



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
HOSPITAL III IQUITOS DE ESSALUD, 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: GISELA MARISOL AHUANARI FLORES**

**ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2024**



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
HOSPITAL III IQUITOS DE ESSALUD, 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: GISELA MARISOL AHUANARI FLORES**

**ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2024**



**UNAP**

**Escuela de Postgrado**  
**"Oficina de Asuntos**  
**Académicos"**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**N°100-2024-OAA-EPG-UNAP**

En Iquitos en la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) a los catorce días del mes de junio de 2024 a las 12:00 m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada: "**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITAL III IQUITOS DE ESSALUD, 2023**", aprobado con Resolución Directoral N°0912-2024-EPG-UNAP, presentado por la egresada **GISELA MARISOL AHUANARI FLORES**, para optar el **Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°0630-2024-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

<b>Lic. Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes, Dr.</b>	<b>(Presidente)</b>
<b>CPC. José Ricardo Balbuena Hernández, Dr.</b>	<b>(Miembro)</b>
<b>Econ. Américo Navor Gómez Barrera, Mgr.</b>	<b>(Miembro)</b>

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: DE MANERA ACEPTABLE

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y a la sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis ha sido: APROBADA con calificación BUENA (C15).

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 1:20 P.M. del catorce de junio de 2024; con lo cual, se le declara a la sustentante APTA, para recibir **Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**.

  
**Lic. Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes, Dr.**  
**Presidente**

  
**CPC. José Ricardo Balbuena Hernández, Dr.**  
**Miembro**

  
**Econ. Américo Navor Gómez Barrera, Mgr.**  
**Miembro**

  
**Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.**  
**Asesor**

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú rumbo a la acreditación*

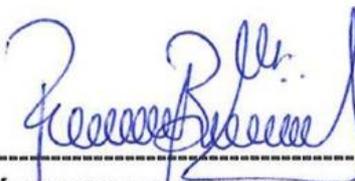
Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú  
Celular: 953 664 439 - 956 875 744  
Correo electrónico: [postgrado@unapiquitos.edu.pe](mailto:postgrado@unapiquitos.edu.pe) [www.unapiquitos.edu.pe](http://www.unapiquitos.edu.pe)



TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL DÍA 14 DE JUNIO DE 2024 EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ.



-----  
**LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.**  
**PRESIDENTE**



-----  
**CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Dr.**  
**MIEMBRO**



-----  
**Econ. AMERICO NAVOR GOMEZ BARRERA, Mgr.**  
**MIEMBRO**



-----  
**ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.**  
**ASESOR**

NOMBRE DEL TRABAJO

**EPG\_M\_TESIS\_AHUANARI FLORES.pdf**

AUTOR

**GISELA MARISOL AHUANARI FLORES**

RECuento de palabras

**7504 Words**

Recuento de caracteres

**39942 Characters**

Recuento de páginas

**33 Pages**

Tamaño del archivo

**413.3KB**

Fecha de entrega

**Feb 25, 2024 11:55 PM GMT-5**

Fecha del informe

**Feb 25, 2024 11:55 PM GMT-5**

● **18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

A Dios padre todopoderoso por brindarme fuerza, inteligencia y sabiduría para lograr mis metas y objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres Lucio y Sonia, por haber llegado a esta etapa de mi formación profesional.

A mi compañero de vida, por su apoyo incondicional y constante, para culminar con éxitos esta meta de estudio.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Páginas</b>
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>03</b>
1.1. Antecedentes	03
1.2. Bases teóricas	06
1.3. Definición de términos básicos	12
<b>CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>14</b>
2.1. Variables y su operacionalización	14
2.2. Formulación de la hipótesis	16
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>17</b>
3.1. Tipo y diseño de la investigación	17
3.2. Población y muestra	18
3.3. Técnicas e instrumentos	18
3.4. Procedimientos de recolección de datos	19
3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de datos	19
3.6. Aspectos éticos	19
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES</b>	<b>33</b>

