



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

### ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



### CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL HOSPITAL “MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN” PUNO-2022.

#### TESIS

#### PRESENTADA POR:

**Bach. YANETH VELASQUEZ HUARCUSI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2023**



## DEDICATORIA

*Mi eterna gratitud a mis padres Luis y Eugenia, a ellos por darme la oportunidad de tener una carrera maravillosa y siempre creer en mí, por formarme con buenos valores y sentimientos, por su comprensión y su sacrificio, por haberme brindado el apoyo necesario para alcanzar mis metas, a ellos le debo l*

*a culminación de mi formación profesional. A mis hermanas y a felix por animarme a Dios por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias e impulsarme a ser una persona de bien social*

***Yaneth velasquez***



## AGRADECIMIENTO

- *A Dios por brindarme salud y guiado en cada una de mis decisiones y tener a mis seres queridos siempre a mi lado.*
- *A mi asesor Yuselino Maquera Maquera, por el compromiso, apoyo, orientación profesional, paciencia y asesoramiento permanente en el desarrollo de esta investigación*



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE CUADROS**

**ÍNDICE DE GRÁFICO**

**RESUMEN.....11**

**ABSTRACT.....12**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. .... 15**

**1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 17**

1.2.1. Pregunta general. .... 17

1.2.2. Preguntas específicas. .... 17

**1.3.HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 18**

1.3.1. Hipótesis general..... 18

1.3.2. Hipótesis específica. .... 18

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 18**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN. .... 22**

1.5.1. Objetivo general..... 22



1.5.2. Objetivos específicos..... 22

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

**2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 23**

2.1.1. A nivel internacional..... 23

2.1.2. A nivel nacional..... 28

2.1.3. A nivel regional. .... 34

**2.2. MARCO TEÓRICO..... 37**

2.2.1. Calidad de atención..... 37

2.2.1.1. Factores determinantes en la calidad de atención..... 38

2.2.1.2. Calidad..... 39

2.2.1.3. Dimensiones de SERVQUAL. .... 41

2.2.2. Satisfacción del paciente..... 42

2.2.2.1. Dimensiones de la satisfacción..... 43

2.2.2.2. Elementos que conforman la satisfacción del cliente. .... 43

2.2.2.3. Nivel de satisfacción..... 45

**2.2. MARCO CONCEPTUAL..... 46**

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

**3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO..... 52**

**3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO..... 52**

3.2.1. Tipo de investigación..... 52



3.2.2. Enfoque de investigación.....	52
<b>3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....</b>	<b>53</b>
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO. ....</b>	<b>54</b>
<b>3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO. ....</b>	<b>56</b>

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados. ....	58
4.2. Discusión. ....	73
4.3. Comprobación de la hipótesis.....	74
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>76</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>78</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>88</b>

**Área** : Desarrollo humano y calidad de vida.

**Tema** : Calidad de atención y satisfacción del paciente.

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 13 de enero 2023



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Prueba de Shapiro Wilk.....	55
<b>Tabla 2.</b>	Calidad de atención según satisfacción de los pacientes.....	56
<b>Tabla 3.</b>	Empatía según la calidad percibida por el paciente hospitalizado. ....	59
<b>Tabla 4.</b>	Capacidad de respuesta según calidad percibida por el paciente hospitalizado. .....	62
<b>Tabla 5.</b>	Cuidado del paciente según la calidad percibida del paciente. ....	65



## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1.</b> Prueba de hipótesis de la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del paciente.....	<b>58</b>
<b>Cuadro 2.</b> Prueba de hipótesis de la influencia de empatía en la satisfacción en los pacientes hospitalizados. ....	<b>60</b>
<b>Cuadro 3.</b> Prueba de la hipótesis de la influencia de capacidad de respuesta en la satisfacción del paciente. ....	<b>63</b>
<b>Cuadro 4.</b> Prueba de la hipótesis de la influencia del cuidado del paciente en la satisfacción del paciente. ....	<b>66</b>
<b>Cuadro 5.</b> Prueba de la hipótesis de la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del paciente hospitalizado. ....	<b>69</b>





## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Prueba de la Chi-cuadrado de calidad de atención según satisfacción.....	<b>58</b>
<b>Gráfico 2.</b> Prueba de la Chi-cuadrado de empatía según satisfacción del paciente.....	<b>61</b>
<b>Gráfico 3.</b> Prueba de la Chi-cuadrado de capacidad de respuesta según satisfacción del paciente. ....	<b>64</b>
<b>Gráfico 4.</b> Prueba de la Chi-cuadrado de cuidado del paciente según satisfacción del paciente.....	<b>67</b>
<b>Gráfico 5.</b> Prueba de la Chi-cuadrado de fiabilidad según satisfacción del paciente. ...	<b>70</b>



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>OMS</b>	:	Organización Mundial de la Salud.
<b>HMNB</b>	:	Hospital Manuel Núñez Butrón.
<b>MINSA</b>	:	Ministerio de Salud del Perú.
<b>OCDE</b>	:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
<b>REA</b>	:	Real academia español
<b>SERVQUAL</b>	:	Modelo de calidad de servicio



## RESUMEN

El informe de investigación lleva como **título**: calidad de atención y satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022; tuvo como **objetivo** determinar en qué medida la calidad de atención influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados; como **hipótesis** la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción en los pacientes. En la **metodología** se determinó el paradigma hipotético-deductivo con tipo de investigación explicativo, con diseño no experimental de corte transversal, se utilizó el modelo estadístico Chi cuadrado para la comprobación de hipótesis, los instrumentos aplicados fueron el cuestionario servqual; la **población** está constituida por 143 pacientes hospitalizados tomándose una **muestra** de 80 pacientes con un nivel de confianza 95% y un margen de error 0.005%. Los **resultados** comprueban que la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes, con un nivel de significancia alfa menor al 0.005% con valor del Chi Cuadrado  $X^2_c (63.12) > X^2_7 (9,48)$  con cuatro grados de libertad y un nivel de significancia de (0.000). Llegando a la conclusión que la calidad de atención influye directamente en la insatisfacción del paciente.

**Palabras Clave:** Empatía; Capacidad de respuesta; Fiabilidad y Cuidado del paciente.



## ABSTRACT

The research report is titled: quality of care and satisfaction in patients hospitalized at the "Manuel Núñez Butrón" hospital Puno-2022; The objective was to determine to what extent the quality of care influences the satisfaction of hospitalized patients; As a hypothesis, the quality of care significantly influences patient satisfaction. In the methodology, the hypothetical-deductive paradigm was determined with an explanatory type of research, with a non-experimental cross-sectional design, the Chi-square statistical model was used to test the hypothesis, the instruments applied were the servqual questionnaire; The population is made up of 143 hospitalized patients, taking a sample of 80 patients with a 95% confidence level and a 0.005% margin of error. The results prove that the quality of care significantly influences patient satisfaction, with an alpha significance level of less than 0.005% with a Chi Square value  $X_C^2 (63.12) > X_T^2 (9.48)$  with four degrees of freedom and a significance level of (0.000). Coming to the conclusion that the quality of care directly influences patient dissatisfaction.

**Keywords:** Empathy; Answer's capacity; Trust and patient care.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “calidad de atención y satisfacción en los pacientes hospitalizados en el Hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022” aborda los aspectos inherentes a la calidad de los servicios de salud, la (Organización mundial de la salud [OMS], 2016) establece que “la calidad significa asegurar que el paciente reciba el conjunto adecuado de diagnósticos que aseguren una atención sanitaria óptima, de esa manera evitar riesgos en su salud y lograr la satisfacción del mismo” (p. 1). Asimismo Velandia, Ardon & Jara (2007) indican: “la satisfacción, entonces, no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto, dado el desarrollo de todo un complejo proceso intersubjetivo, no es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados sienten de un modo o de otro” ( p. 01).

Por lo tanto, la calidad de atención y la satisfacción del paciente han adquirido relevancia en los últimos años, respondiendo al contexto social, político, económico y cultural como producto de medir la calidad, eficiencia y eficacia en la salud; así mismo como la empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y cuidado del paciente. Estas prestaciones de salud se convierten en un requerimiento por parte de la población, teniendo en cuenta que es la base del buen desarrollo social y una prioridad para la población, en cuanto a la calidad y satisfacción es un problema visible en la sociedad, y básicamente está dirigido a la participación de los funcionarios de hospitales.



En nuestra sociedad, encontramos problemas en el ámbito de la calidad de atención que aqueja en el desarrollo de la población, siendo una política social de salud, debe brindar servicios para que el usuario se sienta satisfecho con la atención que recibe en el hospital.

En tal sentido la indagación científica tiene como objetivo general: determinar en qué medida la calidad de atención influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.

El vigente trabajo de investigación es desarrollado en cuatro capítulos:

En el capítulo I: Se precisa la introducción, planteamiento del problema, estableciendo la coherencia de las variables conjuntamente con la formulación del problema, luego la justificación del estudio y por último los objetivos de investigación.

En el capítulo II: Se presenta los antecedentes de investigación que brinda mayor confiabilidad a los resultados obtenidos, la revisión literaria que comprende la descripción del marco teórico y conceptual.

En el capítulo III: Se da a conocer los materiales y métodos que se utilizaron en la investigación; tales como, ubicación geográfica, población de estudio, muestra de estudio, el tipo de investigación, diseño de investigación e instrumento de recolección de información.

En el capítulo IV: Se plantea los resultados y la discusión de la investigación, por cada uno de los objetivos e hipótesis planteados, mediante tablas estadísticas referente al problema. Finalmente se da a conocer las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.



## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En la actualidad nuestra sociedad ha sufrido cambios por consecuencia de la globalización, que influye en diferentes ámbitos como en la política, social, cultural y económico. Este impacto de servicios públicos y establecimientos de salud como en hospitales ha aumentado pacientes que enfrentan dificultades de salubridad, quienes buscan una calidad de atención con empatía, capacidad de respuesta, cuidado del paciente y fiabilidad; las cuales se encuentran generando cambios en la satisfacción del paciente de forma significativa especialmente en la percepción del paciente en el ámbito físico y emocional.

Los servicios de salud de baja calidad están frenando el avance de las mejoras en el ámbito de la salud en países de todos los niveles de ingreso, en consecuencia actualmente en todos los países abundan los diagnósticos imprecisos, los errores de medicación, los tratamientos inapropiados o innecesarios, las instalaciones o prácticas médicas inadecuadas o inseguras, los prestadores que carecen de suficiente capacitación y experiencia, esta situación empeora en los países de ingreso bajo y mediano, donde el 10 % de los pacientes hospitalizados puede contraer una infección durante su internación, en comparación con el 7 % en los países de ingreso alto, la salud de 1 de cada 10 pacientes se ve perjudicada durante el tratamiento médico. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo (OMS, 2018, p.01).

De acuerdo con la OMS es necesario hacer énfasis en la condición económica y educación son elementos influyentes y determinantes en la condición de salud en los pacientes, así como: la empatía, capacidad de respuesta, cuidado del paciente y fiabilidad, son hechos que suceden dentro de un sanatorio que no permite una atención



de calidad, generando débil confianza de la población hacia el hospital. Frente a esta problemática el Ministerio de Salud (2017), tiene la misión de:

Proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país; proponiendo y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias en concertación con todos los sectores públicos y los actores sociales. La persona es el centro de nuestra misión, a la cual nos dedicamos con respeto a la vida y a los derechos fundamentales de todos los peruanos, desde su concepción y respetando el curso de su vida, contribuyendo a la gran tarea nacional de lograr el desarrollo de todos nuestros ciudadanos. Los trabajadores del sector salud somos agentes de cambio en constante superación para lograr el máximo bienestar de las personas.

(p. 1)

En el hospital Manuel Núñez Butrón de Puno se identificaron distintas situaciones problemáticas; sin embargo, para determinar el problema de investigación, fue necesario consultar a la oficina de servicio social quienes acopian información de los antecedentes sociales, personales, laborales y educación del paciente, estableciendo las causas que haya influido en la gravedad de su salud del hospitalizado. Gracias a la información obtenida mediante manifestaciones verbales, se identificó como problema de investigación la calidad de atención y satisfacción en los pacientes.

Los pacientes que acceden al servicio de hospitalización provienen de las zonas rurales y urbanas esperando ser atendidos con empatía, capacidad de respuesta, cuidado del paciente y fiabilidad. Como señala la (OMS, 2016, p.1) la calidad “significa asegurar que el paciente reciba el conjunto adecuado de diagnósticos que aseguren una atención sanitaria óptima, de esa manera evitar riesgos en su salud y lograr la satisfacción del mismo.”





Como lo explican los autores:

La satisfacción de los pacientes es acorde, a la calidad de atención brindada por los profesionales de la salud como lo confirma el autor indica que “la satisfacción, entonces, no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto, dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. No es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados sienten de un modo o de otro” (Velandia, Ardon, & Jara, 2007, p. 01).

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.2.1. Pregunta general.**

- ¿En qué medida la calidad de atención influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el Hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022?

### **1.2.2. Preguntas específicas.**

- ¿En qué medida la empatía influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el Hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022?
- ¿En qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el Hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022?
- ¿En qué medida el cuidado del paciente influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el Hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022?
- ¿En qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el Hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022?



### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **1.3.1. Hipótesis general.**

- La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.

#### **1.3.2. Hipótesis específica.**

- La empatía influye directamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.
- La capacidad de respuesta influye directamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.
- El cuidado de paciente influye directamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.
- La fiabilidad influye directamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.**

La presente investigación en relación a la calidad de atención y satisfacción en los pacientes Hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno 2022, es un tema social debido a que involucra a pacientes de diferentes rangos de edad, situación económica y educación. La realización de esta investigación tiene como fin ayudar a los pacientes a que tengan una calidad de atención respecto a la, empatía, capacidad de respuesta, cuidado del paciente y fiabilidad que beneficia en la recuperación de su salud. La calidad de atención en salud está relacionado en la satisfacción de las necesidades y percepciones del paciente como un todo, de acuerdo con la OMS (2018) indica que:



Los servicios de salud de baja calidad están frenando el avance de las mejoras en el ámbito de la salud en países de todos los niveles de ingreso, en consecuencia actualmente en todos los países abundan los diagnósticos imprecisos, los errores de medicación, los tratamientos inapropiados o innecesarios, las instalaciones o prácticas médicas inadecuadas o inseguras, o los prestadores que carecen de suficiente capacitación y experiencia, esta situación empeora en los países de ingreso bajo y mediano, donde el 10 % de los pacientes hospitalizados puede contraer una infección durante su internación, en comparación con el 7 % en los países de ingreso alto, la salud de 1 de cada 10 pacientes se ve perjudicada durante el tratamiento médico (p.01).

