplicarse en otros contextos similares.

Por tanto, el análisis de correlación demuestra una correlación positiva moderada y significativa entre la empatía percibida por los pacientes y su nivel de satisfacción en el Puesto de Salud del Distrito de Yanacancha, Pasco, durante el año 2023. Estos resultados resaltan la importancia de mostrar empatía hacia los pacientes para mejorar su satisfacción y experiencia en el entorno de atención médica.

Análisis y Discusión de Resultados

El análisis y discusión de resultados tiene como finalidad principal proporcionar una comprensión más profunda y detallada sobre las variables de estudio; utilizando la estrategia metodológica de triangulación, se pudo someter a discusión los resultados obtenidos mediante estudios previos que fueron considerados en el primer capítulo de la presente investigación. Para dar inicio al desarrollo de esta sección es importante considerar el objetivo general de investigación que se basó en establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023.

Los resultados obtenidos y analizados respecto a la variable calidad de servicio fue que, de un total de 183 sujetos sometidos a evaluación, se obtuvo que, alrededor del 49.18% perciben que, casi siempre el servicio proporcionado por el puesto de salud Virgen del Carmen es de calidad, lo cual significa que, en su mayoría los pacientes que reciben un servicio médico en dicho puesto de salud tienen una experiencia positiva, no obstante, existe una brecha de mejora, ya que, existe una proporción significativa de pacientes que experimentan un nivel bajo de calidad en el servicio brindado.

Respecto a sus dimensiones, para elementos tangibles, del total de la muestra considerada, se identificó que, alrededor de un 43.17% de los pacientes perciben que, casi siempre la apariencia física como las instalaciones, infraestructura, el equipo y los materiales de comunicación del puesto de salud Virgen del Carmen son adecuadas; en cuanto a la dimensión fiabilidad, se encontró que, alrededor de 44.26% de los pacientes perciben que la fiabilidad de los servicios en el puesto de salud casi siempre está presente, es decir, por lo general el puesto de salud brinda el servicio prometido de manera precisa y confiable; para la dimensión capacidad de respuesta, se halló que, alrededor de un 33.88% de los paciente, considerado como la mayor proporción, perciben que la capacidad de respuesta casi siempre es efectivo, es decir, por lo general el puesto de salud aborda de manera rápida y eficaz las

preocupaciones, consultas o inconvenientes expresados por los pacientes; para la dimensión seguridad se encontró que, alrededor de 43.17% de los pacientes sienten que casi siempre el puesto de salud transmite seguridad durante la prestación de los servicios médicos, lo cual significa que, por lo general dicho puesto de salud se esfuerza en garantizar la ausencia de riesgos, peligros o errores al brindar el servicio médico; y por último, para la dimensión empatía se encontró que, alrededor de 43.17% de los pacientes perciben que el personal médico del puesto de salud casi siempre es empático durante la atención médica recibida, lo cual significa que, generalmente los profesionales de salud de dicho establecimiento se esfuerzan en comprender y responder a las necesidades, emociones y circunstancias individuales de cada paciente.

Siguiendo esa misma línea, respecto a los resultados obtenidos y analizados de la variable satisfacción del paciente, se obtuvo que, de un total de 183 sujetos sometidos a estudio, se encontró que, alrededor del 38.25% de los pacientes casi siempre se sienten satisfechos con los servicios médicos brindados por el puesto de salud, lo cual significa que, generalmente el puesto de salud Virgen del Carmen se esfuerza en cumplir y superar las expectativas de los pacientes al brindar un servicio médico, sin embargo, existe una brecha de mejora, ya que, existe un grupo de participantes que en menos ocasiones se sienten satisfechos.

Respecto a los resultados obtenidos y analizados de sus dimensiones, en cuanto a la primera dimensión *humano*, se obtuvo que del total de la muestra considerada, alrededor de un 37.70% de los pacientes experimentan casi siempre un trato amable, respetuoso y empático por parte del personal médico del puesto de salud Virgen del Carmen, en otras palabras, los profesionales de salud de dicho establecimiento tratan de crear buenas relaciones con sus pacientes mediante un trato más humanizado; en cuanto a la dimensión técnico – científico, se halló que, alrededor de un 39.34% de los pacientes casi siempre experimentan servicios médicos efectivos, como tratamientos efectivos, la precisión en los diagnósticos de algún mal

o enfermedad, entre otros., es decir, por lo general, los servicios médicos brindados desde el enfoque técnico y científico ha resultado ser favorable y positivo en los pacientes; y por último, en cuanto a la dimensión entorno, se identificó que, alrededor de un 38.25% de los pacientes casi siempre experimentan un entorno favorable, gozando de comodidad, privacidad y ambientación, no obstante, existe un brecha para mejorar para lograr la excelencia y por ende, la satisfacción plena de los paciente.