**ANEXOS**

1. Matriz de consistencia.
2. Cuestionario para calidad de atención.
3. Cuestionario satisfacción de los usuarios.

## INDICE DE TABLAS

	<b>Páginas</b>
<b>Tabla N° 1.</b> Relación entre la Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.	21
<b>Tabla N° 2.</b> Relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios.	21
<b>Tabla N° 3.</b> Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios.	22
<b>Tabla N° 4.</b> Relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios.	23
<b>Tabla N° 5.</b> Relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios.	23
<b>Tabla N° 6.</b> Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios.	24

## **RESUMEN**

Este estudio fue aplicada, descriptiva y no experimental. En el cual se demostró que la calidad de atención y satisfacción de los usuarios están relacionados, es decir, que a medida que la calidad de atención crece, se tiene más usuarios contentos. El estudio tuvo una muestra de 196 usuarios, se empleó la encuesta y cuestionario para recabar los datos requeridos. Los resultados de los datos, se adherieron a las directrices formales de cada instrumento de coeficiente alfa de Cronbach, Microsoft Excel 2016 y el SPSS 23; asimismo, se empleó la prueba de correlación de Spearman, los resultados indican que hay relación entre las variables, tanto en el objetivo general, así como en los objetivos específicos.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción de los usuarios.

## **ABSTRACT**

This study was applied, descriptive and non-experimental. In which it was demonstrated that the quality of care and user satisfaction are related, that is, as the quality of care grows, there are more happy users. The study had a sample of 196 users, a survey and questionnaire were used to collect the required data. The results of the data adhered to the formal guidelines of each instrument of Cronbach's alpha coefficient, Microsoft Excel 2016 and SPSS 23, likewise, the Spearman correlation test was used, the results indicate that there is a relationship between the variables. both in the general objective, as well as in the specific objectives.

Keywords: Quality of care, User satisfaction

## INTRODUCCIÓN

Los servicios de salud están bajo control por autoridades sanitarias, que son los máximos órganos de gobierno y encargados de asignar funciones al personal médico de los distintos centros de salud. Estos miembros del personal deben comprometerse a brindar una atención excelente, que asegure el bienestar de las comunidades en su conjunto, para que el público en general esté satisfecho con el trato que recibe en las instalaciones donde busca atención médica, sin embargo, podemos ver los diversos problemas que están presentes en varios lugares. Abramo et al. (2020) comenta que la desemejanza es un tema elemental en América Latina por todas sus manifestaciones, y existen tendencias que se preocupan por la disparidad de cuidado porque afecta los indicadores de salud y, directa o indirectamente, la nutrición de los usuarios. Las métricas de salud son deficientes junto a al aumento de desigualdad, crean un círculo defectuoso que afecta al ámbito financiero al igual que social y restringe el obtener servicios públicos de salubridad, además de discriminar a las personas de bajos ingresos, esto impacta directamente a las familias que han estado experimentando problemas importantes con la atención hospitalaria; Igualmente, una de las razones de la infelicidad de los clientes es su situación de vida como consecuencia de la discriminación, según Ramírez et al (2022), las dificultades que las personas encontraron con mayor frecuencia con un servicio de salud, son consecuencia de problemas de seguro médico e incapacidad para conseguir servicio médico especializado, son circunstancias que afectan la atención del usuario, particularmente si tiene recursos económicos limitados.

Según los informes del Ministerio de Salud, al mirar la realidad peruana en este contexto, los distintos puestos hospitalarios revelan un déficit notable en las distintas instalaciones sanitarias, para Martínez (2021), está claro que no hay suficiente personal en muchos lugares para cubrir las zonas desérticas, que es una de las primeras razones de dificultad en este campo, así como la falta de profesionales médicos con especialidades que expresen sus conocimientos y la falta de estudio para los profesionales de salud en diversos campos con respecto a sus carreras, las personas enfermas se

quejan con frecuencia del maltrato del personal de enfermería, del mal estado de los materiales y equipos de los centros médicos, de la falta de medicamentos, especialmente para los adultos y niños más vulnerables.