Por consiguiente, Lazo resalta que:

En el Perú ha tenido notables progresos en materia de salud pública, sin embargo, la seguridad del paciente no ha sido una preocupación central de los ministros de salud. Como ilustración, las coberturas de control prenatal y parto institucionalizado han mejorado notablemente, llevando a una reducción de la mortalidad materna, sin embargo, ahora las muertes se están produciendo en los hospitales y clínicas del país. Si bien aún quedan algunos retos por alcanzar en temas de cobertura para grupos vulnerables específicos, se requiere un significativo esfuerzo por mejorar la calidad de la atención en salud. (Lazo, 2008, p.2)

Sin embargo, la OMS (2016) establece que “la calidad significa asegurar que el paciente reciba el conjunto adecuado de diagnósticos que aseguren una atención sanitaria óptima, de esa manera evitar riesgos en su salud y lograr la satisfacción del mismo” (p. 1). Asimismo Aguirre (2010), menciona que la calidad de la atención, acordado con



usuarios y familiares puede expresarse como sigue: “otorgar atención médica al paciente con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos, con el propósito de satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas”. (p. 457)

Así mismo Velandia, Ardon & Jara. (2007) indican que “la satisfacción, entonces, no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto, dado el desarrollo de todo un complejo proceso intersubjetivo, no es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados sienten de un modo o de otro”(p. 01).

En el caso de la región Puno no se cuenta con investigaciones en relación a este tema, por tal motivo se realiza esta investigación en el Hospital Manuel Núñez Butrón, en el servicio de hospitalización en la series de: emergencia, neonatología, ginecología, pediatría, unidad de cuidados intensivo, medicina interna, medicina especializada, cirugía interna, cirugía, los pacientes que se encuentran en los servicios mencionados son internados de 3 a 10 días conforme a su salud, de acuerdo con el informe, la importancia de la realización de este estudio radica, en la calidad de atención que brindan los profesionales de la salud a pacientes hospitalizados efectuando un impacto en el ámbito salud, que afecta física y emocionalmente en pacientes, que influye de manera negativa de acuerdo a la percepción y experiencia que tienen los pacientes hospitalizados. En cuanto a la atención en el Hospital, el paciente se vuelve vulnerable en sus emociones generando malestar y retraso en la recuperación de su salud a causa de la percepción en empatía, capacidad de respuesta, cuidado del paciente y fiabilidad desde la atención que adquieren durante su estadía en el área de hospitalización, asimismo la empatía influye en las emociones, necesidades e inquietudes del paciente, la capacidad de respuesta



influye en la actitud que muestra los trabajadores de la salud para ayudar al paciente en la atención inmediata, donde los usuarios no son atendidos inmediatamente a causa de no encontrar un médico o especialista que requiere el paciente, igualmente, el cuidado del paciente influye en el diagnóstico impreciso sobre los cuidados, tratamiento y uso de medicamentos; esto ocasiona que el paciente no comprenda su estado de salud y las indicaciones para poder recuperarse satisfactoriamente, así como también la fiabilidad influye en la satisfacción del paciente por la poca confianza e inseguridad que presenta el paciente hacia el servicio de hospitalización, cabe destacar que la población busca una calidad de atención.

En efecto la investigación se realiza para que los usuarios tengan una calidad de atención y satisfacción; mejorando el bienestar de cada paciente con un servicio eficiente mediante la atención oportuna que brinde seguridad a cada paciente, al respecto Serruto (2009) precisa:

El término calidad creemos muchas veces que es algo costoso, lujoso, novedoso o sofisticado; pero en realidad podemos definirle de diferentes formas: La calidad es hacer bien las cosas desde la primera vez, lograr productos y servicios con cero errores, es diseñar producir y entregar un servicio de satisfacción total, pero visto desde una dimensión humana, pueden resaltar el respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona, información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o cliente, amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención, poner de manifiesto la ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud. (p.18)



Por su parte la OMS (2016) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (p.1).

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.5.1. Objetivo general.**

- Determinar en qué medida la calidad de atención influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.

### **1.5.2. Objetivos específicos.**

- Analizar en qué medida la empatía influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.
- Describir en qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.
- Identificar en qué medida el cuidado del paciente influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.
- Explicar en qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A nivel internacional.

Fontova (2015), en su investigación titulada: “La satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario-España, planteo como objetivo general: analizar el nivel de satisfacción de pacientes, acompañantes y profesionales del servicio de urgencias. Asimismo plantea como hipótesis de investigación: la satisfacción de pacientes, acompañan

tes y profesionales en el servicio de urgencias es elevada. Finalmente arriba a las siguientes conclusiones: “Más del 80% de los encuestados refirieron tener dolor cuando acudieron a urgencias y en la mayoría de los casos el dolor fue controlado completamente o bastante pero no del todo. La presencia de dolor no se relacionó con la satisfacción, en cambio, el control del dolor sí se relacionó con la satisfacción, el tiempo de espera real hasta la visita médica influyó en los dominios de trato de las enfermeras, limpieza y de forma débil con el de información y comunicación, la satisfacción laboral estuvo relacionada con el síndrome de burnout, en el sentido que, a mayor satisfacción laboral, menor puntuación en agotamiento emocional y mayor puntuación en realización personal” (p. 181).

Ávila (2018), en su investigación que titula: “calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia”. Presenta la hipótesis: la valoración del acceso a los servicios de salud hospitalarios no tiene un efecto positivo en calidad general del servicio. Finalmente arriba



con conclusión: “El principal aporte de este artículo se concentró en la valoración, por parte de los usuarios, de la calidad de los servicios hospitalarios en la ciudad de Cartagena de Indias a través de la aplicación de la técnica de regresión de mínimos cuadrados parciales (PLS), que permitiera identificar los factores determinantes de la calidad del servicio y su relación con los niveles de satisfacción. Para este estudio, se consideraron las variables infraestructura, acceso y cobertura, y a recomendadas en la literatura como predictores de la calidad general del servicio hospitalario. Los resultados del modelo propuesto muestran un efecto directo entre la eficiencia del acceso a los servicios hospitalarios en Cartagena de Indias y la calidad del servicio; es decir, un aumento de la calidad del servicio se ve explicada por un incremento en la eficiencia del acceso, concordando con lo propuesto por Andersen (1995). De allí que resulte relevante, en la valoración del servicio hospitalario, tener en cuenta los efectos indirectos – en este caso, el efecto de las percepciones en la satisfacción– para concluir un análisis holístico de la situación, donde los elementos que caracterizan la calidad afectan indirectamente la satisfacción de los usuarios, resultados también evidenciados por Bolton y Lemon (1999), y Oliver y Swan (1989). En este sentido, la implementación de estrategias locales que surtan un efecto en el incremento de las variables infraestructura, acceso y cobertura, afectarían positivamente la valoración o puntuación de la calidad general del servicio hospitalario, inmerso en el sistema de salud. El modelo propuesto demostró ser aplicable al sistema hospitalario de Cartagena de Indias, lo que podría facilitar su empleo futuro como predictor de los niveles de satisfacción de los usuarios, complementando así los estudios de valoración ya realizados en la ciudad. Las implicaciones gerenciales podrían indicar estrategias no sólo encaminadas a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción; también podrían dirigirse en aumentar la confianza y la lealtad en el sistema de salud y, por tanto, en la disminución





de las quejas de los usuarios. La confianza, por ejemplo, se puede incrementar a medida que se aumente la puntuación general de la satisfacción (Alrubaiee, 2011; Tang, 2011). La lealtad o fidelización es otro efecto que se puede conseguir con el incremento de la satisfacción en los usuarios de los servicios de salud (Torres et al., 2009; Rundle-Thiele y Russell-Bennett, 2010). Por último, es necesario tener en cuenta que, para este tipo de estudios, deben considerarse las limitaciones de aceptabilidad de los servicios de salud, que pueden ser variables y dependientes de los contextos locales (Peters et al., 2008). Además de lo anterior y con la finalidad de enriquecer aún más el diagnóstico o caracterización de la satisfacción en una instalación hospitalaria, se propone para investigaciones futuras la inclusión de nuevos elementos relacionados con el perfil socio-demográfico de los usuarios, las dimensiones de la calidad del servicio y las intenciones futuras de los pacientes. Lo anterior permitiría distinguir los resultados de acuerdo a una clasificación del perfil del paciente, considerando elementos como la edad, el género, la procedencia y la raza (Nápoles et al., 2009) (p 25).

Maldonado (2014), En la investigación titulada: “calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del hospital del seguro social universitario la paz, septiembre 2013.” El cual tuvo como objetivo general; Determinar la calidad percibida de la atención en la consulta externa por usuarios/clientes del seguro social universitario la Paz, septiembre 2013, para establecer estrategias de mejoramiento continuo. Finalmente arriba con la siguiente conclusión; “En el presente estudio se ha identificado en los sujetos de estudio el 48% pertenecen al género femenino. Se evidencia que existe una tendencia de que la población que más acude a la consulta del Hospital del Seguro Social Universitario La Paz, en su mayoría es del sexo femenino. El rango de edad de los encuestados, oscila entre 20 a 35 años de edad seguida de los que se encuentran en las edades comprendidas de 51 a 65 años de edad. El grado de instrucción máxima de los



encuestados, muestra un predominio de post grado. Respecto a la ocupación, se encontró que en su mayoría realizan labores de casa, seguida de los oficios técnicos. Los resultados encontrados en el presente estudio, permitieron evaluar la calidad percibida por los usuarios/clientes, de manera satisfactoria, la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, para la consulta externa del Seguro Social Universitario la Paz, contemplo cinco dimensiones y 18 preguntas, de acuerdo a necesidad y realidad de la institución. En la primera dimensión “Tangibilidad” (instalaciones físicas y equipamiento) objeto de este estudio, se ha podido determinar que los usuarios/clientes, perciben que los servicios que entrega Seguro Social Universitario La Paz, están orientados hacia la satisfacción de ellos y hacia la solución de sus problemas de salud. Por lo tanto los servicios ofertados en la institución se enmarcan a la satisfacción de los usuarios/clientes. Con respecto a la segunda dimensión, “Confiabilidad los usuarios/clientes perciben que existen factores que aún deben ser mejorados como es de la habilidad y cortesía de brindar el servicio. Al indagar con respecto a la tercera dimensión ”Respuesta Rápida” el cuál se refiere a disposición y buena voluntad, relacionada con las capacidades y competencias del personal y el trato otorgado a usuarios/clientes, se ha encontrado que estos aspectos son percibidos como aspectos que deben mejorar en favor de los usuarios/clientes, tal es el caso de: el interés del personal para solucionar problemas para su atención, tiempo por el médico para contestar sus dudas y preguntas de los usuarios/clientes, así como la información a usuarios y acompañantes ofrecidas por el personal de salud. Uno de los factores menos satisfactorios en la percepción de los usuarios/clientes, se encuentra en el interés del personal de salud para solucionar problemas de salud. En relación a la cuarta dimensión “Seguridad”, referida a la cortesía y habilidad por transmitir confianza y confianza, los usuarios/clientes perciben que deben mejorar, especialmente el factor relacionado con el trato, amabilidad, paciencia y atención al escuchar al usuario/cliente



por parte del personal. La quinta dimensión “Empatía”, el cual tiene que ver con la disponibilidad de ponerse en el lugar del otro, los usuarios/clientes, perciben que deben mejorar, en relación a la comprensión de sus necesidades respecto a su salud, la priorización de su atención si el paciente está atravesando alguna emergencia. El nivel de calidad de los servicios prestados en la consulta externa es percibida como buena, sin embargo no se debe soslayar la percepción de los usuarios/clientes y debe establecer estrategias de mejora continua con el equipo multidisciplinario para mejorar la calidad de las prestaciones de salud a través de la opinión de los usuarios/clientes” (p. 118).

Pavón. & Palacio (2020), En la investigación titulada; “percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo magdalena, periodo 2017-2019.” El cual tuvo como objetivo general; Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019. Finalmente culminó con la siguiente conclusión; “El sexo de mayor prevalencia de la población de los tres años analizados del estudio fue el sexo femenino fue el de mayor prevalencia con un 59,7%, frente al sexo masculino con 40,3%. La percepción de los usuarios por cada uno de los servicios recibidos fue calificada en el nivel de bueno, lo cual es un indicador de buena calidad de la atención, de la calidad de la infraestructura y calidad técnica, evidenciada por: Existe satisfacción en los usuarios por las instalaciones físicas de los diferentes servicios de citas y de espera. También por la limpieza de las instalaciones. Los tiempos de espera para la atención en urgencias son oportunos al encontrarse entre los 11 a 20 minutos, de igual manera los del servicio de consulta externa oscilan entre los 0 a 20 minutos, lo cual indica que existe oportunidad en la atención. Se evidenció satisfacción por la atención en cada uno de los servicios, siendo el laboratorio clínico el que obtuvo el más alto porcentaje con un 83,1%, seguido de la atención de



enfermería con el 79,5%; la atención médica obtuvo el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%”. (p.36)

### **2.1.2. A nivel nacional.**

Breña (2020), En la investigación: “calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el departamento de medicina del hospital regional de Loreto, 2020”. El cual tuvo como objetivo general; Determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el departamento de medicina del hospital Regional de Loreto año 2020. Finalmente arriba con la siguiente conclusión: “En cuanto al objetivo general se pudo determinar en que existe una correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el departamento de medicina del Hospital Regional de Loreto año 2020; existe una correlación estadísticamente significativa con  $p < 0.05$ , con impacto positivo o directo y R de Spearman = 0.720. En cuanto al primer objetivo específico se pudo determinar que existe una correlación entre la dimensión fiabilidad y grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el departamento de medicina del Hospital Regional de Loreto año 2020; existe correlación estadísticamente significativa con  $p < 0.05$ , con impacto positivo con R de Spearman = 0.702. En cuanto al segundo objetivo específico se concluyó que existe una correlación entre la capacidad de respuesta y grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el departamento de medicina del Hospital Regional de Loreto año 2020; existe una correlación estadísticamente significativa con  $p < 0.05$ , de impacto positivo con R de Spearman = 0.717. En cuanto al tercer objetivo específico, se pudo colegir que existe una correlación entre la dimensión seguridad y grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el departamento de medicina del Hospital Regional de Loreto año 2020; existe correlación estadísticamente significativa con  $p < 0.05$ , con impacto positivo con R de Spearman = 0.776. En cuanto al cuarto objetivo específico, se consiguió determinar que existe



correlación entre la dimensión empatía y grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el departamento de medicina del Hospital Regional de Loreto año 2020; demuestra que existe correlación estadísticamente significativa con  $p < 0.05$ , de impacto positivo con  $R$  de Spearman = 0.72” (p.77).

Torres (2021), en su investigación titulada: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, cusco – 2021”. Tiene como objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021, teniendo como hipótesis Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021, finalmente concluye con : Los resultados demuestran mediante la correlación de Rho de Spearman que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0,700; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de  $p=0.000$ . Los resultados demuestran mediante la correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0,653; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de  $p=0.000$ . Los resultados demuestran mediante la correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la capacidad de respuesta del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0,686; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de  $p=0.000$ . Los resultados demuestran mediante la correlación de Rho de Spearman evidenció que existe



relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la seguridad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco –2021; con un valor de correlación de 0,662; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de  $p=0.000$ . Los resultados demuestran mediante la correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la empatía del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0,676; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de  $p=0.000$ . Los resultados demuestran mediante la correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0,649; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de  $p=0.000$  (p.57).