Con todos los resultados analizados anteriormente, se procedió a realizar el análisis inferencial donde se llevó a cabo el contraste de las hipótesis y los hallazgos obtenidos fueron los siguientes:

En cumplimiento del objetivo general mencionado en el primer párrafo de esta sección, se procedió a la contrastación de la hipótesis general que consistió en verificar si *existe una relación significativa entre calidad de servicio médico y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023*. Mediante el estadístico de prueba rho de Spearman (r_s), se obtuvo un valor de 0.602, indicando una correlación positivamoderadaentre las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente, con un riesgo máximo de 5% (p valor $0.000 < 0.05$), en base a ello, se dictamina que la hipótesis mencionadaes significativa,por lo que, es conveniente afirmar existe relación estadísticamente significativa entre las variable, deduciéndose que, mientras la percepción de la calidad del servicio proporcionado por el puesto de salud mejora, también aumenta el nivel de satisfacción de los pacientes. Estos resultados concuerdan con lo hallado por Monar (2021) donde revela que la satisfacción de los afiliados se relaciona estadísticamente con la calidad de atención médica en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato; obteniéndose un valor de la rho de Spearman de 0.626 y p valor < 0.05 , lo cual indica una relación positiva moderada, es decir, cuando uno de ellos aumenta, la otra también de incrementa en proporción constante.

Asimismo, Paripancca (2019) llega a un resultado parecido, donde afirma una relación significativa y positiva (sig. 0.000) entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos referidos del Hospital de asociación público-privada durante el periodo comprendido entre 2016 y 2017, lo cual significa que, a partir de que los usuarios perciban una atención de calidad, su satisfacción se incrementará.

Así como también, Guerra (2021) llega a un resultado similar, donde la calidad de servicio es un elemento clave para la satisfacción de los pacientes de medicina general del policlínico; por esta razón se afirma la relación positiva y significativa ($r_s=0.665$; sig. 0.000) entre calidad del servicio y satisfacción del paciente, por tanto, si la calidad de servicio tiende a mejorar en efecto se verá una mejora sustancial de la satisfacción en los pacientes.

Tananta y Hidalgo (2021) brinda un aporte valioso a los resultados obtenidos, señalando que, la calidad de servicio influye positivamente ($r_s = 0,820$) y significativamente ($p < 0,05$) en la satisfacción del paciente del centro médico, lo cual indica, a partir de la calidad del servicio ofrecido, se incrementa los niveles de satisfacción en los pacientes. Ante ello, se sugiere la constante mejora para disminuir las discrepancias en la calidad del servicio y elevar el nivel de satisfacción del paciente, especialmente en este periodo de pandemia, en el cual los servicios de salud son cruciales.

Para el logro del primer objetivo específico que fue establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023, se procedió a la contrastación de la primera hipótesis específica que consistió en verificar *existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023*. Mediante el estadístico de prueba rho de Spearman (r_s), se obtuvo un valor de 0.662, indicando una correlación positiva moderada entre elementos tangibles y satisfacción del paciente, con un riesgo máximo del 5% (p valor $0.000 < 0.05$), en base a ello, se afirma que la hipótesis

mencionada es significativa, por lo que, es conveniente afirmar existe relación estadísticamente significativa y positiva entre elementos tangibles y satisfacción del paciente.

Para el logro del segundo objetivo específico que fue establecer la relación que existe entre fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023, se procedió a la contrastación de la segunda hipótesis específica que consistió en verificar *existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023*. Mediante el estadístico de prueba rho de Spearman (rs), se obtuvo un valor de 0.631, indicando una correlación positiva moderada entre fiabilidad y satisfacción del paciente, con un riesgo máximo del 5% (p valor $0.000 < 0.05$), en base a ello, se confirma la significancia de la hipótesis mencionada, por tanto, se puede decir que, existe relación estadísticamente significativa y positiva entre fiabilidad y satisfacción del paciente. Estos resultados se respaldan en lo hallado por Paripancca (2019) donde revela que, la fiabilidad se asocia significativamente y de manera positiva con la satisfacción de los usuarios de un hospital, lo que indica, mientras los usuarios perciban que el personal de atención es fiable y cuidadoso, los niveles de satisfacción aumentarán en proporción constante.

Del mismo modo, para el logro del tercer objetivo específico que fue establecer la relación que existe entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023, se procedió a la contrastación de la tercera hipótesis específica que consistió en verificar *existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023*. A través del estadístico de prueba rho de Spearman (rs), se obtuvo un valor de 0.632, indicando una correlación positiva moderada entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente, con un riesgo máximo del 5% (p valor $0.000 < 0.05$), basándonos en ello, se

confirma la significancia de la hipótesis mencionada, por tanto, se puede decir que, la capacidad de respuesta se relaciona de manera significativa con la satisfacción del paciente.

Del mismo modo, para el logro del cuarto objetivo específico que fue establecer la relación que existe entre seguridad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023, se procedió a la contrastación de la cuarta hipótesis específica que consistió en verificar *existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023*. A través del estadístico de prueba rho de Spearman (rs), se obtuvo un valor de 0.495, indicando una correlación positiva moderada entre seguridad y satisfacción del paciente, con un riesgo máximo del 5% ($p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$), basándonos en ello, se confirma la significancia de la hipótesis mencionada, por tanto, se puede decir que, la seguridad se relaciona de manera significativa y positiva con la satisfacción del paciente. Estos resultados se respaldan en lo hallado por Pazmiño (2021), quien destacó la dimensión confianza (seguridad) con mayor influencia directa sobre la calidad de servicio respecto a los demás aspectos como elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad.