Por lo tanto, se puede ver que el Hospital III Iquitos de EsSalud no está ajeno a los numerosos problemas con el nivel de servicio que brinda el equipo médico. Lo que prevalece la falta de empatía mostrada por los empleados públicos, además de la forma en que manejan la recepción de un paciente con problemas y el cuidado de los parientes que lo acompañan. Conociendo los acontecimientos que se viven a diario en el nosocomio del estado, impulsa a desarrollar el estudio para servir como medio de información ya que cada persona es diferente y el desarrollo del personal del hospital muchas veces se ve afectado porque no cumplen de manera adecuada sus funciones; es la razón por la cual los problemas con el estándar de atención a las personas están ganando notoriedad.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes.**

#### **Internacional:**

El 2019, se ejecutó un estudio de tipo básica, diseño no experimental, nivel descriptivo para entender el grado de satisfacerse de los usuarios y el servicio prestado durante las emergencias del Hospital General IESS Milagro. Debido a que no existe una evaluación constante en la calidad del trato brindado en el hospital, los pacientes tienen problemas; Es crucial mejorar continuamente el estándar que se presta en los servicios de urgencias hospitalarias, la calidad suele estar determinada por cómo se sienten los pacientes en sus interacciones iniciales con el sistema de salud, y lograr comprender los comentarios de los pacientes al respecto y, en cierto modo, ser capaz de tener en cuenta una perspectiva de futuro a la hora de evaluar las distintas funciones que desempeñan los distintos expertos que atienden el nosocomio. Los resultados mostraron que muchos de los encuestados estuvieron de acuerdo en que el hospital de Chiclayo tiene una calidad de servicio deficiente, mientras que el Hospital General IESS Milagro tuvo una calificación de calidad de servicio promedio de 3.62%, es decir, aunque fue superior al promedio, se pensó que las personas estaban no satisfecho o insatisfecho con el estándar de servicio ofrecido por esta institución. Se concluye que a pesar de que el resultado está por encima del promedio (3,5%), el Hospital General debe corregir muchos errores para satisfacer plenamente a los usuarios, que actualmente muestran un nivel de satisfacción incierto. Es decir, se tomó en cuenta que los usuarios afirmaron que los empleados no estaban cumpliendo con sus funciones de manera adecuada y la atención fue deficiente, lo que provocó la incertidumbre de la mayoría de los usuarios, se aconseja tener presente que cuando los usuarios perciben que un servicio es mejor de lo previsto, las organizaciones deben preocuparse por mejorar la calidad de sus ofertas, esto siempre se logra mediante la evaluación continua de los

centros de salud que brindan (Rivera et al., 2019).

### **Nacional:**

Para el año 2022, se desarrolló una investigación de tipo básica, diseño no experimental, nivel correlacional que se pretende establecer la conexión entre el grado de trato brindado y gusto de las personas que participaron de una atención ambulatoria en el Hospital Guasmo Sur, Guayaquil, 2019. Se pudo observar del desconocimiento a las normas, reglamentos y protocolos por parte del funcionario público, así como las actitudes desfavorables de los profesionales hacia los pacientes, evidenciando que el funcionario público tiene problemas. Otro problema es el acceso a la atención, los largos horarios, la falta de suministros y medicamentos, las largas esperas para ingresar a la clínica y la falta de acceso justo basado en la necesidad, se debe en parte al maltrato del personal que brinda estos servicios, si estos problemas continúan, es fundamental implementar medidas correctivas mediante la evaluación y la implementación de promociones y educación, la creación de programas de preparación permanente y la observación del comportamiento de cada funcionario en relación con el ambiente. Dado que muchos creen que el buen trato de la atención lo encuentran generalmente en un nivel medio, solo una pequeña parte cree que la calidad es alta. Concluyó que las dos variables de estudio tienen una relación, se deduce que la relación tiene el potencial de tener efectos tanto positivos como negativos, en consecuencia, si la atención es de alta calidad, los pacientes estarán más contentos con los servicios del hospital. La gestión de las variaciones en el desarrollo de la contemplación es necesaria para disminuir los reportes de usuarios insatisfechos dentro de la entidad y dar respuestas francas y veraces a los análisis y tratamientos realizados por los usuarios (Sisalema, 2019).