Chavez. Rojas (2022), en su investigación titulada: “calidad de atención y satisfacción del usuario del hospital de chancay, período 2021.” Tuvo como objetivo: Determinar cómo influye la Calidad de atención en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021. Como hipótesis: La Calidad de atención influye positivamente en la Satisfacción del usuario del hospital de Chancay, periodo 2021. Finalmente concluye: “Después de realizar las contrastaciones de la Hipótesis se concluye: Al realizar el estadístico Rho obtenemos el nivel de significancia es de  $p=0,00$  este resultado es menor a  $p=0,05$ , con este resultado se rechaza la hipótesis nula y la calidad de atención va a influir de forma positiva a la satisfacción que tiene el usuario del hospital. Por otro lado, tenemos que la correlación Rho tiene un valor de 0,925 donde se tiene una correlación alta y positiva. Esto indica que si el usuario tiene presenta lo humano, el entorno y la dimensión esto incrementará de forma positiva en los diversos servicios que brinda el Hospital de Chancay. Se tiene que la significancia asintótica tiene un valor de



0.000 el cual es menor al de significancia que tiene un valor de 0.05, con esto no se acepta la hipótesis nula, pero se aprueba la hipótesis alterna. Esto indica que lo humano si influye de forma positiva en los usuarios del hospital de Chancay. Por otro lado, tenemos que la correlación de Rho tiene un valor de 0.877 Esto quiere decir que, si los trabajadores aplican su profesionalidad, son eficaces y eficientes la satisfacción del usuario impactará de manera positiva, logrando satisfacer al usuario del Hospital de Chancay. Se tiene que la significancia asintótica tiene un valor de 0.000 el cual es menor al de significancia que tiene un valor de 0.05, con esto no se acepta la hipótesis nula, pero se aprueba la hipótesis alterna. Esto indica que lo humano si influye de forma positiva en los usuarios del hospital de Chancay. Por otro lado, tenemos que la correlación de Rho tiene un valor de 0.891. Esto quiere decir que, si los trabajadores aplican la confidencialidad, cortesía en la atención, respeto a los usuarios, esto impactara de manera significativa, lo cual conllevará a que el usuario sienta un alto grado de satisfacción. Se tiene que la significancia asintótica tiene un valor de 0.000 el cual es menor al de significancia que tiene un valor de 0.05, con esto no se acepta la hipótesis nula, pero se aprueba la hipótesis alterna. Esto nos indica que el entorno si influye de forma positiva en la satisfacción del usuario, por otro lado, se tiene que la correlación de Rho es de 0.884. Esto quiere decir que, si en el Hospital de Chancay se brinda comodidad, hay una buena ambientación, si se aplica la limpieza en todas las instalaciones, la satisfacción del usuario ira incrementando de manera significativa” (p. 55).

Rigoberto (2020) en su investigación titulada: “factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019.” Tuvo como objetivo: Identificar los



factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención, de Arequipa, en el año 2019. Como hipótesis planteo: Existe relación significativa entre los factores asociados tales como la edad, sexo, grado instrucción, nivel socioeconómico, estado civil, ocupación con el nivel de satisfacción de la calidad de atención en pacientes afiliados al Seguro integral de Salud en los establecimiento del primer nivel de atención. Finalmente concluye: “Se encontró un nivel de insatisfacción del paciente afiliado al SIS atendido establecimientos del primer nivel de atención con el 73,09%, contra un 26,9% que se muestra satisfecho con la atención brindada, según los resultados de la encuesta Servqual. Con respecto la distribución según sexo, el 39,7% son del sexo masculino, y un significativo 60,3% son del género femenino. En lo referente al nivel de estudios, el 5% es analfabeto; el 11,3% alcanzó el nivel primario; el significativo 53,4% posee alcanzó el nivel secundario; el 26,8% posee el nivel Superior Técnico y solamente el 3,4% de la muestra posee un nivel Superior Universitario. Con respecto al personal que le atendió, el 47,4% fue atendido por el médico; el 15% fue atendido por la obstetra; por su parte, el 3,9% fue atendido por la enfermera; el 12,9% fue atendido por un psicólogo; el 14,2% fue atendido por un odontólogo; el 6,6% fue atendido por otros profesionales de la salud. En lo referente a la ocupación; el 19,5% es estudiante; por otro lado, un significativo 51,6% de usuarios son amas de casa; el 21,3% es trabajador independiente o comerciante; el 3,9% es profesional independiente; sólo el 3,7% es trabajadora del hogar. Por último, en relación al estado civil de las personas encuestadas; el 11,3% es casado (a); por otro lado, el 18,7% es soltero (a) y un significativo 70% es conviviente. Concluimos que si existe relación entre los factores asociados y el nivel de satisfacción de calidad de servicio, donde directamente relacionados esta la edad, el sexo, nivel de estudios y nivel socioeconómico haciendo un promedio del 57 % de relación, y en cuanto a las





dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles se evidencia una asociación de 68%. Concluyendo que existe relación entre factores asociados y el nivel de satisfacción de la calidad de atención con un 62%. Se comprueba que según los resultados el 80.00 % de la muestra presenta un nivel elevado de insatisfacción con relación a la calidad de servicio percibida, 7.82 % se muestran medianamente satisfechos y con un nivel de satisfacción adecuado el 12.58% de los pacientes entrevistados todo esto en cuanto a las dimensiones evaluadas en base a la prueba Chi-cuadrado considerando la relación a los niveles de satisfacción de la calidad de servicio de los centros o puestos de salud analizados. En cuanto a seguridad de los establecimientos, el 100% de establecimientos no presenta las condiciones adecuadas para brindar la atención de los diferentes servicios, puesto que muchos de ellos están acondicionados como consultorios por la alta demanda de usuarios afiliados al SIS, y población en general. Siendo un tema de gestión por parte de los responsables de cada establecimiento ofrecer una adecuada cartera de servicios según la categoría que les corresponde, por eso se infiere que la seguridad en cuanto a satisfacción no influye debido a que la población quiere acceder a los servicios de salud, dejando de lado la seguridad de los mismos, para satisfacer sus necesidades de atención en salud. Se concluye que en todas las dimensiones, los usuarios manifiestan estar insatisfechos. Esto se corrobora al identificar que en la dimensión Fiabilidad el 85,3% se encuentra insatisfecho; en la dimensión Capacidad de Respuesta el 75% se encuentra insatisfecho; en la dimensión Seguridad, el 78,9% se encuentra insatisfecho; de igual forma, en la dimensión Empatía, el 77,4% se encuentra insatisfecho; por último, en la dimensión Aspectos Tangibles, el 83,4% se encuentra insatisfecho. Por lo tanto los pacientes entrevistados afiliados al Seguro Integral de Salud perciben la calidad de atención recibida como desfavorable



siendo el 80%, siendo esto muestra clara de que los responsables de impulsar una política de calidad de atención óptima está fallando”. (p. 46)

### **2.1.3. A nivel regional.**

Mamani (2022), en su investigación titulada: “calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área covid-19 del hospital regional Manuel Nuñez Butrón Puno-2022”. Tuvo como objetivo: Determinar la relación que hay entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área Covid-19 del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno 2022. Como hipótesis planteo: La relación que hay entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente es Buena en el Área COVID-19 del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón, Puno 2022. Finalmente concluye: “Se concluye que el nivel de calidad de atención por el personal de enfermería es bueno en un 57.7% trato amable,60% facilita y explica los procedimientos,57.5% da confianza al paciente ,57% se anticipa a los tratamientos,50% mantiene el nivel de confianza, 52% monitorea y hace seguimientos de los pacientes, 67% tiene actitud positiva frente a la situación,37% existe apoyo físico al paciente. La congruencia entre la percepción de la atención ideal y la atención real del paciente respecto al personal de enfermería sobre la evaluación de la labor del personal de enfermería 80%, la evaluación y actitud hacia el paciente 70%, la evaluación de las condiciones ambientales y sociales 90%, la evaluación de mejoría física 92%. En cuanto a la comparación de las variables calidad y satisfacción se encontró que la calidad y la satisfacción van de la mano: a mejor calidad de atención por el personal de enfermería es mayor la satisfacción del paciente en porcentajes de calidad de atención y se ve reflejado en la recolección de datos en 67% de las encuestas como calidad de atención y en 80% como satisfacción del paciente” (p.38).



Mamani (2017), en su investigación titulada: “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017”. Tuvo como objetivo: determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017, teniendo como hipótesis es probable que el grado de satisfacción de los pacientes del Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017. Finalmente concluye: “La mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo presenta un alto grado de satisfacción (81.7 %). Respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017. En relación atributo/dimensión: atención técnica se concluye que la gran parte de los pacientes manifiestan estar satisfecho 66.7 %, muy satisfecho 18.3 % y el 15 % manifiestan estar medianamente satisfecho en su mayoría con la modernidad de los equipos y su funcionalidad. En relación atributo/dimensión: relación interpersonal se concluye que los pacientes manifiestan: 56.7 % estar satisfecho, 11.7 % muy satisfecho y el 31.6 % manifiestan estar medianamente satisfecho en su mayoría con no conocer bien el nombre del profesional, si estos se comunicaron con ellos y lo saludaron por su nombre. En relación atributo/dimensión: accesibilidad se concluye que los pacientes manifiestan: 66.7 % estar satisfecho, 15 % muy satisfecho y el 18.3 % manifiestan estar medianamente satisfecho, en su mayoría con el tiempo para obtener la cita, tiempo que espera al profesional para que lo atendiera, el localizar y contactar al profesional y la disponibilidad del profesional cuando fuese necesario” (p 56).

Gonzales (2017), en su investigación titulada: “calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad ciencias contables y administrativas, una-puno, 2017”. Tuvo como objetivo Determinar la relación entre



calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2017. Teniendo como hipótesis Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los estudiantes usuarios de los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas. Posteriormente concluye con “La calidad de servicio que brinda el personal en los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas es percibida por los estudiantes usuarios como regular, porque eventualmente los empleados asumen sus funciones por delegación, así mismo el trabajo en equipo, el seguimiento del servicio, la auditoria permanente y la prevención. La mayoría de los estudiantes usuarios se encuentran medianamente satisfechos con el servicio que brinda el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. La mayoría de los estudiantes usuarios perciben que el servicio administrativo brindando casi siempre es concluido cuando se retiran de las oficinas administrativas. . La calidad de servicio tiene relación positiva ( $r=0.493$ ) con la satisfacción de los estudiantes que reciben atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por tanto La satisfacción de los Estudiantes usuarios depende directamente de la calidad de servicio que brinda el personal administrativo” (p.68).

Zuñiga (2019), en su investigación titulada: “calidad del cuidado de enfermería relacionado al grado de satisfacción del paciente adulto hospitalizado del servicio de cirugía del hospital base III essalud Puno abril - junio 2018”. Tuvo como objetivo general: Contrastar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con el grado de satisfacción del paciente adulto hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital base III EsSalud Puno abril - junio 2018. Como hipótesis de planteo: Existe relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería con el grado de satisfacción del paciente adulto



hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital base III EsSalud Puno abril - junio 2018. Finalmente concluye: “Existe relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería con el grado de satisfacción del paciente adulto hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital base 111 EsSalud Puno abril - junio 2018. Al analizar los cuidado fisiológica o básica con el grado de satisfacción del paciente adulto hospitalizado se encontró la relación de los siguientes indicadores: Alimentación e hidratación, respiración, eliminación, reposo y sueño, actividad y movimiento, higiene, seguridad y confort, en todos los casos la probabilidad fue 0.000; siendo significativos. Con la prueba estadística se determinó que el indicador apoyo emocional y afecto están relacionados con el grado de satisfacción del paciente adulto hospitalizado, donde la  $P=0.000$  fue menor a 0.05, siendo significativo”. Como conclusión de demostró que los indicadores comunicación con el paciente y familiares están relacionados con el grado de satisfacción del paciente adulto hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital base 111 EsSalud Puno, siendo la  $P=0.000$  menor a 0.05, significativo. (Tabla 9, 10) QUINTA: El indicador creencias religiosas fue determinado que está relacionado con el grado de satisfacción del paciente adulto hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital base 111 EsSalud Puno, donde la  $P=0.000$  fue menor a 0.05, significativo. “En cuanto al grado de satisfacción de los pacientes adulto hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital base 111 EsSalud Puno, se identificó que: 32.0% insatisfacción, 30.0% poco satisfecho, 25.8% satisfecho y el 11.7% muy satisfechos” (p. 77).

## **2.2. MARCO TEÓRICO.**

### **2.2.1. Calidad de atención**

“En el sector salud la calidad se puede evaluar usando tres aspectos: estructura, proceso y resultado; con el objetivo de identificar la deficiencia del servicio prestado,



consistente en la aplicación de la ciencia y tecnología médica, para maximizar beneficios a la salud” (Donabedian, 2005, p.1). La OMS (2020) afirma:

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades (p.1).

La percepción de calidad de la atención, mencionando a usuarios y familiares puede expresarse como: “otorgar atención médica al paciente con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos, con el propósito de satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas” (Aguirre et al., 2010, p. 457).

#### **2.2.1.1. Factores determinantes en la calidad de atención.**

El autor menciona lo siguiente:

Es necesario también tener siempre presente, que otorgar servicios de salud implica, más que en cualquier otro tipo de servicios, una interacción muy humana, donde la población usuaria se encuentra en situaciones particulares: viven un mayor nivel de dependencia hacia el personal de salud, fundamentalmente por la carencia de información y de conocimientos de los aspectos médicos; frecuentemente acuden a buscar los servicios con un estado anímico particular, sobre todo si existen sospechas o evidencia de problemas de salud, lo que conlleva



diversos grados de preocupación o angustia, inseguridad, incertidumbre, ansiedad, tristeza, etc. (Gonzales, 2002, p. 10)

#### **2.2.1.2. Calidad.**

La OMS (2016), establece que “la calidad significa asegurar que el paciente reciba el conjunto adecuado de diagnósticos que aseguren una atención sanitaria óptima, de esa manera evitar riesgos en su salud y lograr la satisfacción del mismo” (p. 1).

Serruto (2009) a la temática como:

El termino calidad creemos muchas veces que es algo costoso, lujoso, novedoso o sofisticado; pero en realidad podemos definirle de diferentes formas: La calidad es hacer bien las cosas desde la primera vez, lograr productos y servicios con cero errores, es diseñar producir y entregar un servicio de satisfacción total, pero visto desde una dimensión humana, pueden resaltar el respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona, información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o cliente, amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención, poner de manifiesto la ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud. (p.18)

La OMS (2016) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (p.1).



La OMS (2018) indica que:

Los servicios de salud de baja calidad están frenando el avance de las mejoras en el ámbito de la salud en países de todos los niveles de ingreso, en consecuencia actualmente en todos los países abundan los diagnósticos imprecisos, los errores de medicación, los tratamientos inapropiados o innecesarios, las instalaciones o prácticas médicas inadecuadas o inseguras, o los prestadores que carecen de suficiente capacitación y experiencia, esta situación empeora en los países de ingreso bajo y mediano, donde el 10 % de los pacientes hospitalizados puede contraer una infección durante su internación, en comparación con el 7 % en los países de ingreso alto, la salud de 1 de cada 10 pacientes se ve perjudicada durante el tratamiento médico. “La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo” (p.01).