Por último, para el logro del quinto objetivo específico que fue establecer la relación que existe entre empatía y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023, se procedió a la contrastación de la quinta hipótesis específica que consistió en verificar *existe relación significativa entre empatía y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023*. A través del estadístico de prueba rho de Spearman (rs), se obtuvo un coeficiente $rs=0.495$, indicando una correlación positiva moderada entre empatía y satisfacción del paciente, con un riesgo máximo del 5% ($p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$), basándonos en ello, se confirma la significancia de la hipótesis antes mencionada, por tanto, se puede decir que, la empatía se relaciona de manera significativa y positiva con la satisfacción del paciente. Estos resultados se respaldan en lo hallado por

Guerra (2021) donde revela que, la dimensión empatía juega un rol fundamental para la satisfacción del paciente, por lo cual, se confirma la relación positiva y significativa ($r_s = 0.415$, $p < 0.05$) entre empatía y satisfacción del paciente, lo cual significa que, si el personal de salud es empático con los pacientes, es decir, se muestran comprensibles con el sentir de estos, la satisfacción de los mismos se incrementarían sustancialmente.

Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones derivadas del análisis detallado de los datos y la discusión exhaustiva de los resultados obtenidos. Con ello se confirma el logro de los objetivos de la investigación, y se ofrece una visión esclarecedora sobre las variables calidad de servicio y satisfacción del paciente dentro del ámbito de estudio.

1. En cuanto al objetivo general, los análisis revelan una relación significativa y positiva ($r_s=0.602$; $p < 0.05$) entre calidad de servicio y satisfacción del paciente en el puesto de salud de Yanacancha, además, la relación identificada se da en un nivel moderado. Estos resultados sólidos indican que, mientras la percepción de la calidad del servicio proporcionado por el puesto de salud mejora, también aumenta el nivel de satisfacción de los pacientes y viceversa.
2. En cumplimiento del primer objetivo específico, los análisis evidencian una relación significativa y positiva ($r_s=0.662$; $p < 0.05$) entre elementos tangibles y satisfacción del paciente en el puesto de salud de Yanacancha, además, la relación en mención se da en un nivel moderado. Estos resultados indican, mientras la apariencia física como instalaciones, infraestructura, el equipo y los materiales de comunicación son adecuados, los niveles de satisfacción de los pacientes tienden a incrementarse.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, los hallazgos revelan la existencia de una relación significativa y positiva ($r_s=0.631$; $p < 0.05$) entre fiabilidad del servicio y satisfacción del paciente en el Puesto de Salud de Yanacancha, del mismo modo, se ha identificado que la relación en mención es moderada. Estos resultados, dan lugar a afirmar que, a medida que el puesto de salud brinda el servicio prometido de manera precisa y confiable, la satisfacción de los pacientes será impactado positivamente.
4. En cumplimiento del tercer objetivo específico, los análisis de correlación evidencian la existencia de una relación significativa y positiva ($r_s=0.631$; $p < 0.05$) entre

capacidad de respuesta y satisfacción del paciente en el puesto de salud de Yanacancha, asimismo, la relación en mención se da en un nivel moderado. La consistencia de estos resultados indica que, a medida que el personal de salud aborda de manera rápida y eficaz las preocupaciones, consultas o inconvenientes expresados por los pacientes, se verá un incremento de los niveles de satisfacción en los mismos.

5. En cuanto al cuarto objetivo específico, los hallazgos revelaron que, la seguridad se relaciona de manera significativa y positiva ($r_s=0.495$; $p < 0.05$) con la satisfacción del paciente en el puesto de salud de Yanacancha, asimismo, se ha identificado que la relación antes mencionada es moderada. Estos resultados indican que, mientras el puesto de salud minimiza y/o garantiza la ausencia de riesgos, peligros o errores al brindar el servicio, los pacientes se sentirán cada vez más satisfechos.
6. Por último, los análisis dan lugar al cumplimiento de quinto objetivo específico, evidenciando la existencia de una relación significativa y positiva ($r_s=0.495$; $p < 0.05$) entre empatía del personal médico y satisfacción del paciente en el puesto de salud de Yanacancha, además, se ha verificado que la relación observada se da en un nivel moderado. Esto hallazgos sólidos y consistentes indican, a partir de que el personal médico de dicho establecimiento de salud se esfuerza en comprender y responder a las necesidades individuales de cada paciente, la satisfacción en los mismos será cada vez más alto.

Recomendaciones

Mediante las conclusiones extraídas en la presente investigación, que proporcionan una base sólida para identificar áreas específicas de mejora, se realizan las recomendaciones siguientes:

1. Posterior al análisis de los resultados de correlación de las variables, se encontró que tanto la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente en el Puesto de Salud de Yanacancha se relacionan de forma significativa y positiva. Es así que, se recomienda implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001, que, mediante su enfoque estructurado para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad de sus productos, permitirá mejorar la eficiencia, efectividad y seguridad en la prestación de servicios de atención médica.
2. Al haberse hallado una relación significativa y positiva elementos tangibles y satisfacción del paciente, se recomienda realizar mejoras en la infraestructura, equipamiento y apariencia física de las instalaciones del puesto de salud. La mejora de los aspectos físicos del entorno de atención médica en el puesto de salud tendrá un impacto positivo en la percepción de la calidad de los elementos tangibles, por ende, en la satisfacción del paciente.
3. En vista de que existe una correlación positiva entre fiabilidad y satisfacción del paciente, se recomienda implementar guías de práctica clínica. Estas guías proporcionarán orientaciones claras a los profesionales de la salud, al mismo tiempo ofrecerá sugerencias basadas en mejor evidencia científica para el adecuado diagnóstico y manejo clínico de diversas condiciones médicas. Lo cual asegurará que los profesionales sigan mejores prácticas basadas en la evidencia, lo que a su vez contribuye a mejorar la fiabilidad en la atención médica y la satisfacción del paciente.