En el año 2022, se ejecutó un estudio de tipo básica, diseño no experimental, nivel correlacional para conocer la conexión de calidad de trato y satisfacer pacientes del nosocomio público del distrito de

Huamachuco, 2022. Dado que esta entidad viene provocando una serie de problemas que evidencian directamente la poca empatía del empleado público, así como las faltas la hora de recepcionar a un paciente con carencias hospitalarias, así como la atención a los acompañantes del enfermo, se ve las carencias cuando afectan a infantes y público en general, razón que diariamente se percibe la insatisfacción hacia el trato que están recibiendo. Estos temas impactan en la integridad del paciente porque se relacionan con la calidad de la atención, que va más allá del trato al paciente para incluir cosas como la amabilidad de una persona durante una crisis de salud, el uso inteligente de los recursos y la resolución de problemas. Los hospitales peruanos, por otro lado, tienen serias fallas y bajos estándares de calidad en la atención, se destaca que su tiempo de respuesta es insuficiente, su metodología es mediocre y no permite un servicio de calidad a los pacientes, y un inadecuado estado de sus medicamentos y equipos tiene un impacto negativo inmediato en los pacientes que necesitan atención médica. Los hallazgos demostraron que con un coeficiente de 0,768 y una significancia de 0,001, las variables del estudio se correlacionaron significativamente. Refiriéndose que la primera variable, el nivel de atención brindado tiene un impacto directo sobre si los participantes del estudio están satisfechos o no. Como resultado, es evidente que el ambiente de los establecimientos no influye únicamente en la calidad del servicio, sino también por el paciente que se encuentra presente en ese hospital. Por lo tanto, se puede concluir que los usuarios estarán más satisfechos si la calidad del servicio es buena, se debe hacer un esfuerzo para brindarle a cada paciente del hospital público que atiende al distrito de Huamachuco una atención individualizada y estos esfuerzos deben basarse en la integridad y el respeto (Rondo, 2023).

En el 2019, se efectuó una investigación de tipo básica, diseño no experimental, nivel correlacional-causal donde su objetivo fue evaluar la conexión de satisfacer al paciente y un buen trato brindado en un grupo de clínicas de ortodoncia en Lima, Perú, en los años 2019

y 2020. El problema con estas clínicas está en su sistema de garantía de calidad, que tiene como objetivo asegurarse de que el tratamiento esté disponible, de fácil acceso y sea eficiente. Entre otras cosas, fallas en la maquinaria y turnos sin personal operativo impactaron en este sistema, debido a los cambios en el personal administrativo y dental, parece que el sistema de monitoreo fue ineficaz desde el momento en que se implementó, conduciendo a una atención de mala calidad y a un cierto nivel de insatisfacción tanto por parte del paciente como del personal clínico. Al respecto, los hallazgos mostraron que, de 150 encuestados, el 93,30% de ellos percibía alta calidad, principalmente. Adicionalmente, El 96,70% de los pacientes que fueron entrevistados dijeron estar contentos con el trato que recibieron de la red de clínicas dentales, por lo tanto, esto sugiere que satisfacer al paciente y el estándar de trato tienen una correlación directa e importante. La percepción también fue alta en las dimensiones de confianza, sensible, seguro, empático y elementos físicos. Asimismo, en cuanto a las dimensiones humana, técnica y ambiental, los pacientes mostraron una manifestación de satisfacción con el servicio brindado, esto significa que el valor en el servicio de la cadena se mantiene y se fortalece continuamente para mejorar sus servicios, lo que le permite proporcionar la mejor atención posible a los pacientes y mantener el índice de satisfacción del paciente en aumento. Los usuarios expresaron su satisfacción con los servicios prestados durante la evaluación de sus ofertas, y como resultado, la red de clínicas ha comenzado a coger métodos para mejorar el nivel de atención. Estas acciones se han tomado de forma intermitente, pero parecen haber tenido el impacto y la sostenibilidad deseados (Fabian et al., 2022).