### **Misión de la calidad.**

El Ministerio de Salud (2017), manifiestan la misión de:

Proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país; proponiendo y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias en concertación con todos los sectores públicos y los actores sociales. La persona es el centro de nuestra misión, a la cual nos dedicamos con respeto a la vida y a los derechos fundamentales de todos los peruanos, desde su concepción y respetando el curso de su vida, contribuyendo a la gran tarea nacional de lograr el desarrollo de todos nuestros ciudadanos. Los trabajadores del sector salud somos agentes de cambio en constante superación para lograr el máximo bienestar de las personas.

(p. 1)





## **Visión de la calidad.**

“El paciente en primer término espera la respuesta a las necesidades de salud, el alivio de sus síntomas y obtener una mejoría funcional. El prestador de salud, debe ofrecer concordancia entre atención y avances técnicos, libertad de acción en beneficio del paciente y por último el administrador, uso eficiente de los fondos disponibles para la atención de la salud, uso apropiado de recursos, máxima contribución de la atención en reducción pérdida productiva” (Gonzales, 2004, p.01).

### **2.2.1.3. Dimensiones de SERVQUAL.**

Considera las siguientes dimensiones:

- a. Empatía: “La capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atención individualizada al paciente y el conocimiento personal del paciente. El respeto y la buena predisposición son los pilares fundamentales. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el paciente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos” (Breña, 2020, p. 33).
- b. Capacidad de respuesta: “Se refiere a la actitud que se demuestra para ayudar a los pacientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto de cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el paciente, es decir las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo” (Breña, 2020, p. 33).
- c. Cuidado del paciente: “Son los aspectos físicos que el paciente percibe y evalúa en la organización, desde la limpieza, el orden, hasta el personal y los equipos utilizados. Aquí el SERVQUAL, compara las expectativas de los pacientes con el desempeño del hospital” (Breña, 2020, p. 33).



- d. Fiabilidad: “Esta es la dimensión más importante para el SERVQUAL, es la capacidad que debe tener el hospital que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. Dentro de este concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al paciente detectar la capacidad y conocimiento profesionales del hospital, es decir fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento y que el hospital cumpla con todas sus promesas pactadas de manera precisa fiable” (Breña, 2020, p. 33).

### **2.2.2. Satisfacción del paciente.**

Los autores indican que: “la satisfacción, entonces, no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto, dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo, no es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados sienten de un modo o de otro” (Velandia. Ardon. & Jara, 2007 p. 01).

Como lo explican los autores:

La satisfacción aparece como resultado de la confirmación de las expectativas o de la des confirmación positiva de las mismas, afirmándose que la satisfacción será mayor cuando la expectativa sobre los cuidados a recibir se vea superada por lo que ocurra; mientras que la insatisfacción se producirá cuando los cuidados y atenciones queden por debajo de las expectativas. La satisfacción es un concepto multidimensional cuyos componentes varían en función del tipo de prestación de que se trate (hospital de agudos, consulta crónicos, urgencias, etc.), más



directamente relacionada con el componente afectivo de la actitud hacia el sistema sanitario o cualquiera de sus unidades (consultas o profesionales) y que conceptualmente puede explicarse merced a la des confirmación de expectativas, donde la diferencia entre expectativas y percepciones es el elemento clave (Mira, & Aranaz, J. 2000, p. 10).

“La experiencia de la hospitalización es vivida en forma personal en un contexto donde el paciente es vulnerable por lo cual es necesario promover su bienestar. El personal de salud es el encargado de garantizar el bienestar del paciente durante su hospitalización” (Moreno. Guadalupe. & Guzman. 2012, p. 01).

#### **2.2.2.1. Dimensiones de la satisfacción.**

Según el autor menciona la importancia de la evaluación de la satisfacción:

Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida. La importancia de su evaluación está dada por varias razones: a) la medida de dicha variable permite conocer las percepciones del cliente acerca de los estilos de prácticas, de los aspectos administrativos y de las modalidades de tratamiento; b) la satisfacción está asociada a mejores resultados en la salud y al cumplimiento del tratamiento; c) los niveles de satisfacción están ligados a la continuidad en el uso del servicio sanitario, lo cual se convierte en un indicador de calidad y, por tanto, conlleva una competitividad en el mercado, lo que tiene implicaciones en costos e imagen institucional, y d) monitorizar la satisfacción es necesario considerando que el paciente depende de la eficacia del sistema (Feldman, L. et al. 2006 p. 133-134).

#### **2.2.2.2. Elementos que conforman la satisfacción del paciente.**

El autor Huatuco (2009) manifiesta los siguientes elementos:



- a. El Rendimiento Percibido: “Se refiere al desempeño que el paciente considera haber obtenido luego de adquirir un servicio de atención. Dicho de otro modo, es el resultado que el paciente "percibe" que obtuvo en el servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características: se determina desde el punto de vista del paciente; se basa en los resultados que el paciente obtiene con el servicio; está basado en las percepciones del paciente, no necesariamente en la realidad; sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el paciente; depende del estado de ánimo del paciente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el paciente”(Huatuco. 2009, p. 44).
- b. Las Expectativas: “Las expectativas son las "esperanzas" que los pacientes tienen por conseguir algo, las expectativas de los pacientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: promesas que hace el mismo hospital acerca de los beneficios que brinda el servicio; experiencias de atenciones anteriores; opiniones de amistades, familiares, conocido; en la parte que depende del hospital, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas”(Huatuco. 2009, p. 44).

“Los niveles de satisfacción: Luego de realizada la adquisición de un servicio, los pacientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del paciente. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del paciente. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del satisfacción” (Huatuco. 2009, p. 44).



### **2.2.2.3. Nivel de satisfacción.**

“Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio los pacientes experimentan uno de estos cinco niveles de satisfacción:

- Totalmente insatisfecho: se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del paciente.
- Insatisfacción: se produce cuando no se percibe el servicio de atención.
- Regularmente satisfacción: se produce cuando se percibe un buen servicio de atención.
- Satisfecho: se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del paciente.
- Muy satisfechos: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente” (Thompson et., al 2014, citado en Caushi, et al 2016)

### **Cuidado del paciente.**

La sociedad estadounidense de oncología clínica (2019) señala que:

Un cuidador es alguien que brinda apoyo físico, práctico, y emocional a una persona, los cuidadores pueden hacer muchas cosas diferentes pueden, por ejemplo: proporcionar apoyo y aliento; administrar medicamentos; ayudar a manejar los síntomas y los efectos secundarios; ayudar a programar las citas o llevar al paciente, los desafíos del cuidado de un paciente pueden incluir los siguientes: estrés físico y emocional; menos tiempo para la vida personal y familiar; equilibrar el cuidado del paciente con el trabajo; estrés económico; falta de privacidad; sentirse solo o aislado (p.1).



## **Relación médico-paciente.**

Cabello (2001), refiere que:

En las circunstancias actuales es cada vez más frecuente encontrar descontento y desconfianza de los pacientes hacia sus médicos; las razones de este hecho están relacionados con una inadecuada relación médico-paciente. La comunicación verbal no es el único mecanismo de la relación entre médico y paciente, factores tales como actitud, la expresión y los movimientos corporales forman parte de la capacidad del médico para establecer una comunicación no verbal. Es frecuente la queja del tiempo insuficiente que el médico ofrece a su paciente para establecer una comunicación y empatía adecuada. En este aspecto los médicos que laboran en muchas entidades prestadoras de salud en nuestro país, son exigidos a rendir mayor producción, con menos recursos; descuidando la calidad. (p.01)

Así mismo, “todo acto médico implica el intento científico de curar una enfermedad y el esfuerzo humano de cuidar a un paciente” (Cabello, et al. 2001, p. 02). “Humano por definición, es aquello perteneciente o relativo al hombre o propio de él o también se aplica a la persona que se compadece de las desgracias de su calidad de la atención médica semejantes. Luego la concepción de cliente o usuario que excluye el enfoque ético y humanístico del cual debe impregnado todo acto médico, no tendrá el alcance de calidad total en la atención médica” (Cabello, 2001, p 03).

### **2.2. MARCO CONCEPTUAL.**

- a. Calidad de atención: consiste en “otorgar atención médica al usuario con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes,



- que permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas” (Aguirre, 2004, citado en Del salto, 2004, p. 19).
- b. Satisfacción del paciente: “La satisfacción del paciente, depende del desempeño que se percibe del servicio en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del paciente. Si el desempeño del servicio de atención no alcanza las expectativas, el paciente quedará insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el paciente quedará satisfecho. La satisfacción del paciente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del paciente”. (Del salto, 2014, p. 30)
  - c. Empatía: “El componente afectivo de la empatía es un sentimiento vicario o compartido, frente a la experiencia emocional de otra persona; esto puede llevar a sentimientos y conductas positivas como la compasión y el altruismo, o a experiencias emocionales negativas, como la angustia y la aversión”. (Davis, 1980, citado en Muñoz, 2013, p. 126)
  - d. Hospitalización: “la hospitalización es un término complejo de definir, pero de acuerdo a términos médicos es el ingreso de una persona enferma o herida en un hospital para su examen, diagnóstico, tratamiento y curación por parte del personal médico; donde se considera el período que una persona enferma o herida pasa en un hospital hasta obtener el alta médica”. (Amerikos, 2019, p.01).
  - e. Entrega de información: “Los relatos dan cuenta de la importancia que tiene la entrega de información completa durante toda la enfermedad: al ingreso del hospital o clínica, en el diagnóstico, durante todo el proceso principalmente del tratamiento, como al momento del alta incluyendo los cuidados que tenían que realizarse tras la hospitalización”. (Pérez, 2013, p. 12)



- f. Consulta médica: “que dediquen más tiempo durante la consulta para atender al paciente. La sensación es que esperan mucho tiempo para ser atendidos y, una vez dentro, con el poco tiempo, no son capaces de preguntarles todas sus dudas, ni realizarles las pruebas necesarias, ni el médico dar respuestas. Esto provoca enfado y la sensación de tenerse que “pelear” con el médico para que le preste la atención necesaria”. (Pérez, 2013, p. 16)
- g. Capacidad de respuesta: “La disposición que existe para atender a las personas y la velocidad para lograrlo. Así que no se trata únicamente de considerar el proceso de compra, sino también el de atención, que incluye la respuesta a dudas, el tiempo de espera entre una consulta y otra o la resolución de un problema” (Ortiz, 2021, p 1).
- h. Información al paciente: “La información correcta no sólo concierne a la fase previa de la celebración del contrato médico, sino que también a la fase de ejecución del tratamiento acordado, por cuanto permite al paciente consentir sobre la adopción de las medidas de precaución más idóneas para la salvaguarda de su salud e integridad física”. (Parra, 2013, p. 1)
- i. Atención inmediata: “Destinada a pacientes con eventos (accidentales o no) que involucran una situación de riesgo y requieren atención inmediata. Por ley, la atención debe ser oportuna y permanente de acuerdo al nivel de complejidad del establecimiento, con personal capacitado y la implementación necesaria”. (Taype, et, al. 2019, p. 1)
- j. Fiabilidad: “Es la capacidad que debe tener el servicio de hospitalización que presta para ofrecer de manera confiable, segura y cuidadora. Dentro de este concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimiento profesionales del





hospital, es decir fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento y que el hospital cumpla con todas sus promesas pactadas de manera precisa fiable” (Breña, 2020, p. 33).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### **3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.**

La investigación se realizó en el Hospital regional Manuel Núñez Butrón, el cual está ubicado en la provincia de Puno, pertenece a una de las 13 provincias que conforma el departamento de Puno, este hospital fue creada mediante decreto el 2 de mayo de 1854 y está ubicado en el Av. Sol 1022, así mismo cuenta con los siguientes servicios: cardiología, cirugía general, dermatología, endocrinología, gastroenterología, ginecología, medicina física y rehabilitación, medicina general, medicina interna, nefrología, neonatología, neumología, neurocirugía, neurología, odontología, oncología, otorrinolaringología, pediatría, psicología, psiquiatría, reumatología, traumatología, urología (HMNB, 2017. p. 1).

#### **3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO.**

##### **3.2.1. Tipo de investigación.**

Es una investigación explicativa, con un diseño no experimental, de acuerdo al autor Hernández (2018) “busca aumentar la teoría, por lo tanto, se relaciona con nuevos conocimientos.” (p.156)

##### **3.2.2. Enfoque de investigación.**

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo el cual usa la “recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, 2014, p. 4).



### 3.2.3. Diseño de investigación.

El diseño de investigación utilizada corresponde al diseño no experimental de corte transversal, que están basadas esencialmente en la recopilación de información en un tiempo, con la intención de analizar y describir las variables. Según los autores Hernández & Mendoza (2018) define “la investigación no experimental en categorías, conceptos, sucesos y hechos donde el investigador no controla las variables y tiene una intervención directa por lo tanto se observa y se interpreta para llegar a una conclusión”.

### 3.2.4. Método de investigación.

El método utilizado es hipotético deductivo de acuerdo con los autores Hernández & Mendoza (2018), “el método de investigación son procedimientos que parte de los estudios de abstracciones conceptuales para ser refutados o falsificar dichas hipótesis, donde se deduce que los desenlaces o resultados deben ser comprobados”.

## 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

### a. Técnicas.

**Encuesta:** “Mediante esta técnica se realizó las preguntas de forma estructurada relacionada a la investigación, el cual ayudo a obtener información, datos expresados de manera escrita. Se basa en aspectos objetivos (hechos, hábitos de conducta, características personales) o subjetivos (opiniones o actitudes)”. (Valderrama, 2010, p. 88)

**Observación:** Esta técnica ha permitido, conseguir información, registrar los datos observados, las características, cualidades y propiedades del estudiante.



**Revisión bibliográfica:** Se ha considerado diferentes fuentes bibliográficas, para apoyarse de los aportes teóricos, el cual permitió realizar la interpretación de los resultados estadísticos obtenidos.

#### **b. Instrumento.**

**Cuestionario SERVIQUAL:** El modelo es considerado como un método de medición de la calidad de un servicio que se basa en contrastar las expectativas que tienen los clientes antes de probarlo con las opiniones que comparten una vez que lo obtienen (Ortiz, 2021).

**Guía de observación:** Cedió a identificar el número de decisiones tomadas sobre la presente investigación, datos generales tales como; fecha de observación, lugar y hora. Procedimientos para la Recolección de Datos.

Los instrumentos que se manejaron en la investigación estuvieron orientados en la realidad de la población y a su vez, se verifican con la recolección de datos obtenidos acorde a la calidad de atención y satisfacción de los pacientes hospitalizados.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.**

#### **3.4.2. Población.**

Para la obtención de la población se tomó en cuenta el área de hospitalización del Hospital Manuel Núñez Butrón que cuenta con 08 series: neonatología, ginecología, pediatría, unidad de cuidados intensivos, medicina interna, medicina especializada, cirugía interna y cirugía especializada. La cantidad total de 143 pacientes hospitalizados, en el periodo de agosto a setiembre del 2022.



### 3.4.3. Muestra.

El tipo de muestra que fue el probabilístico, se basa en principios estadísticos, de esa forma todos los pacientes hospitalizados fueron considerados para formar parte de la muestra, haciendo uso de la estadística obtuvo los siguientes resultados.

$N = 143$  personas (población en estudio).

$P = 0.50 = 50\%$  (calificación de la probabilidad de éxito o aceptación).

$1-P = 0.50 = 50\%$  (margen de desacierto).