4. Al haberse hallado una correlación positiva entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente, se recomienda reducir los tiempos de espera en la atención médica, a través de capacitación y formación continua para los profesionales de la salud, así como también, la implementación de un sistema de información y comunicación directa con el paciente, que les permita acceder a sus datos médicos a través del uso de tecnologías de la información. Proporcionando una atención más rápida a las necesidades del paciente, garantizando la satisfacción del mismo.
5. Al haberse encontrado una correlación positiva entre seguridad y satisfacción del paciente, se recomienda promover una cultura de seguridad en el puesto de salud. Esto incluye la implementación de protocolos de seguridad y la formación continua de los profesionales médicos, de ese modo se brindará una atención integral al paciente, que no solo abarcará diagnóstico efectivo y tratamiento de enfermedades seguras; sino también, prevención, control de complicaciones y atención social. Con ello generará un ambiente seguro y hospitalario, produciendo satisfacción al paciente.
6. En vista de que la empatía y satisfacción del paciente se relacionan significativamente entre sí, se recomienda que, en el proceso de reclutamiento y selección de personal se adicione la evaluación de habilidades blandas, a fin de contar con profesionales médicos altamente competentes y motivados, para fortalecer la relación con los pacientes, brindándoles un trato humano y comprensivo de acuerdo a sus necesidades, lo cual tendrá un impacto positivo en la satisfacción de los pacientes.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, M., Mori, M., Panche, R., y Graus, L. (2021). La calidad de atención del servicio y la fidelización de los estudiantes en una institución de educación universitaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4160-4181. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/612/795>
- Arcentales, G., y Avila, V. (2021). Marketing relacional y su incidencia en la fidelización del cliente en tiendas de productos de consumo: caso Tía S.A. *Digital Publisher*, 6(5), 132-143.
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., y Torres, L. (2020). *Administración de empresas elementos básicos*. Bolívar: PONS PUBLISHING HOUSE.
- Berry, L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing services: Competing through quality*. Free Press.
- Burbano, Á., Velástegui, E., Villamarin, J., y Novillo, C. (2018). El marketing relacional y la fidelización del cliente. *Polo del conocimiento*, 3(8), 579-590.
- Cabezas, E., ANdrade, D., Torres, y Johana. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Castelo, W., Cueva, J., y Castelo, Á. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del conocimiento*, 176-198. doi:10.23857/pc.v7i6.4068
- Castro, M. (2021). Calidad y satisfacción de usuarios del servicio de telemedicina en cardiología de un Hospital de Trujillo. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92188>
- Corbett, L. M., Cavana, R. Y., & Lo, Y. L. (Glenda). (2007). Developing zones of tolerance for for managing passenger rail service quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(1), 7-31. <https://doi.org/10.1108/02656710710720303>
- Correa, A., Benjumea, M., y Valencia, A. (2019). La gestión del conocimiento: Una alternativa para la solución de problemas educacionales. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 1- 27

- Corredor, N. (2019). La Cortesía Verbal de los Estudiantes Universitarios desde la Pragmática. *Revista Científica*, 3(30), 330-343.
- Cruz, N. (2022). Satisfacción del paciente y calidad en la atención del servicio en un Hospital de Balbuena. (*tesis de licenciatura*). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.
- Demarquet, M., y Chedraui, L. (2021). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. *RES NON VERBA Revista Científica*, 12(1), 90-106. Obtenido de <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/677/418>
- Demuner, M., Becerril, O., y Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción: Estudio de empresas manufactureras en México. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53), 61-76.
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in Quality Assessment and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment (Explorations in Quality Assessment and Monitoring , Vol 1)*. Boston : Health Administration Press.
- Enciso, Z. (2020). Mejora del cumplimiento de fechas programadas en servicios de calibración aplicando Seis Sigma. *Revista Industrial Data*, 23(1), 143-164.
- Escamilla, K., y Luna, S. (2020). El diseño biofílico y su relación con el mobiliario urbano. *Revista Legado de Arquitectura y Diseño*(15), 1-12.
- Farias, P., Tapia, M., y Tifner, S. (2019). Satisfacción percibida y calidad de atención médica en sistemas de Salud. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(3), 1-28. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi193b.pdf>
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alviarez, V., Pérez, M., y Bustamante, S. (2019). Propuesta de evaluación: La satisfacción del paciente hospitalario. *Elsevier*, 32(6), 301-354.