## **1.2. Bases teóricas.**

### **1.2.1. Teorías de Calidad de atención**

Para Deming (1989), Según los criterios que utilizan, se evalúa la satisfacción de las personas con la calidad del servicio. En su opinión, esto resulta en una distribución de extrema insatisfacción, y para su mayor satisfacción, es una gran satisfacción. Adicionalmente,

la opinión mayoritaria de los clientes es la estrategia clave para lograr mejores prestaciones en la calidad del servicio, tal como lo define Taylor & Cronin (1994), percepción del usuario del desempeño del servicio a través de la calidad adecuada o inadecuada.

Finalmente, una teoría descrita por Hall & Dornan (1988), Para asegurarse de que los empleados de las organizaciones de salud mental estén satisfechos, realizaron un análisis de valores.

- Primer lugar, el emblema de los expertos de la medicina, que presenta los diversos aspectos como la disponibilidad, la periferia, las competencias de los profesionales de la medicina, cualidades técnicas y comunicación interpersonal segura.
- Por segunda instancia, el experto de la salud no médica plantea disponibilidad, procesos conceptuales, protocolo y actitud.
- Tercera instancia contamos con información sobre las particularidades del servicio, incluyendo identificación, calidad y tiempos de respuesta para recibir la atención.
- Como cuarto punto, ofrecemos atenciones complementarias que versan sobre nutrición y farmacia.
- Quinto eje es la entidad donde se toman en cuenta todas las peculiaridades, incluyendo ubicación, nivel de resolución, conservación y características físicas.

#### **1.2.1.1. Niveles de Calidad de atención.**

Molina et al. (2004), señala los siguientes:

**a) Absolutista:** En cuanto al nivel de salud de mi beneficiario, quiero lograr los resultados más realistas. Esto implica con frecuencia encargar numerosos estudios; primero, se debe completar un estudio, y si no es satisfactorio, se debe completar otro estudio. El médico quiere hacer todas las prácticas para su paciente, lo que

obviamente implica hacer un procedimiento de limpieza muscular utilizando todas las herramientas prácticas, toda la tecnología práctica y el paciente esté dispuesto a ser probado y que le hagan muchas cosas. Esta definición es absoluta y está significativamente más cerca del término medio.

**b) Individualista:** No necesariamente va a ser idéntico a la definición de calidad del médico, la persona que toma la muestra de sangre es la que sufre como individuo, y el que se niega a participar en los estudios que se le solicitan, el médico recomendará una biopsia o una intervención quirúrgica si no está seguro de que el paciente tenga cáncer. Sin embargo, el usuario considerará si el médico vivirá más tiempo una vez que reciba el diagnóstico adecuado, y la respuesta puede ser no.

**c) Social:** Los recursos y activos de la sociedad están disponibles para que los profesionales inviertan en la salud de los residentes, pero si un médico aprueba el tratamiento para un paciente, se desea una conceptualización social para lograr el mayor beneficio porque ya no está disponible para otro paciente. Esto implica que algunas personas no podrán recibir este beneficio porque beneficiaría a mucha gente. Algunos detalles que el usuario o el paciente pueden notar y que son importantes para el estándar de atención:

- **Humanizada:** Se refiere a la cualidad humanística esencial de la atención. Muchos autores creen que el paciente debe ser tratado como una persona integral, un ser bio-psico-social-emocional que merece que se respete su derecho a la intimidad y que se le implique en las decisiones sanitarias, se refiere a la cualidad humanística esencial de la atención. Muchos autores

creen que el paciente debe ser tratado como una persona integral, un ser bio-psico-social-emocional que merece que se respete su derecho a la intimidad y que se le implique en las decisiones sanitarias.