$E = 0.05$  Error muestra o precisión que se expresa en %.

$Z = 1.96$  con un nivel de confianza de 95 % (El valor  $Z$  se obtiene en la tabla de distribución normal).

Cálculo de la muestra:

$$N = \frac{Z^2 X P X (1-P) X N}{E^2 X (N-1) + Z^2 X P X (1-P)}$$

$$N = \frac{1.96^2 X 0.50 X (1-0.50) X 143}{0.05^2 X (143-1) + 1.96^2 X 0.50 X (0.50)}$$

$$N = \frac{132,23}{1.64}$$

$$N = 80$$

En ese sentido, la muestra que se obtuvo para la presente investigación es de 80 pacientes hospitalizados.

### 3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO.

“El método estadístico para la investigación es la Chi-cuadrada, es una prueba estadística que evalúan las hipótesis donde se acerca a la relación entre las dos variables, por otro lado, las frecuencias observadas son las esencias con las tablas y se le denomina tabla de frecuencia esperada” (Hernández, 2018).

#### a. Prueba de hipótesis.

##### Hipótesis general

La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.

##### Prueba de hipótesis estadística.

**Hipótesis nula:  $H_0$ :  $r = 0$ :** La calidad de atención no influye significativamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados del hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.

**Hipótesis alterna:  $H_a$ :  $r \neq 0$ :** la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción de los pacientes hospitalizados del hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.

**b. Nivel de significancia:** La significancia es 0.05% de nivel que viene incorporado por defecto en el paquete SPSS y es equivalente a un 95% de nivel de confianza, por lo tanto =  $\alpha$  (0,05).



**c. Prueba de normalidad de chapiro wilk.**

**Tabla 1.** *Prueba de Shapiro Wilk.*

<b>Variable</b>	<b>Obs</b>	<b>W</b>	<b>V</b>	<b>Z</b>	<b>Prob&gt;z</b>
T1	80	0.87051	8.888	4.787	0.00000
T2	80	0.94886	3.510	2.751	0.00297
T3	80	0.90927	6.228	4.008	0.00003
T4	80	0.90083	6.807	4.202	0.00001
T5	80	0.94964	3.457	2.718	0.00329
S1	80	0.93796	4.258	3.175	0.00075
S2	80	0.97204	1.919	1.428	0.07665
S3	80	0.97843	1.481	0.860	0.19496
S4	80	0.97843	1.481	0.860	0.19496
S5	80	0.98122	1.289	0.556	0.28897

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los pacientes (2022).

**d. Las variables** que se analizaron son:

Variable X: calidad de atención.

Variable Y: satisfacción del paciente.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo, se presenta las dimensiones que abarca el estudio: empatía, capacidad de respuesta, cuidado del paciente y fiabilidad, con el propósito de responder a los objetivos planteados, a continuación se presentan los resultados obtenidos, que busca demostrar si la calidad de atención influye en la satisfacción del paciente hospitalizado.

#### 4.1. Presentación de resultados.

##### 4.1.1. Resultado para el objetivo general.

Determinar en qué medida la calidad de atención influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.

**Tabla 2.**

*Calidad de atención según satisfacción de los pacientes.*

Calidad de atención	Satisfacción de pacientes					
	No		Si		Total	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente insatisfecho	14	17.50%	1	1.25%	15	18.75%
Insatisfecho	38	47.50%	2	2.50%	40	50.00%
Regularmente satisfecho	1	1.25%	16	20.00%	17	21.25%
Satisfecho	0	0.00%	5	6.25%	5	6.25%
Muy satisfecho	0	0.00%	3	3.75%	3	3.75%
Total	53	66.25%	27	33.75%	80	100.00%

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los pacientes (2022).

En la Tabla 2 se observa que del 100% de pacientes hospitalizados encuestados, el 50% muestran que la calidad de atención es insatisfecha frente a la satisfacción del paciente, evidenciando con el 66.25% no perciben una calidad de atención y manifiestan no estar satisfechos, el 47,5% de pacientes afirman que el nivel de calidad de atención es





insatisfecho demostrando que no perciben una satisfacción del paciente, el 20% de pacientes evidencian una regular satisfacción ya que reciben una satisfacción.

El concepto de calidad de la atención, con pacientes y familiares puede indicar como: “otorgar atención médica al paciente con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos, con el propósito de satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas” (Aguirre et al., 2010, p. 457). “La satisfacción del paciente, depende del desempeño que se percibe del servicio en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del paciente. Si el desempeño del servicio no alcanza las expectativas, el paciente quedará insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el paciente quedará satisfecho. La satisfacción del paciente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del paciente” (Del salto, 2014, p. 30).

A través de estos resultados se evidencia que la calidad de atención influye en la satisfacción del paciente por la percepción que adquiere el paciente frente a la atención ofrecida durante su hospitalización y haciendo una comparación con los resultados de otras investigaciones tienen una gran similitud por ello se llega a la conclusión, que los pacientes que mencionan una insatisfacción de calidad de atención, no perciben un servicio de calidad. Entonces podemos deducir que la calidad de atención es el principal factor que la mayoría de pacientes hospitalizados sientan insatisfacción. La calidad de atención es sumamente importante, en el bienestar del paciente, la recuperación de cualquiera enfermedad.

### Cuadro 1.

*Prueba de hipótesis de influencia de la calidad de atención en la satisfacción del paciente.*

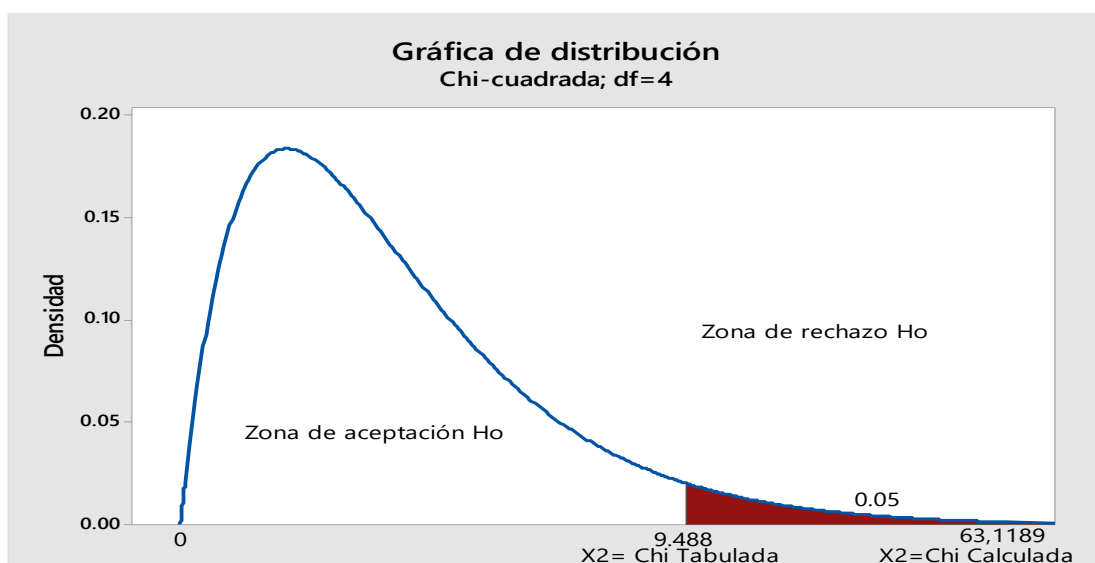
Prueba de estadística	Valor
Chi Cuadrado de Pearson	63.1189
Grados de libertad	4
Nivel de significancia	0.000
Cramér's V	0.8882

*Nota.* Base de datos stata 14.

La prueba de hipótesis y la Chi cuadrada demuestra que el 63,12 con grados de libertad 4 y el nivel de significancia es de 0.00= 0.0% donde es menor a un error de significancia al 0.05= 5%, para la Chi cuadrada por ello, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, se concluye que la calidad de atención influye en la satisfacción del paciente hospitalizado.

### Gráfico 1.

*Prueba de la Chi-cuadrado de calidad de atención según satisfacción.*



*Nota.* Procesado por el programa minitab.

El Chi cuadrado de Pearson (63.12) es notablemente mayor que el Chi tabular con 4 gl. (9,49) y se sitúa en el rango de perspectiva de rechazo, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula con 95% de confianza y mencionamos que: la calidad de atención con la variable satisfacción son dependientes y hay relación significativa entre ambas; asimismo damos respuesta a la hipótesis planteada: La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2022.

#### 4.1.2. Resultado para el objetivo específico 1.

Analizar en qué medida la empatía influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.

**Tabla 3.**

*Empatía según satisfacción en los pacientes hospitalizados.*

Empatía	Satisfacción en amabilidad					
	No		Si		Total	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente insatisfecho	45	56.25%	5	6.25%	50	62.50%
Insatisfecho	7	8.75%	9	11.25%	16	20.00%
Regularmente satisfecho	5	6.25%	3	3.75%	8	10.00%
Satisfecho	5	6.25%	0	0.00%	5	6.25%
Muy satisfecho	1	1.25%	0	0.00%	1	1.25%
Total	63	78.75%	17	21.25%	80	100.00%

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los pacientes (2022).

En la Tabla 3 se observa que del 100% de pacientes hospitalizados encuestados, el 62.5% de pacientes muestran que la empatía es totalmente insatisfecho frente a la amabilidad hacia el paciente, demostrando con el 78.75% que no perciben una amabilidad en la atención, el 56,25% de pacientes afirman que, el nivel de empatía es totalmente



insatisfecho demostrando que no perciben una amabilidad, el 11.25% de pacientes evidencian una insatisfacción ya que no reciben una amabilidad.

Según Davis (1980) indica que “la empatía es un sentimiento compartido, frente a la experiencia emocional de otra persona; esto puede llevar a sentimientos y conductas positivas como la compasión y el altruismo, o a experiencias emocionales negativas, como la angustia y la aversión” (citado en Muñoz, 2013, p. 126).

A través de estos resultados se evidencia que la empatía influye en la satisfacción del paciente hospitalizado afectando las emociones del paciente a causa de no recibir una amabilidad y trato cordial de los funcionarios de la salud durante su hospitalización, se llega a la conclusión, que los pacientes que indican una total insatisfacción de la empatía, no perciben una amabilidad. Entonces podemos deducir que la empatía es un factor influyente en pacientes hospitalizados causando una total insatisfacción.

## Cuadro 2.

*Prueba de hipótesis de la influencia de empatía en la satisfacción de pacientes hospitalizados.*

Prueba de estadística	Valor
Chi Cuadrado de Pearson	18.3754
Grados de libertad	4
Nivel de significancia	0.001
Cramér's V	0.4793

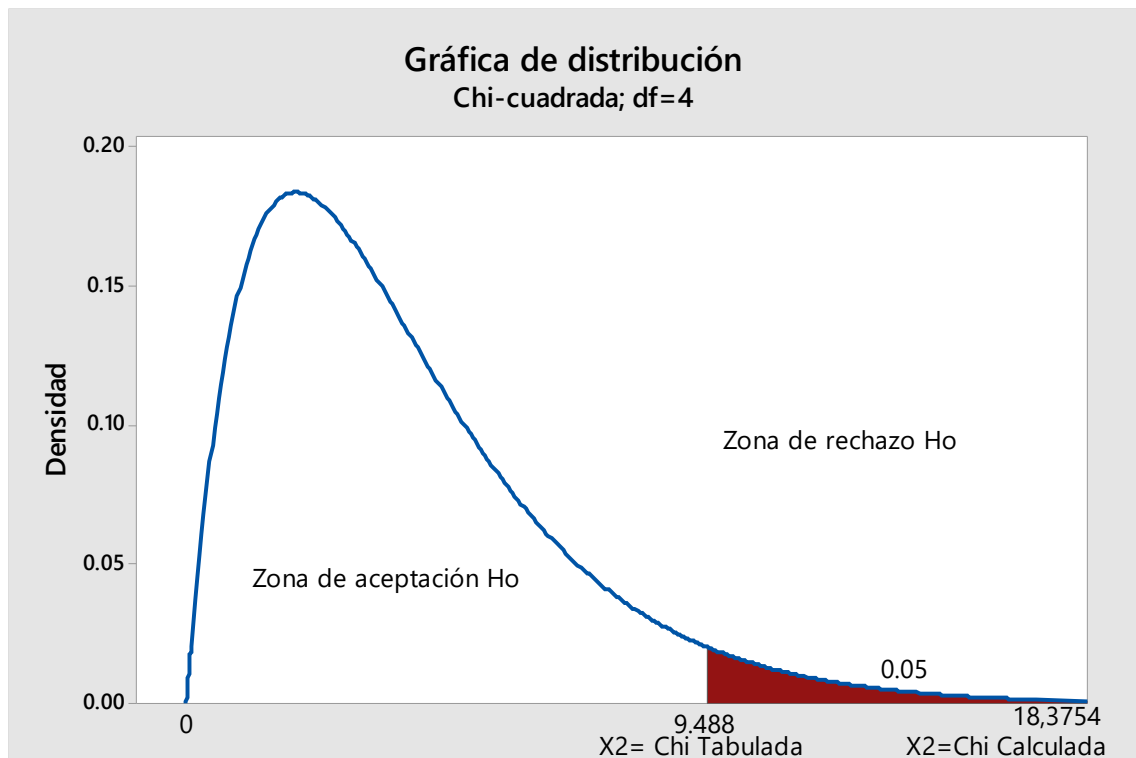
*Nota.* Base de datos stata 14.

Para la prueba de hipótesis y para la Chi cuadrada demuestran con evidencias estadísticas 18,37 con grados de libertad 4, el nivel de significancia de  $0.001 = 0.0\%$  donde es menor a un error de significancia al  $0.05 = 5\%$  para la Chi cuadrada, en tal sentido

se acepta la hipótesis alterna, y rechazamos la hipótesis nula, por tal motivo se llega a la conclusión que la empatía influye directamente en la satisfacción del paciente.

## Gráfico 2.

*Prueba de la Chi-cuadrado de empatia según satisfacción del paciente.*



*Nota.* Procesado por el programa minitab 14.

El Chi cuadrado de Pearson (18.37) es notable que sea mayor que el Chi tabular con 4 gl. (9,488) y se ubica en el rango de posibilidad de rechazo; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula con un 95% de confianza y mencionamos que la empatía con la dimensión satisfacción hay relación significativa entre ambas dimensiones; asimismo damos respuesta a la hipótesis planteada: La empatía influye directamente en la satisfacción en los paciente hospitalizado en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2022.

#### 4.1.3. Resultado para el objetivo específico 2.

Describir en qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.

**Tabla 4.**

*Capacidad de respuesta según satisfacción en los pacientes hospitalizados.*

Capacidad de respuesta	Satisfacción en atención inmediata					
	No		Si		Total	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente insatisfecho	20	25.00%	0	0.00%	20	25.00%
Insatisfecho	34	42.50%	6	7.50%	40	50.00%
Regularmente satisfecho	2	2.50%	12	15.00%	14	17.50%
Satisfecho	0	0.00%	5	6.25%	5	6.25%
Muy satisfecho	0	0.00%	1	1.25%	1	1.25%
Total	56	70.00%	24	30.00%	80	100.00%

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los pacientes (2022).