- Flores, G., Villegas, F., y Napán, A. (2021). Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 200-221. Obtenido de <https://www.fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/1225/pdf>
- Fornell, C. (2008). *El cliente satisfecho: Estrategias cuantitativas y cualitativas para fidelizar al consumidor*. Barcelona: Ediciones deusto.
- Fundación Universidad Empresa región de Murcia. (2017). *Manual de Calidad*. Murcia: Fundación Universidad Empresa Región de Murcia. Murcia: Universidad de Murcia.
- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción del cliente*. Ciudad de México: Panorama Editorial S.A. de C.V.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Guerra, E. (2021). Calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en un Policlínico de Lima. (*tesis de licenciatura*). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/af92f2f2-05b4-4006-a03d-977f37c98984/content>
- Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Rev. Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. Ciudad de México: Pearson Educación.

- Kotler, P., y Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Decimocuarta ed.). Ciudad de México: Pearson Educación.
- Lescano, L. (2014). *La disciplina del servicio: Cómo desarrollar una nueva cultura orientada al cliente y enfocada en la persona*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U - Transv. 42 # 4b-83.
- López, N. (2022). *Ciencia, Ética y Humanismo (CEHUMA)*. Bogotá, Colombia: Universidad CESMAG.
- Lozano, Y. (2021). *Guía metodológica para la toma de requerimientos en sistemas de información aplicando la norma IREB INTERNATIONAL REQUIREMENTS ENGINEERING BOARD*. Bogotá: Universidad de La Salle.
- Martínez, V., y Segura, A. (2018). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Scielo*, 41(3), 27-37. doi:<https://dx.doi.org/10.23938/assn.0315>
- Mejías, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Redalyc.org*, 21(40), 4.
- Minaya, E. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consultoría médico de Medicina, de acuerdo a la percepción de los pacientes del Hospital de Huaral. (*Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Molina, M., Quesada, L., Ulate, y Vargas, S. (2018). La calidad en la atención médica. *Revista Scielo*, 21(1), 25-31.
- Monar, D. (2021). Satisfacción del afiliado y calidad de la atención médica en el IESS Ambato. (*tesis de maestría*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32416/1/014%20ADP.pdf>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- OECD. (2020). *OECD & The World Bank*. Bogotá: Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020.
- Organización Mundial de la Salud. (5 de Octubre de 2021). *Calidad de la atención*. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1993). *Calidad total e la gestión de servicios*. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Paripancca, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación mixta. (*tesis de maestría*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/323347064.pdf>
- Párraga, L. (2018). Las empresas su organización y funcionamiento. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 3(8), 25-43.
- Pazmiño, J. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel. (*tesis de maestría*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32457/1/019%20ADE.pdf>
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, (36), 188-192.
- Piattini, M. (2019). *Calidad de servicios: Basados en tecnologías de la información*. Madrid, España: Paracuellos de Jarama.
- Piedra, I., y Carlos, L. (2018). Calidad de la atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Essalud. *Revista Sac Peru Med Interna*, 31(4),

1-6. Obtenido de
<https://www.medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20137-142.pdf>

Portillo, M. (2017). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. *Revista Educación*, 41(2), 1-13.

Prats, P. (2005). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. Madrid, España: AENOR.

Pumacayo, I., Calla , K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, G., y Rodríguez, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 10(1), 46- 64.

Revilla, J. (2022). Factores que inciden en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Cerecita de la Ciudad de Guayaquil. (*tesis de maestría*). Universidad Estatal deMilagro, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/7063/1/REVILLA%20ZAMBRANO%20JIMMY.pdf>

Robayo, A. (2017). *La importancia del servicio al cliente y el reflejo de las ventas en una empresa*. Bogotá: Universidad Miltr Nueva Granada.

Rodríguez, M., y Cárcel, F. (2019). Metodología para evaluar el orden y la limpieza en actividades industriales. *3C Empresa Investigación y pensamiento crítico*, 8(2), 68-87.

Sanchez, D. (2022). Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicancias en la politica pública de salud. *Revista médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 5-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4577/457749297021/html/>

Silva, G., y Delgado, J. (2020). El Impacto de la infraestructuraen el desarrollo económico. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1123-1138.

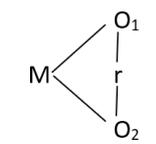
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental*, 36(2).
- Tananta, N., y Hidalgo, J. (2021). Calidad del servicio y satisfacción de pacientes en un centro médico en Cajamarca. (*tesis de ingeniería*). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27469/Hidalgo%20Gaspar%2c%20Jorge-Tananta%20Pezo%2c%20Newston%20Benigno%20%28parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197.
- Trujillo, D. (2021). *Calidad del servicio y fidelización de los clientes en la empresa asesores y corredores de seguros Riley EIRL, 2021*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30307/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, M., y Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Universidad de la Sabana.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (4th ed.)*. McGraw-Hill/Irwin.

Zhang, T., Liu, C., y Ni, Z. (2019). Association of Access to Healthcare with Self-Assessed Health and Quality of Life among Old Adults with Chronic Disease in China: Urban Versus Rural Populations. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(14), 2592.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023.