- **Oportuna:** La probabilidad de que los pacientes se benefician al recibir los servicios que requieren sin experimentar problemas que pongan en peligro su salud. Esta especificidad tiene que ver con cómo se prestan los servicios en relación con la demanda. La segunda parte se basa en brindar cuidados de enfermería oportunos e ininterrumpidos.
- **Continua:** Según la implicación, A través de una serie de pasos lógicos y racionales basados en el discernimiento científico, el usuario recibe las intervenciones profesionales que ha solicitado (Historia Clínica). Se debe ofrecer un servicio continuo. La persistencia de la atención, un atributo crítico en el cuidado de enfermería, tiene un impacto significativo en la observación y atención de los colaboradores.
- **Segura:** Una colección por elementos, procedimientos, herramientas (historia clínica) y técnicas planificadas que tienen como objetivo disminuir la probabilidad de que ocurran eventos adversos durante el curso del tratamiento médico o disminuir sus efectos.

#### **1.2.1.2. Importancia de la Calidad de atención en las instituciones hospitalarias.**

Es un cargo gerencial donde los equipos de dirección y las estrategias, particularmente una técnica de ideología de la realidad comunal o individual se centran en el individual. La preparación de quienes brindan el trabajo se relaciona principalmente con la excelencia

y demuestra que es verdaderamente relevante para las personas. Un examen minucioso de la sistematización, la técnica, los materiales, las preparaciones y los talentos que todavía están a cargo de asignar los recursos para brindar el beneficio no es suficiente para definir la excelencia (Sisalema, 2019).

### **1.2.2. Teorías de Satisfacción de los usuarios.**

Según Thomson et al. (2022), afirma que la satisfacción del usuario está influenciada tanto por sus expectativas como por la calidad del comercio. Cuando los servicios cumplen o superan las expectativas del cliente, éste queda satisfecho. Asimismo, Delbanco & Daley (1996), menciona que la felicidad de un paciente, que tiene un gran impacto en su comportamiento, es uno de los resultados más significativos de brindarle una atención adecuada. El nivel para sentir satisfecho es algo variable que describe cómo se siente un paciente acerca de las características de atención y la información adecuada que recibe al momento de asistir a la entidad receptora del servicio de salud.

Asimismo, de acuerdo con la definición de Rojas (1998), esto quiere decir que cada persona que visite el establecimiento especificará si el trato que le brindaron fue atenta, educada y afectuosa, siendo el personal de internos quienes pueden describir los cuidados recibidos, contrario a los usuarios externos que no pueden describir el tipo de atención de enfermería que se ofrece. Además, afirma que la satisfacción del usuario está influenciada por el calibre de la atención que recibió en el hospital donde buscó tratamiento.

#### **1.2.2.1. Importancia de la Satisfacción laboral**

Se describe la gratitud que tiene el beneficiario por el trato que recibió en el centro médico; los clientes deben sentirse cómodos, satisfechos y contentos con el servicio que recibieron Andía et al. (2020). En este sentido, es crucial la sensación subjetiva de alegría del usuario, que accede a la valoración de la dirección sobre el nivel de

aceptación de los servicios.

### 1.2.2.2. Componentes que constituyen la satisfacción del usuario

Factores según Kotler (2001 citado en Sisalema 2019), se describen los componentes de la satisfacción del usuario, incluyendo:

- **Rendimiento Percibido:** Describe el trabajo simultáneo que el usuario cree haber realizado al momento de la transferencia de valor al obtener un bien o servicio. En otras palabras, se refiere al resultado que experimenta el usuario después de recibir el bien o servicio. La salida observada es continua y consecutiva:
  - a) Se resuelve desde la perspectiva de la persona, no del establecimiento.
  - b) Fue determinado por los resultados que el paciente obtuvo del servicio. Se basa en sus percepciones de los humanos en lugar de una comprensión precisa de su existencia.
  - c) Experimentar la colisión de las perspectivas de los participantes.
  - d) Las emociones del paciente, el propósito y el diseño juegan un papel.
  - e) Debido a su complejidad, la utilidad obtenida puede determinarse tras una minuciosa investigación que empieza y acaba en el usuario.
  