En la Tabla 4 se observa que del 100% de pacientes hospitalizados encuestados, el 50% manifiesta que la capacidad de respuesta en la calidad de atención es insatisfecha frente a la atención inmediata, asimismo se evidencia que el 70% de pacientes no perciben una atención inmediata, por otro lado el 42,5% de pacientes afirman que el nivel de capacidad de respuesta es insatisfecho manifestando que no perciben una atención inmediata al paciente, el 25% de pacientes evidencian que el nivel de capacidad de respuesta es totalmente insatisfecho ya que no reciben una atención inmediata.

Según el autor Ortiz (2021), define “la capacidad de respuesta como la disposición que existe para atender a las personas y la velocidad para lograrlo. Así que no se trata únicamente de considerar el proceso de compra, sino también el de atención, que incluye la respuesta a dudas, el tiempo de espera entre una consulta y otra o la resolución de un problema”. Así como indica que la atención inmediata esta “Destinada a pacientes con

eventos (accidentales o no) que involucran una situación de riesgo y requieren atención inmediata. Por ley, la atención debe ser oportuna y permanente de acuerdo al nivel de complejidad del establecimiento, con personal capacitado y la implementación necesaria”. (Taype, et, al. 2019, p. 1)

Por lo tanto los resultados nos revelan que la capacidad de respuesta influye en la satisfacción del paciente, donde no se presenta una atención y respuesta inmediata para los pacientes hospitalizados, verificando la discusión con los autores de otras investigaciones tiene una gran similitud lo cual los autores llegan a la conclusión los pacientes que no fueron atendidos con capacidad de respuesta tiene una insatisfacción que influye directamente en la satisfacción del paciente.

### **Cuadro 3.**

*Prueba de la hipótesis de la influencia de capacidad de respuesta en la satisfacción del paciente.*

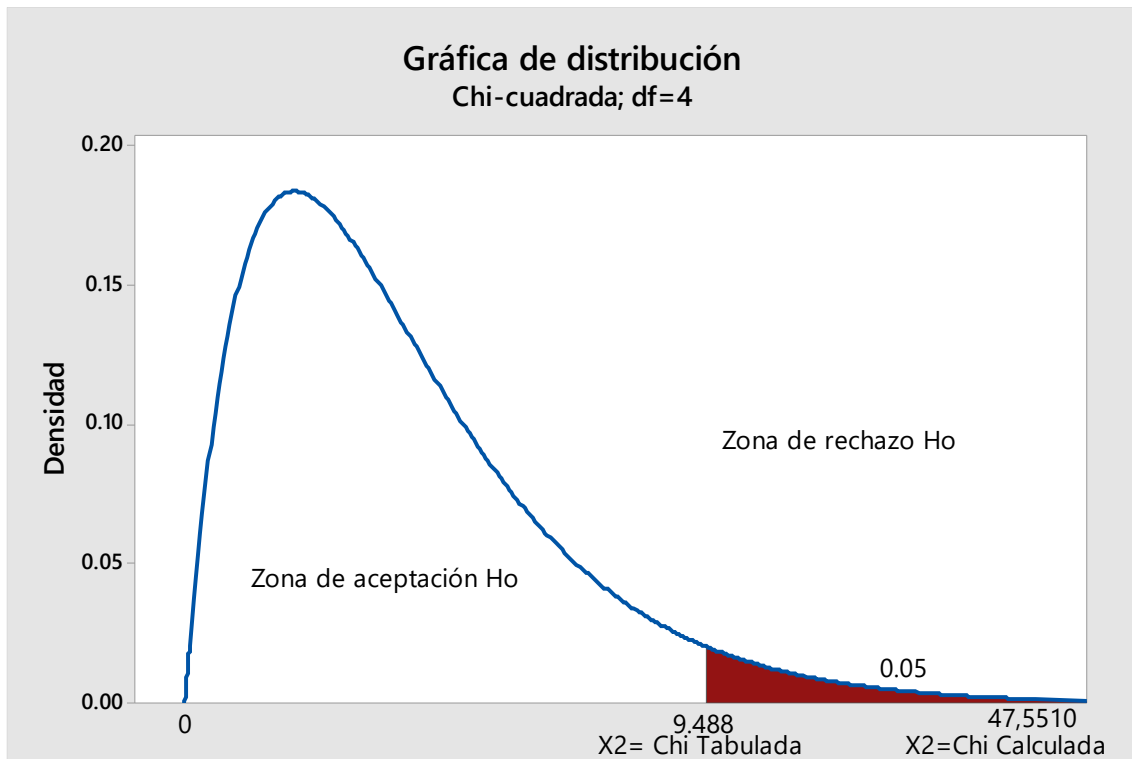
<b>Prueba de estadística</b>	<b>Valor</b>
Chi Cuadrado de Pearson	47.5510
Grados de libertad	4
Nivel de significancia	0.000
Cramér's V	0.7710

*Nota.* Base de datos stata 14.

Para la prueba de hipótesis y la Chi cuadrada demuestra que el 47,55 con grados de libertad 4 y el nivel de significancia es de 0.00= 0.0% donde es menor a un error de significancia al 0.05= 5% para la Chi cuadrada por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Llegando a la conclusión que la capacidad de respuesta influye en la satisfacción del paciente hospitalizado.

### Grafico 3.

*Prueba de la Chi-cuadrado de capacidad de respuesta según satisfacción del paciente.*



**Nota.** Procesado por el programa minitab 14.

El Chi cuadrado de Pearson (47,55) es notablemente mayor que el Chi tabular con 4 gl. (9,488) y se sitúa en el rango de posibilidad de rechazo, por ello, rechazamos la hipótesis nula con un 95% de confianza, indicamos que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción; así mismo damos respuesta a la hipótesis planteada: La capacidad de respuesta influye directamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2022.



#### 4.1.4. Resultado para el objetivo específico 3.

Identificar en qué medida el cuidado del paciente influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.

**Tabla 5.**

*Cuidado del paciente según la satisfacción del paciente.*

Cuidado del paciente	Satisfacción en precisión del diagnóstico					
	No		Si		Total	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente insatisfecho	38	47.00%	0	0.00%	38	47.50%
Insatisfecho	15	18.75%	11	13.75%	26	32.50%
Regularmente satisfecho	1	1.25%	9	11.25%	10	12.50%
Satisfecho	0	0.00%	5	6.25%	5	6.25%
Muy satisfecho	0	0.00%	1	1.25%	1	1.25%
Total	54	67.50%	26	32.50%	80	100.00%

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los pacientes (2022).

En la Tabla 5 se observa que del 100% de pacientes hospitalizados encuestados, el 47.5% muestran que el nivel del cuidado de paciente en la calidad de atención es totalmente insatisfecha frente a la precisión del diagnóstico, asimismo el 67.5% de pacientes que no perciben una precisión en el diagnóstico de su salud; por otro lado el 47% de pacientes afirman que el nivel de cuidado del paciente en la calidad de atención es totalmente insatisfecho manifestando que no perciben un diagnóstico preciso hacia el paciente, el 18.75% de pacientes evidencian una insatisfacción ya que no reciben una precisión en el diagnóstico.

Por ello el autor menciona que el cuidado del paciente “Son los aspectos físicos que el paciente percibe y evalúa en la organización, desde la limpieza, el orden, hasta el personal y los equipos utilizados. Aquí el SERVQUAL, compara las expectativas de los pacientes con el desempeño del hospital” (Breña, 2020, p. 33). De tal modo Pérez



menciona que “los relatos dan cuenta de la importancia que tiene la entrega de información completa durante toda la enfermedad: al ingreso del hospital o clínica, en el diagnóstico, durante todo el proceso principalmente del tratamiento, como al momento del alta incluyendo los cuidados que tenían que realizarse tras la hospitalización”. (Pérez J. 2013, p. 12)

De acuerdo a los resultados y al instrumento aplicado en la investigación se evidencia que el cuidado del paciente influye en la satisfacción por el paciente donde se manifiesta que el cuidado por parte de los funcionarios de la salud es totalmente insatisfecho frente a la satisfacción a causa de la imprecisión del diagnóstico y tratamiento, lo cual se concluye que el cuidado de paciente influye en la percepción del paciente hospitalizado.

#### **Cuadro 4.**

*Prueba de la hipótesis de la influencia del cuidado del paciente en la satisfacción del paciente.*

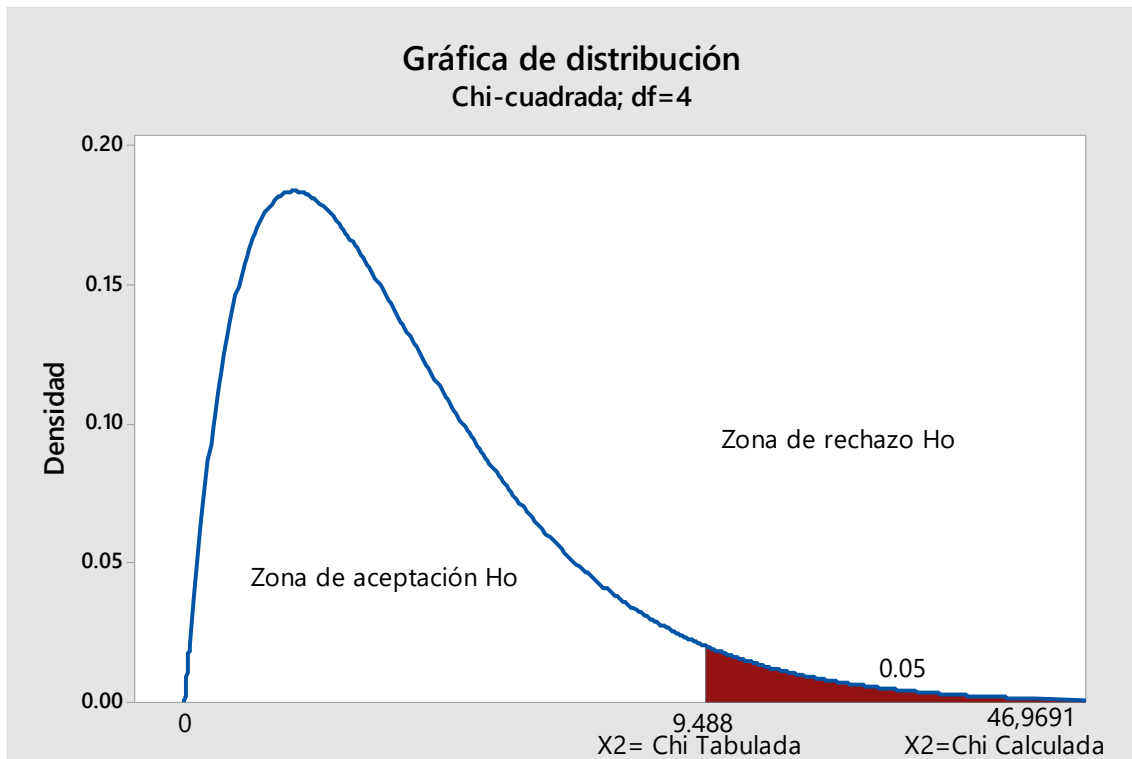
<b>Prueba de estadística</b>	<b>Valor</b>
Chi Cuadrado de Pearson	46.9691
Grados de libertad	4
Nivel de significancia	0.000
Cramér's V	0.7662

*Nota.* Base de datos stata 14.

Para la prueba de hipótesis y la Chi cuadrada demuestra que el 46.97 con grados de libertad 4 y el nivel de significancia es de 0.00= 0.0% donde es menor a un error de significancia al 0.05= 5% para la Chi cuadrada por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Obteniendo la conclusión que el cuidado del paciente influye en la satisfacción por el paciente.

#### Gráfico 4.

*Prueba de la Chi-cuadrado de cuidado del paciente según satisfacción del paciente.*



*Nota.* Procesado por el programa minitab 14.

El Chi cuadrado de Pearson (46.97) es notable que sea mayor que el Chi tabular con 4 gl. (9,488) y se ubica en el rango de probabilidad de rechazo, por ello rechazamos la hipótesis nula con un 95% de confianza, podemos decir que se relaciona significativamente el cuidado del paciente con la satisfacción, proporcionando una respuesta de la hipótesis planteada: El cuidado de paciente influye directamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2022.

#### 4.1.5. Resultado para el objetivo específico 4.

Explicar en qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.

**Tabla 6.**

*Fiabilidad según la satisfacción del paciente hospitalizado.*

Fiabilidad	Satisfacción en identificación de necesidades					
	No		Si		Total	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente insatisfecho	43	53.75%	0	0.00%	43	53.75%
Insatisfecho	11	13.75%	9	11.25%	20	25.00%
Regularmente satisfecho	0	0.00%	12	15.00%	12	15.00%
Satisfecho	0	0.00%	4	5.00%	4	5.00%
Muy satisfecho	0	0.00%	1	1.25%	1	1.25%
Total	54	67.50%	26	32.50%	80	100.00%

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los pacientes (2022).

En la Tabla 6 se observa que del 100% de pacientes hospitalizados encuestados, el 53.75% muestran que el nivel de fiabilidad en la calidad de atención es totalmente insatisfecho, asimismo se observa que el 67.5% de pacientes que no perciben una identificación de sus necesidades, el 53,75% de pacientes afirman que el nivel de fiabilidad en la calidad de atención es totalmente insatisfecho manifestando que no perciben una identificación a sus necesidades al paciente, el 15% de pacientes evidencian una regular satisfacción ya que no reciben una identificación de sus necesidades, lo cual influye en que perciban que en los servicios de salud no identifiquen sus necesidades, estas condiciones influyen en sus percepciones e insatisfacción con los servicios de salud.

La fiabilidad esta es la dimensión más importante para el SERVQUAL, es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. “Dentro de este concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al paciente detectar la capacidad y conocimiento profesionales del hospital, es decir fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento y que el hospital cumpla con todas sus promesas pactadas de manera precisa fiable” (Breña, 2020 p. 33). “El paciente en

primer término espera la respuesta a las necesidades de salud, el alivio de sus síntomas y obtener una mejoría funcional. El prestador de salud, debe ofrecer concordancia entre atención y avances técnicos, libertad de acción en beneficio del paciente y por último el administrador. Uso eficiente de los fondos disponibles para la atención de la salud, uso apropiado de recursos, máxima contribución de la atención en reducción pérdida productiva” (Gonzales, 2004, p.01).

De acuerdo a los resultados obtenidos del instrumento aplicado se llegó a la conclusión final que la fiabilidad influye en la satisfacción del paciente, estos resultados nos permiten precisar que los pacientes no tiene confianza y seguridad en los servicios de atención, afirman que tienen una total insatisfacción, ya que la fiabilidad influye directamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados.