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS | VARIABLE | DIMENSIONES | METODOLOGIA |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023? | Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023. | Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023 | V1. Calidad de servicio | D1. Elementos tangibles | <p>Método general: Método científico</p> <p>Métodos específicos: Método hipotético - deductivo</p> <p>Tipo de investigación: Básica.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental - transaccional</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 M --- r r --- O1 r --- O2 </pre> </div> <p>Donde: M: muestra O: Observación (1 y 2) r: relación</p> <p>Población: Conformado por 350 pacientes del puesto de salud Virgen del Carmen del distrito de Yanacancha.</p> <p>Muestra: Conformado por 183 pacientes del puesto de salud.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Programas Excel y Spss v26 Estadística inferencial: coeficiente de correlación rho de Spearman</p> |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICOS | | D2. Fiabilidad | |
| PE 1 ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023? | OE 1 Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023. | HE 1. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023. | | D3. Capacidad de respuesta | |
| PE 2 ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023? | OE 2. Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023. | HE 2. Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023. | | D3. Seguridad | |
| PE 3 ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023? | OE 3 Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023. | HE 3. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023. | D4. Empatía | | |
| PE 4 ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023? | OE 4 Establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023. | HE 4. Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023. | V2. Satisfacción del paciente | D1. Humana | |
| PE 5 ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023? | OE 5 Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco - 2023. | HE 5 Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en un puesto de salud del distrito de Yanacancha, Pasco -2023. | | D2. Técnico - científico | |
| | | | | D3. Entorno | |

Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| V1. Calidad de servicio | En el contexto del servicio médico, la calidad se define a través de la percepción de los clientes, que en este caso son los pacientes que utilizan dicho servicio. Específicamente, se centra en la percepción individual de cada paciente con respecto a la atención proporcionada por el personal médico durante las consultas externas. (Corbett et al., 2007) | La variable calidad del servicio se medirá a través de cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Mediante un cuestionario que consta de 15 preguntas (escala de valorización tipo Likert). | D1. Elementos Tangibles | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura ▪ Mobiliario ▪ Limpieza | Ordinal |
| | | | D2. Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento del servicio prometido ▪ Cumplimiento de los requerimientos ▪ Servicio en forma precisa | |
| | | | D3. Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención rápida ▪ Atención eficaz ▪ Atención amable | |
| | | | D4. Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento ▪ Cortesía ▪ Habilidad | |
| | | | D5. Empatía | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención personalizada ▪ Comprensión de necesidades ▪ Atención individualizada | |
| V2. Satisfacción de paciente | Según Mejías y Manrique (2011) la satisfacción se define conceptualmente como “la medida en que las expectativas y necesidades de un paciente en relación con la atención médica son cumplidas y superadas durante su experiencia con los servicios de salud” (p.99). | La variable satisfacción del paciente se medirá entorno a sus tres dimensiones: humana, técnica científica y entorno. Mediante un cuestionario que consta de 9 preguntas (escala de valorización tipo Likert). | D1. Humana | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información precisa ▪ Información con prontitud ▪ Trato cordial amable | Ordinal |
| | | | D2. Técnico científico | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación recibida durante su atención ▪ Orientación posterior ▪ Calidad de atención | |
| | | | D3. Entorno | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpieza y orden en el ambiente ▪ Infraestructura ▪ Condiciones ambientales | |

Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad De Ciencias Administrativas Y Contables

Carrera Profesional De Administración Y Sistemas

Cuestionario

Calidad De Servicio Y La Satisfacción En Pacientes “Virgen Del Carmen” Yanacancha – Pasco 2023

El presente instrumento de evaluación, tiene como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes que se atienden en la IPRESS Virgen del Carmen, Yanacancha - Pasco”, para ello le pedimos responder de manera honesta.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |

| VARIABLE | DIMENSIONES | N° | ITEMS | Respuesta | | | | |
|---------------------------|----------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Calidad de servicio | D1. Elementos Tangibles | 3 | 1.- ¿Ud. considera los equipos médicos usados son de tecnología avanzad? 2.- ¿Considera que el servicio contó con personal para informarle y orientar a los pacientes y acompañantes? 3.- ¿Ud. considera que los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores? | | | | | |
| | D2. Fiabilidad | 3 | 4.- ¿Considera que se entrega la información y orientación suficiente? 5.- ¿Ud. considera que ante una dificultad los empleados se muestran muy interesados? 6.- ¿Ud. o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada? | | | | | |
| | D3. Capacidad de respuesta | 3 | 7.- ¿Considera que la atención en el módulo de admisión fue rápida? 8.- ¿Considera que el tiempo de espera en la institución para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados, es corto? 9.- ¿Considera que el tiempo de su cita es el adecuado? | | | | | |
| | D4. Seguridad | 3 | 10.- ¿Considera que el medico realizo una evaluación completa de su problema de salud? 11.- ¿Considera que el personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios? 12.- ¿Considera que el personal médico le dio las explicaciones suficientes sobre su situación, tratamiento? | | | | | |
| | D5. Empatía | 3 | 13.- ¿Considera que el personal le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respecto y paciencia? 14.- ¿Considera que el trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as sea excelente? 15.- ¿Se brinda atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente? | | | | | |
| Satisfacción del paciente | D1. Humana | 3 | 1.- ¿Ud. considera que el personal respeta su privacidad durante su atención? 2.- ¿Considera que el personal le brindo un trato cordial y amable? 3.- ¿El personal muestra interés cuando Ud. le consulta sobre su problema de salud? | | | | | |
| | D2. Técnico-Científica | 3 | 4.- ¿Considera que el personal que lo atiende lo orienta sobre la medicación recibida? 5.- ¿El personal médico le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar? 6.- ¿El tiempo desde que pidió su consulta hasta la fecha de atención fue la adecuada? | | | | | |
| | D3. Entorno | 3 | 7.- ¿Considera que el consultorio está limpio y ordenado? 8.- ¿Considera que el consultorio está bien iluminado? 9.- ¿Considera que el lugar de espera tiene buena ventilación? | | | | | |