#### **Cuadro 5.**

*Prueba de la hipótesis de la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del paciente hospitalizado.*

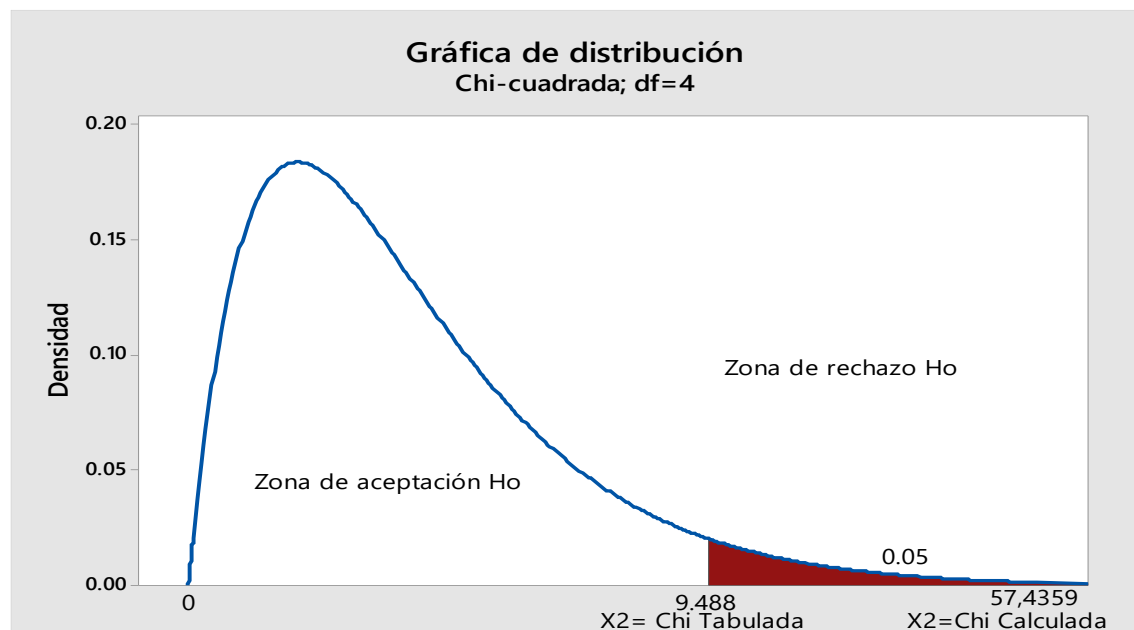
<b>Prueba de estadística</b>	<b>Valor</b>
Chi Cuadrado de Pearson	57.4359
Grados de libertad	4
Nivel de significancia	0.000
Cramér's V	0.8473

*Nota.* Base de datos stata 14.

La prueba de hipótesis y la Chi cuadrada demuestran que el 57,43 con grados de libertad 4 y un nivel de significancia de 0.00=0.0%, menor a un error de significancia al 0.05=5%; consecuentemente, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que la fiabilidad influye en la satisfacción del paciente.

## Gráfico 5.

*Prueba de la Chi-cuadrado de fiabilidad según satisfacción del paciente.*



**Nota.** Procesado por el programa minitab 14.

El Chi cuadrado de Pearson (57,43) es notable que sea mayor que el Chi tabular con 4 gl. (9,488) y se ubica en el rango de posibilidad de rechazo, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula con un 95% de confianza indicando que la fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción.

### 4.2. Discusión.

La presente investigación se desarrolló con el propósito de determinar si la calidad de atención influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados del Manuel Núñez Butrón Puno-2022. La calidad de atención se clasificó en cinco niveles (Totalmente Insatisfecho, Insatisfecho, Regularmente Satisfecho, Satisfecho y Muy Satisfecho) donde los resultados se evidencian en la tabla 2 con el 66.25% de pacientes hospitalizados no perciben una calidad de atención, asimismo manifiestan no estar satisfechos, el 47,5% de pacientes afirman que el nivel de calidad de atención es insatisfecho demostrando que no perciben una satisfacción del paciente, Así como se evidencia en los antecedentes:



**A nivel internacional:** Pavón. & Palacio (2020), culminó con la siguiente conclusión “Se evidenció satisfacción por la atención en cada uno de los servicios, siendo el laboratorio clínico el que obtuvo el más alto porcentaje con un 83,1%, seguido de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica obtuvo el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%”(p.36).

**A nivel nacional:** El autor Rigoberto (2020), concluyó en su investigación que “los niveles de insatisfacción del paciente afiliado al SIS atendido en el establecimiento del primer nivel de atención con el 73,09%, contra un 26,9% que se muestra satisfecho con la atención brindada, según los resultados de la encuesta Servqual” (p. 46).

**A nivel regional:** Zuñiga (2019) concluyó que “está relacionado con el grado de satisfacción del paciente adulto hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital base 111 EsSalud Puno, donde la  $P=0.000$  fue menor a 0.05, significativo. En cuanto al grado de satisfacción de los pacientes adulto hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital base 111 EsSalud Puno, se identificó que: 32.0% insatisfacción, 30.0% poco satisfecho, 25.8% satisfecho y el 11.7% muy satisfechos” (p. 77).

Relacionando las investigaciones de estudio se observa que entre estos existe una similitud en lo referente a la satisfacción de los pacientes esto se debería a que la población que participo presenta un nivel insatisfecho y por ende exigen una mejor calidad de atención en el servicio de hospitalización del Hospital Manuel Núñez Butrón.

#### **4.3. Comprobación de la hipótesis.**

**Primero:** Prueba de hipótesis general.

***H<sub>a</sub>*:** La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.

**H<sub>0</sub>:** La calidad de atención no influye significativamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.

**Segundo:** Margen de error que se asume:

$$\alpha = 0,05$$

**Tercero:** Grados de libertad que se asume:

$$gl = 4$$

**Cuarto:** estadística de prueba:

Se utiliza la Chi cuadrada, que presenta la siguiente fórmula para datos no agrupados

$$\chi^2_c = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

En nuestra investigación se realizó el Chi cuadrado mediante el uso del programa STATA con la base de datos hechos en el programa Excel.

### Regla de decisión

$\chi^2_c \geq \chi^2_T$  Chi calculada mayor o igual a Chi tabla; rechazamos la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) es decir que existe influencia entre las variables.

$\chi^2_c \leq \chi^2_T$  Chi calculada menor a Chi tabla; aceptamos la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), es decir no existe influencia entre las variables.

### Cálculo estadístico

El cálculo estadístico se realizó mediante el programa de Stata y Excel.





## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del paciente con un valor del Chi Cuadrado  $X_C^2 (63.12) > X_T^2 (9,48)$  con cuatro grados de libertad y un nivel de significancia de (0.000) al respecto en las tablas de contingencia se observa que del 100% de los pacientes hospitalizados encuestados, el 50% manifiestan que la calidad de atención es insatisfecho frente a la satisfacción, el 66.25% no perciben una calidad de atención satisfactoria frente a la calidad de atención, por otro lado, el 47,5% de pacientes afirman que el nivel de calidad de atención es insatisfecho demostrando que no perciben una satisfacción del paciente, demostrando que los servicios no se brindan con indicadores o estándares de calidad lo cual influye en los pacientes que se encuentra insatisfecho con la calidad de atención en su salud. Finalmente se acepta la prueba de hipótesis de  $x^2$  se rechaza la hipótesis nula.

**SEGUNDA:** La empatía, influye significativamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados, lo cual se muestra con la prueba estadística de la Chi cuadrado donde  $X_C^2 (18.37) > X_T^2 (9,49)$  con cuatro grados de libertad, así mismo el nivel de significancia es (0.000) por ello, el 100% de pacientes encuestados, el 62.5% de pacientes muestra que la empatía en la calidad de atención es totalmente insatisfecho frente a la amabilidad hacia el paciente, el 78.75% indican que no están satisfechos frente a la calidad de atención, por otro lado, el 56,25% de pacientes afirman que el nivel de empatía es totalmente insatisfecho demostrando que no perciben una amabilidad. Finalmente se acepta la prueba de hipótesis de  $x^2$  y se rechaza la hipótesis nula.

**TERCERA:** La capacidad de respuesta, influye significativamente en la satisfacción en los pacientes, con un valor del Chi cuadrado  $X_C^2 (47.55) > X_T^2 (9,49)$  con cuatro grados de libertad, asimismo el nivel de significancia es (0.000); al respecto en las tablas de



contingencia se observa que, del 100% de pacientes hospitalizados encuestados, el 50% muestran que la capacidad de respuesta en la calidad de atención es insatisfecha frente a la atención inmediata, el 70% de pacientes que no perciben una atención inmediata, evidenciando que, el 42,50% de pacientes afirman que el nivel de capacidad de respuesta es insatisfecho manifestando que no perciben una atención inmediata al paciente. Finalmente se acepta la prueba de hipótesis de  $x^2$  y se rechaza la hipótesis nula.

**CUARTA:** El cuidado del paciente, influye significativamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados, lo que se demuestra con evidencias estadísticas con un valor del Chi cuadrado  $X_C^2 (46.97) > X_T^2 (9,49)$  con cuatro grados de libertad y un nivel de significancia de (0.000) por ello, del 100% de pacientes hospitalizados encuestados, el 47.5% muestran que del cuidado de paciente es totalmente insatisfecha frente a la precisión del diagnóstico, el 67.5% de pacientes no perciben una precisión del diagnóstico, asimismo, el 47% de pacientes afirman que el nivel de cuidado del paciente es totalmente insatisfecho manifestando que no perciben un diagnóstico preciso hacia el paciente. Finalmente se acepta la prueba de hipótesis de  $x^2$  y se rechaza la hipótesis nula.

**QUINTA:** La fiabilidad, influye significativamente en la satisfacción en los pacientes, con un valor del Chi cuadrado  $X_C^2 (57.44) > X_T^2 (9,49)$  con cuatro grados de libertad y nivel de significancia de (0.000) por ello, del 100% de pacientes hospitalizados encuestados, el 53,75% afirman que el nivel de fiabilidad en la calidad de atención es totalmente insatisfecho manifestando que no perciben una identificación a sus necesidades al paciente, el 67.5% de pacientes no perciben una identificación de sus necesidades, asimismo se observa que. Finalmente se acepta la prueba de hipótesis  $x^2$  y se rechaza la hipótesis nula.



## VI. RECOMENDACIONES

1° El Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno: Deben de promover el desarrollo y fortalecimiento de la calidad de atención al paciente tomando en cuenta la calidad del servicio que fueron sujetos de estudio en esta investigación.

2° A los médicos, enfermeras y/o trabajadores de salud: Analizar la tendencia de los resultados con el fin de sensibilizar, fortalecer y mejorar la calidad de atención con mayor acceso y explicación sobre las indicaciones, tratamientos que deben llevar los pacientes hospitalizados, para que se sientan seguros con la atención que reciben y incrementar la satisfacción de los pacientes., asimismo los trabajadores de la salud deben de asistir a citas psicológicas para aliviar el estrés laboral.

3° En el área de Servicio Social: Es necesario generar un acercamiento afectivo entre los pacientes y el personal de la salud ya que es necesario generar confianza en estos aspectos, pueden servir para que se desarrollen habilidades de empatía y fiabilidad hacia los pacientes.

4° A la Facultad de Trabajo Social: Se recomienda propiciar la realización de investigaciones referentes a la calidad de atención y satisfacción del paciente, por ser un tema que está en pleno apogeo hoy en día, sería interesante profundizar estos argumentos puesto que es un tema latente y es espacio de intervención del trabajador social, las cuales permiten un mejor aprendizaje y desenvolvimiento de su accionar en los establecimientos de servicio social con la finalidad de contribuir en la reintegración, salud y fortaleciendo la confianza entre la población y establecimientos de salud.



5° Al Trabajador Social: Se le recomienda desarrollar acciones significativas orientadas hacia los pacientes hospitalizados en situación de abandono, con falta de recursos económicos, propiciar espacios de sensibilización, concientización, orientación para brindar servicios de calidad.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amerikos, K. (2019). *Lexico. powered by oxford.*  
<https://www.lexico.com/es/definicion/hospitalizacion>
- Amador, C. (1998). *La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.* <http://eprints.uanl.mx/525/1/1080080883.PDF>
- Aguirre, H., Zavala, J ., Hernandez, F ., Fajardo, G. (2010). *Calidad de la atención médica y seguridad del paciente quirúrgico. Error médico, mala práctica y responsabilidad profesional.* vol. 78. p. 457  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2010/cc105o.pdf>
- Banco Mundial, (2018). *La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo.*  
<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
- Caballero, D. (2005). *Teorías sobre la cortesía el origen de la palabra cortesía lo encontramos en la vida de la corte, en la que los cortesanos seguían una serie de pautas sociales que les distinguía del pueblo llano,* p. 4,  
<https://www.protocolo.org/social/usos-sociales/teorias-sobre-la-cortesia.html>
- Cabello, E. (2001). *Calidad de la atención médica: ¿paciente o cliente?*  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2001000300005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005)
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica. pautas metodológicas*



*para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* Lima, Perú: San Carlos.

Chavez, J. & Rojas, V. (2022) *calidad de atención y satisfacción del usuario del hospital de chancay, período 2021.* (tesis para optar el grado, de la Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión) p.54.  
<http://hdl.handle.net/20.500.14067/6735>

Correia, S., & Gonzales, M. (2010). *Calidad de satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro Portugal.* Redalyc.org., 2.  
[https://www.researchgate.net/publication/43297173\\_Calidad\\_y\\_satisfaccion\\_en\\_el\\_servicio\\_de\\_urgencias\\_hospitalarias\\_analisis\\_de\\_un\\_hospital\\_de\\_la\\_zona\\_centro\\_de\\_Portugal](https://www.researchgate.net/publication/43297173_Calidad_y_satisfaccion_en_el_servicio_de_urgencias_hospitalarias_analisis_de_un_hospital_de_la_zona_centro_de_Portugal)

Conexiones, (2016). *Los diferentes conceptos de calidad en salud.* Revista médica chilena. p1. <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/05/los-diferentesconceptos-de-calidad-en-salud/>

Del salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto naciona.l* p. 19.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

Donabedian. (2001). *Evaluación de la calida de atención médica.* Milbank. p. 1.  
[https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966\\_Donabedian\\_Evaluacion\\_Calidad.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf)

Donabedian, A. (1980). *Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Ann Arbor. Health Administration Press, 5 - 6.*

Feldman, L. Vivas, E. Alviarez, V. & Perez, M. (2006) *La satisfacción del paciente*



- Hospitalario: una propuesta de evaluación.* Venezuela p. 133-134.  
<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
- Fontova, A. (2015). *Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias Hospitalario.*  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5>
- González, H. (2002). *Calidad de la atención.* Hawaii. AIU. p. 01.  
<https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>
- González, H. (2004). *Calidad de la atención.* Hawaii. AIU. p. 01. Recuperado el 29 de noviembre del 2021 de: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>
- Gonzales, O. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad ciencias contables y administrativas, una-puno, 2017.* Universidad Nacional Del Altiplano Puno-Perú.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales\\_Cornejo\\_Omar\\_Gustavo.pdf?sequence=1](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales_Cornejo_Omar_Gustavo.pdf?sequence=1)
- Guerra, R., & Cabello, E. (2012). *Guía técnica para lan evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo.* Lima: MINSA. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
- Hospital, MNB. (2007), "*Hospital Regional Manuel Núñez Butrón en Puno*". p. 1.



<https://www.deperu.com/salud-nacional/establecimientos-de-salud-gbno-regional-minsa/hospital-regional-manuel-nunez-butron-7141>

Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación. 6ta Edición*. Mexico: Mc Graw Hill Education.

Huatuco, G. (2009). *La calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción según percepción del paciente adulto mayor en el servicio de perinatología del hospital guillermo almenara irigoyen en el mes de noviembre – diciembre 2008* ( tesis para obter el grado, de la Universidad Ricardo Palma) p. 44.

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/303/Huatuco\\_gj.pdf?sequence=1](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/303/Huatuco_gj.pdf?sequence=1)

Maldonado, A. (2014). *calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del hospital del seguro social universitario la paz, septiembre 2013* (tesis para obter el grado, de la Universidad Mayor de San Andres) p. 118.

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5761/T-PG%20950.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mamani, A. (2017). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, MINSA, Puno-2017*.

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani\\_Mamani\\_Armando\\_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani_Mamani_Armando_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mamani, N. (2022) *calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el*





- área covid-19 del hospital regional manuel nuñez butrón puno-2022.* (tesis para optar el grado, de la Universidad Privada San Carlos) p. 58. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/362>
- Ministerio de Salud (2017). *Nuestra misión y visión* p. 1. <http://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=103>
- Mira, J. Aranz, J. (2000) *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria.* p. 10 [http://caliterevista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](http://caliterevista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf)
- Molina, M. Quesada, L. Ulate, D. & Vargas, S. (2004). *La calidad en la atención médica.* Vol, 21. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152004000100007](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007)
- Muñoz, A. (2013). *La empatía: ¿ un concepto unívoco ?.* Colombia p. 26. <https://www.bing.com/search?q=definici%C3%B3n+seg%C3%ban+autores+emp+at%C3%ada&FORM=AWRE>
- OMS, O. (2016). *Calidad. conceptos de calidad en salud, 1. p.1. los diferentes conceptos de calidad en salud* *Salud Apuntes empresariales ESAN.:* <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- OMS, (2020). *Servicios sanitarios de la calidad,* p.1. <https://www.who.int/es>
- Ortiz, J. (2021). *SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad.* <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>



- Parra, D. (2013). *La obligación de informar al paciente: Cuestiones sobre el derecho a ser informado*. Revista médica de Chile, 141(12), 1578-1583.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872013001200012>
- Pabon, M. Palacio, K. (2020) *percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitionuevo magdalena, periodo 2017-201*. (tesis para obter el grado, de la Universidad de la Costa C.U.C.) p.36.  
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*”. <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAEQuipe%20PerezCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rigoberto, J. (2020) *factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019*. ( tesis para obter el grado, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa) p. 56.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11086>
- Serruto, Guadalupe (2019). *Revista del aniversario 44 hospital Manuel Núñez*



*Butrón.* Puno. p. 18. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322030-44-aniversario-hospital-regional-manuel-nunez-butron>

Sociedad Estadounidense de Oncología Clínica, (2019). *Conceptos básicos sobre el cuidado del paciente* .p. 1. <https://www.cancer.net/es/asimilaci%C3%B3n-conc%C3%A1ncer/atenci%C3%B3n-de-un-ser-querido/conceptos-b%C3%A1sicos-sobre-el-cuidado-del-paciente>

Taype, W. Chucas, L. De la Cruz, L. & Amado, J. (2019). *Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos*. Anales de la Facultad de Medicina, 80(4), 438-442. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i4.16705>

Torres, M. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, cusco – 2021*. Universidad Autónoma De Ica-Peru. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>

Velandia, F. Ardon, N. & Jara, M. (2007). *Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos*. Bogotá, Colombia p. 01. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272007000200008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008)



Zuñiga, Y. (2019) *calidad del cuidado de enfermería relacionado al grado de satisfacción del paciente adulto hospitalizado del servicio de cirugía del hospital base III salud Puno abril - junio 2018*. (tesis para optar el grado, de la Universidad Andina "Nestor Caceres Velasquez") p. 77 <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/3140>



## ANEXOS

*“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”*

**Solicito:** Autorización para realizar un estudio de  
Investigación en el área de hospitalización.

**Sr. DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN.**

Yo, Yaneth Velásquez Huarcusi, Bach. De la  
Escuela Profesional de Trabajo Social,  
Identificado con DNI N° 71449951, ante Uds.  
Con el debido respeto me presento y expongo.

Que es requisito indispensable la realización de  
un estudio de investigación – tesis para la obtención de Licenciada en Trabajo Social por  
la Universidad Nacional del Altiplano, para ello le solicito a su despacho me permita  
realizar el estudio de investigación sobre “Calidad De Atención Y Satisfacción Del  
Paciente Hospitalizado En El “Hospital Manuel Núñez Butrón” Puno-2022”, en el  
servicio de hospitalización: Emergencia, Neonatología, Ginecología, Pediatría, Unidad  
De Cuidados Intensivo, Medicina Interna, Medicina Especializada, Cirugía Interna Y  
Cirugía, el día viernes 29 a hora 9:00 am con la encuesta SERVQUAL que permite  
obtener testimonios sobre la satisfacción del usuario y la atención, con el fin de obtener  
datos que ayuden a mejorar la atención en dicho servicio y por ende la mejora del hospital,  
todo ello dentro del marco de la Gestión de la Calidad y la mejora continua de las  
Unidades Prestadoras de Servicio.

ANEXO.

- Resolución de BACHILLER.
- Copia de BACHILLER.
- Copia de DNI.
- Encuesta SERVQUAL.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usd. Atienda mi solicitud por ser justa.

Puno, 26 de agosto de 2022.

---

Bach. Yaneth Velásquez Huarcusi  
DNI 71449951

**MATRIZ DE CONSISTENCIA.**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL HOSPITAL “MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN” PUNO-2022.**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable	DIMENSIONES	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p><b>GENERAL.</b></p> <p><b>PG:</b> ¿En qué medida la calidad de atención influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022?</p> <p><b>ESPECÍFICO.</b></p> <p><b>PE1:</b> ¿En qué medida la empatía influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022?</p> <p><b>PE2:</b> ¿En qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital</p>	<p><b>GENERAL.</b></p> <p><b>OG:</b> Determinar en qué medida la calidad de atención influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.</p> <p><b>ESPECÍFICO.</b></p> <p><b>OG1:</b> Analizar en qué medida la empatía influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.</p> <p><b>OG2:</b> Describir en qué medida la capacidad de respuesta influye en satisfacción en los</p>	<p><b>GENERAL.</b></p> <p><b>HG:</b> La calidad de atención influye significativamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.</p> <p><b>ESPECÍFICO.</b></p> <p><b>HE1:</b> La empatía influye directamente en la satisfacción en el paciente hospitalizado en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.</p>	<p>Variable</p> <p>CALIDAD DE ATENCIÓN</p>	<p>Empatía</p> <p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Cuidado del paciente.</p> <p>Fiabilidad.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El tipo de investigación explicativo.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El diseño de investigación es el No experimental de corte transversal.</p> <p><b>POBLACION</b></p> <p>Muestra. 80 Pacientes hospitalizados</p>

<p>“Manuel Núñez Butrón” Puno-2022?</p> <p><b>PE3:</b> ¿En qué medida el cuidado del paciente influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022?</p> <p><b>PE4:</b> ¿En qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022?</p>	<p>pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.</p> <p><b>OG3:</b> Identificar en qué medida el cuidado del paciente influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.</p> <p><b>OG4:</b> Explicar en qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.</p>	<p><b>HE2:</b> La capacidad de respuesta influye directamente en la calidad percibida por los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.</p> <p><b>HE3:</b> El cuidado de paciente influye directamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.</p> <p><b>HE4:</b> La fiabilidad influye directamente en la satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital “Manuel Núñez Butrón” Puno-2022.</p>	<p>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>Calidad percibida.</p>	
---	--	---	--------------------------------------	---------------------------	--

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL HOSPITAL “MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN” PUNO-2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Empatía	Respeto.	- . Atención - .comprensión	
		Comunicación con el paciente.	- . Clara. - . Abierta. - .adecuada.	
		Amabilidad en el trato.	- .atención. - .trato humano.	
		Respeto a su privacidad.	- . Privacidad de datos. - . Privacidad en la atención	
	Capacidad De Respuesta.	Precisión del diagnóstico. claridad en	- . Claro. - . Conciso. - . Comprendido.	
		Orientaciones brindadas al paciente.	- . Sobre su enfermedad. - . Cuidados. - . Tratamientos.	
		Información completa y - . Solución al problema.	- . Tramites documentarios. - . Recetas médicas.	
	Cuidado Del Paciente.	Respeto al orden de llegada.	- . Horario de atención. - . Citas médicas. - . Atención inmediata.	
		Trato amable y cordial.	- . Confianza. - . Cordialidad.	
	Fiabilidad	- . Capacidad para identificar las necesidades del usuario.	- . Orientación sobre los medicamentos. - .respuesta inmediata sobre su diagnóstico.	
		- . Cumplimiento médico.	- . Cumplimiento con las normas de atención. - . Seguimiento del paciente. - .prevención de infecciones.	
	SATISFACCIÓN DE PACIENTES	Calidad percibida	Amabilidad	Amabilidad, cortesía y trato.
			Atención inmediata	Respuesta rápida
Precisión del diagnóstico			Claridad, entendible	
Identificación de sus necesidades			Recetas medicas	





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO.  
Escuela Profesional de trabajo social



**CUESTIONARIO**

Estimado señor (a):

Le agradezco previamente por su apoyo, por manifestar su sentir acerca de la “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL HOSPITAL “MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN” 2022”.

Marque las alternativas de respuesta según corresponda.

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia, utilizando la siguiente escala:

VALORES				
1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regularmente Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

**VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>					
01	¿Se siente satisfecho usted, con el trato o cortesía, al ser atendido en el servicio de hospitalización?					
02	¿Cuán satisfecho se siente sobre la comunicación afectiva con los especialistas?					
03	¿Cómo se siente usted, en el período que le brindaron para contestar sus dudas o preguntas sobre su dificultad de salud?					
04	¿Se siente satisfecho con el respeto a su privacidad (datos personales y atención) en el servicio de hospitalización?					
05	¿Cuán satisfecho se siente usted, después de la información brindada sobre su diagnóstico (estuvo claro, conciso y entendible)?					
	<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.</b>					
06	¿Cuándo usted acudió al servicio de hospitalización ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?					
07	¿Se siente satisfecho usted con las explicaciones brindadas para realizar los procedimientos, trámites y tratamiento que recibirá?					
08	¿Considera usted que muestran interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?					
09	¿Cuán satisfecho se siente Usted sobre la confianza que le brindaron para expresar su problema de salud?					
10	¿Se siente satisfecho usted, con la atención equitativa entre pacientes y profesionales de la salud?					



	<b>DIMENSIÓN: cuidado del paciente</b>					
<b>11</b>	¿Se siente satisfecho usted, con el respeto al orden de llegada para la atención?					
<b>12</b>	¿Cuán satisfecho se siente usted, con la atención inmediata frente a su problema de salud?					
<b>13</b>	¿Se siente satisfecho con la atención a sus necesidades como paciente?					
<b>14</b>	¿Se siente satisfecho usted con la orientación sobre los medicamentos o recetas brindadas?					
<b>15</b>	¿Se siente satisfecho usted, con el tiempo y horario de atención de sus medicamentos y tratamientos?					
	<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>					
<b>16</b>	¿Se siente convincente usted, al ser atendido en el servicio de hospitalización?					
<b>17</b>	¿Está satisfecho con la atención en este hospital?					
<b>18</b>	¿Considera que están cumpliendo con sus funciones?					
<b>19</b>	¿Cuán satisfecho se siente usted, con la eficacia de los funcionarios al prestar su servicio médico?					
<b>20</b>	¿Usted confiaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital?					
<b>21</b>	¿Se siente satisfecho usted, al cumplir las indicaciones de los profesionales de la salud?					

## VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

	<b>Calidad percibida</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>
<b>01</b>	Apreció una amabilidad en su atención?		
<b>02</b>	Percibió una atención inmediata frente a su salud?		
<b>03</b>	Percibió un diagnóstico claro y preciso?		
<b>04</b>	Identificaron sus necesidades de salud?		
<b>05</b>	Usted se siento satisfecho con la atención?		



S1[]		0										Variables	4										
	T2	T3	T4	T5	S1	S2	S3	S4	S5	Filtrar variables aquí													
										<input checked="" type="checkbox"/> Nombre	<input checked="" type="checkbox"/> Etiqueta	<input checked="" type="checkbox"/> T1	<input checked="" type="checkbox"/> T2	<input checked="" type="checkbox"/> T3	<input checked="" type="checkbox"/> T4	<input checked="" type="checkbox"/> T5	<input checked="" type="checkbox"/> S1	<input checked="" type="checkbox"/> S2	<input checked="" type="checkbox"/> S3	<input checked="" type="checkbox"/> S4	<input checked="" type="checkbox"/> S5		
1	insatisfecho	regularmente satisfecho	insatisfecho	insatisfecho	No	No	Si	Si	No			Empatía											
2	insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	No	No	No	No	No			capacidad de resp...											
3	regularmente satisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	regularmente satisfecho	No	Si	No	No	Si			Cuidado del pacie...											
4	totalmente insatisfecho	insatisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	Si	No	No	No	No			Lealtad											
5	insatisfecho	totalmente insatisfecho	satisfecho	regularmente satisfecho	No	No	No	No	Si			Calidad de Atenci...											
6	insatisfecho	regularmente satisfecho	totalmente insatisfecho	insatisfecho	No	No	Si	No	No			Amabilidad											
7	satisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	regularmente satisfecho	Si	Si	No	No	Si			atencion inmediata											
8	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	regularmente satisfecho	insatisfecho	No	No	No	No	No			presicion del diag...											
9	insatisfecho	totalmente insatisfecho	regularmente satisfecho	insatisfecho	No	No	No	Si	No			Lealtad											
10	insatisfecho	satisfecho	insatisfecho	regularmente satisfecho	No	No	Si	No	Si			Satisfaccion de pa...											
11	regularmente satisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	insatisfecho	Si	No	No	No	No														
12	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	No	No	No	No	No														
13	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	No	No	No	No	No														
14	insatisfecho	insatisfecho	totalmente insatisfecho	regularmente satisfecho	Si	No	No	No	Si														
15	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	insatisfecho	No	No	No	No	No														
16	insatisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	No	No	No	No	No														
17	insatisfecho	regularmente satisfecho	totalmente insatisfecho	insatisfecho	No	No	Si	No	No														
18	satisfecho	insatisfecho	insatisfecho	muy satisfecho	No	Si	Si	Si	Si														
19	insatisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	No	No	No	No	No														
20	insatisfecho	totalmente insatisfecho	regularmente satisfecho	insatisfecho	No	No	No	No	Si														
21	totalmente insatisfecho	insatisfecho	totalmente insatisfecho	insatisfecho	No	No	No	No	No														
22	insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	No	No	Si	No	No														
23	regularmente satisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	insatisfecho	No	No	No	No	No														
24	insatisfecho	totalmente insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	No	Si	No	No	No														
25	insatisfecho	muy satisfecho	insatisfecho	regularmente satisfecho	Si	No	Si	Si	Activ Wind														
26	insatisfecho	totalmente insatisfecho	totalmente insatisfecho	insatisfecho	No	No	No	No	No														

Vars: 10 Orden: Dataset Obs: 128 Filtro: Apagado Modo: Editar CAP NUM