Anexo N° 04: El instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS
CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN EN PACIENTES “VIRGEN DEL CARMEN” YANACANCHA – PASCO 2023, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta (estas respuestas están en función al instrumento que Ud. Utiliza, solo es un ejemplo)

Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre; Siempre (4)

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: **Bach. Rios Tixe Andrea Kinverly, Bach. Paucar Florez Rocio**

He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación. Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente **15 minutos**. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Título del cuestionario 1: Calidad de servicio

1.- ¿Ud. considera los equipos médicos usados son de tecnología avanza?

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

2.- ¿Considera que el servicio contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?

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

3.- ¿Ud. considera que los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores?

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

4.- ¿Considera que se entrega la información y orientación suficiente?

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

5.- ¿Ud. considera que ante una dificultad los empleados se muestran muy interesados?

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

6.- ¿Ud. o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada?

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

7.- ¿Considera que la atención en el módulo de admisión fue rápida?

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

8.- ¿Considera que el tiempo de espera en la institución para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados, es corto?

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

9.- ¿Considera que el tiempo de su cita es el adecuado?

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

10.- ¿Considera que el medico realizo una evaluación completa de su problema de salud?

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

11.- ¿Considera que el personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios?

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

12.- ¿Considera que el personal médico le dio las explicaciones suficientes sobre su situación, tratamiento?

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

13.- ¿Considera que el personal le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respecto y paciencia?

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

14.- ¿Considera que el trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as sea excelente?

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

15.- ¿Se brinda atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente?

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

Gracias por su colaboración

Título del cuestionario 2: Satisfacción del usuario

1.- ¿Ud. considera que el personal respeta su privacidad durante su atención?

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

2.- ¿Considera que el personal le brinda un trato cordial y amable?

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

3.- ¿El personal muestra interés cuando Ud. le consulta sobre su problema de salud?

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

4.- ¿Considera que el personal que lo atiende lo orienta sobre la medicación recibida?

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

5.- ¿El personal médico le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar?

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

6.- ¿El tiempo que el tiempo desde que pidió su consulta hasta la fecha de atención fue la adecuada?

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

7.- ¿Considera que el consultorio está limpio y ordenado?

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

8.- ¿Considera que el consultorio está bien iluminado?

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

9.- ¿Considera que el lugar de espera tiene buena ventilación?

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

Gracias por su colaboración

Anexo N°6: Consentimiento informado

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO MEDICO Y SATIFACCION DE LOS PACIENTES EN UN PUESTO DE SALUD DEL DISTRITO DE YANACANCHA, PASCO - 2023

Nombres de los Investigadores: Andrea Kinverly Rios Tixe - Paucar Florez Rocio Institución: Universidad Peruana Los Andes

Ha sido invitado a unirse a este estudio ya que cumple con los requisitos del estudio.

Objetivo y Propósito:

El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes atendidos en consultorio externo de la IPRESS Virgen del Carmen, 2023. Se incluirán a un total de 183 niños que son atendidos en IPRESS Virgen del Carmen.

Procedimiento:

Si desea participar en este estudio, deberá responder una encuesta con preguntas simples y de alternativa múltiple.

Uso y manejo de la información e identidad

La información recopilada por medio del cuestionario, solo tendrá acceso el investigador, respetando la confidencialidad. Si tiene alguna pregunta sobre la encuesta o la resolución de esta, puede comunicarlo directamente al investigador. Asimismo, si deseara retirarse del estudio, siéntase con la libertad y el derecho de hacerlo.

Beneficio

El principal beneficio por formar parte de este estudio es identificar de forma oportuna la calidad de servicio y la determinación de la satisfacción del paciente que se atienden en el IPRESS Virgen del Carmen durante el año 2023.

RETIRO VOLUNTARIO DEL ESTUDIO

La colaboración en este estudio es voluntaria y Ud. Responderá las preguntas de la forma que crea conveniente. Si el participante desea retirarse, puede hacerlo en cualquier momento solicitándolo al investigador.

En base a todo lo anterior

Yo identificado con N° de DNI.....
previa lectura del CONSENTIMIENTO INFORMADO, autorizo mi participación en este estudio, siendo informado sobre los siguientes puntos:

- Objetivo y propósito
- Criterios de inclusión y exclusión
- Uso y manejo de la información

- Beneficio
- Retiro voluntario

Al dar su consentimiento para participar en este estudio, no renunciara a ningún derecho. Si tiene preguntas sobre sus derechos como participante de en la investigación; puede contactar al Comité de Ética en Investigación Institucional de la Universidad Peruana Los Andes, que es responsable de la protección de las personas en los estudios de investigación.

.....

Firma

Pascode del 2023

Anexo N°7: Validación del instrumento mediante juicio de expertos

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de servicio” que hace parte de la investigación: **Calidad de Servicio y Satisfacción en Pacientes en Puesto de Salud “Virgen del Carmen” distrito Yanacancha - Pasco 2023.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : MG. EDWIN ALFONSO CALDERON CARHUAS
Formación académica : Licenciado en Administración
Áreas de experiencia profesional : DIRESA PASCO – especialista ejecutivo
Institución donde labora (actual) : GOBIERNO REGIONAL DE PASCO

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA | CALIFICACIÓN | INDICADOR |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta | 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto | 1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes |
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto | 1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo | 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto | 1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido | 1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto | 1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido |

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Calidad de servicio

| DIMENSIÓN | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS | OBSERVACIONES |
|--------------------------------------|------|-------------|------------|------------|----------|----------------------------------|---------------|
| D1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| D2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| D3 | 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 8 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| D4 | 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| | 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| D5 | 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS | | 3 | 4 | 4 | 4 | | |

Cuestionario 2: Satisfacción del paciente

| DIMENSIÓN | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS | OBSERVACIONES |
|--------------------------------------|------|-------------|------------|------------|----------|----------------------------------|---------------|
| D1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| D2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| D3 | 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | 8 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| | 9 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS | | 4 | 3 | 4 | 4 | | |

Fuente: *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación.*

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

| | |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Calificación: | <ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Validez de contenido

Cuadro 1: Evaluación final

| EXPERTO | GRADO ACADÉMICO | EVALUACIÓN | |
|------------------------------------|------------------------------|------------|----------------|
| | | ÍTEMES | CALIFICACIÓN |
| MG. Edwin Alfonso Calderón Carhuas | Licenciado en Administración | 24 | Nivel Moderado |

Sello y Firma:



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
 DEPARTAMENTO DE PIURA
 PERÚ
 M.D. Edwin Alfonso CALDERON CARHUAS
MG. EDWIN ALFONSO CALDERON CARHUAS

ANEXO 6. VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACION

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Calidad de servicio**” que hace parte de la investigación: **Calidad de Servicio y Satisfacción en Pacientes en Puesto de Salud “Virgen del Carmen” distrito Yanacancha - Pasco 2023.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : LIC. ROY WALTER MAYUNTUPA ECHEVARRIA
Formación académica : Licenciado en Administración
Áreas de experiencia profesional : Administrador DIRESA Pasco
Institución donde labora (actual) : DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE PASCO

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA | CALIFICACIÓN | INDICADOR |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta | 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto | 1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes |
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto | 1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo | 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto | 1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido | 1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto | 1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido |

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Calidad de servicio

| DIMENSIÓN | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS | OBSERVACIONES |
|--------------------------------------|------|-------------|------------|------------|----------|----------------------------------|---------------|
| D1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| D2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| D3 | 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 8 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| D4 | 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| | 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| D5 | 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS | | 3 | 4 | 4 | 4 | | |

Cuestionario 2: Satisfacción del paciente

| DIMENSIÓN | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS | OBSERVACIONES |
|--------------------------------------|------|-------------|------------|------------|----------|----------------------------------|---------------|
| D1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| D2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| D3 | 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | 8 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| | 9 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS | | 4 | 3 | 4 | 4 | | |

Fuente: *Validez y Confiabilidad de Instrumentos de Investigación.*

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

| | |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Calificación: | <ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Validez de contenido

Cuadro 1: Evaluación final

| EXPERTO | GRADO ACADÉMICO | EVALUACIÓN | |
|--------------------------------------|------------------------------|------------|----------------|
| | | ÍTEMS | CALIFICACIÓN |
| Lic. Roy Walter Mayuntupa Echevarria | Licenciado en Administración | 24 | Nivel Moderado |

Sello y Firma:

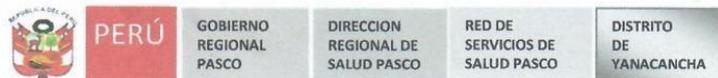

GOBIERNO REGIONAL DE PASCO
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PASCO


 Lic. Adm. Roy Walter MAYUNTUPA ECHEVARRIA
 Director Ejecutivo de Administración

LA ENTIDAD
 Lic. Adm. Roy Walter MAYUNTUPA ECHEVARRIA

LIC. ROY WALTER Mayuntupa Echevarria

Anexo N°8: Autorización del puesto de salud



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

Cerro de Pasco, 31 de marzo del 2023

OFICIO N° 008-2023-PSVC-DY-MRC/DIRESA PASCO

Señor : Andrea Kinverly Rios Tixe
Rocio Paucar Flores

Presente.-

ASUNTO : Atención a lo solicitado

De mi mayor consideración,

Con singular agrado me dirijo a ustedes para expresarles un cordial saludo a nombre de la IPRESS Virgen del Carmen.

Estimados bachilleres mediante la presente informarles que mediante la presente se le da autorización para la aplicación del instrumento de su proyecto de tesis propuesta que lleva por título "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN PUESTO DE SALUD VIRGEN DEL CARMEN, DISTRITO DE YANACANCHA – PASCO 2023".

Es por tal motivo, con el presente oficio; ustedes tendrán las facilidades de acceso a la institución en el área de admisión y triaje de la IPRESS Virgen del Carmen.

Sin otro particular me suscribo de usted, no sin antes expresarle las muestras de mi especial deferencia.

Atentamente,



[Handwritten Signature]
P. Orión de Yanacancha
MÉDICO CIRUJANO
CNP: 90817

Anexo N°9: Evidencias de la aplicación del instrumento