- **Las novedades:** Las expectativas son los objetivos a los que aspira el destinatario al tener éxito. A medida que cambian las circunstancias, aumentan las expectativas de los beneficiarios:
  - a) Ofertas institucionales relativas a la asistencia prestada por el servicio.
  - b) Experiencias previas con circunstancias similares.

- c) Perspectivas sobre sus amigos, amigos, familiares y conocidos.
- d) Garantías de los rivales.

Por lo tanto, el análisis de este tema es crucial porque una disminución en la satisfacción humana no siempre es un signo de una disminución en el valor de los servicios y bienes; más bien, en algunos casos, es el resultado por expectativa del público, esto dirige los intentos de marketing a concentrarse en la publicidad individual y en las ventas en particular.

Similar a eso, es fundamental observar de cerca y supervisar las expectativas de los videntes para dejar claro el siguiente paso:

- a) Para facilitarlos, si alguien está dentro del edificio, el establecimiento.
  - b) Se desempeña un nivel que está por encima o por debajo de los requisitos previos para la competitividad.
  - c) Si está de acuerdo con lo que anticipa el usuario típico, para persuadirlo de comprar.
- **La clasificación se basa en una variedad de gustos, uno de los cuales son las experiencias de los beneficiarios:**
    - a) **Descontento:** Cuando un servicio prestado no está a la altura de la perspectiva de un cliente.
    - b) **Satisfacción:** Cuando el servicio se recibe y las expectativas son cumplidas.
    - c) **Contentación:** El usuario siente que los servicios van más allá de sus expectativas cuando los recibe.

### 1.3. Definición de términos básicos.

a) **Calidad:** Siempre existe un esquema básico y por referencia, así como un rango para determinar si fue posible cumplir con el estándar fijado, con el fin de cumplir o superar adecuadamente las

expectativas de los beneficiarios (Gilmore et al., 1996).

**b) Calidad de atención:** Según Empaire (2010), se define como la medida en que la coordinación profesional médica permite la posibilidad de lograr un buen resultado de salud deseado, aumentando la atención de la salud para las personas en general. Para Sisalema (2019), son una colección de elementos con vínculos entre sí y objetivos compartidos.

**c) Diligencia:** Es la capacidad de trabajar en una corporación ocupacional en un rango y posición establecidos durante la duración del empleo con honestidad y diligencia (Collins, 2006).

**d) Satisfacción de los usuarios:** Es una etapa subjetiva donde el beneficiario experimenta nivel de satisfacción con el servicio recibido, las características de la atención y la información pertinente que ha recibido al asistir a la entidad receptora del servicio de salud (Katschnig et al., 2000).

## CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

### 2.1. Variables y definiciones operacionales.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	INSTRUMENTO
<b>Calidad de atención.</b>	Desde el aspecto de una gestión de calidad total la calidad está directamente relacionada como la satisfacción del usuario, por ello, se define según Miyahira (2001), la calidad comprende a todas las funciones y actividades de la organización e involucra y compromete la participación de todas las personas de la organización, la calidad es idea y esfuerzo de todos.	Será medido a través de un cuestionario que consta de cinco dimensiones: Fiabilidad, Tangible, Capacidad de respuesta, Empatía y Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles.</li> <li>• Fiabilidad.</li> <li>• Capacidad de respuesta.</li> <li>• Empatía.</li> <li>• Seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta.</li> <li>• Cuestionario.</li> </ul>

---

<b>Satisfacción de los usuarios.</b>	<p>Las satisfacciones de los usuarios con respecto a la atención recibida mediante una prestación de servicio que tienen que dar de la siguiente manera según lo define Massip et al. (2008) la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.</p>	<p>La satisfacción del usuario es la percepción del usuario frente al servicio brindado, las dimensiones que se tratarán son: Dimensión Humana, Técnico científico y el entorno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión Humana</li> <li>• Técnico científico Entorno</li> </ul>
--------------------------------------	---	--	--

---

## **2.2. Formulación de la hipótesis**

### **2.2.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023.

### **2.2.2. Hipótesis específicas**

- Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023.
- Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023.
- Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023.
- Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023.
- Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la de satisfacción los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación.

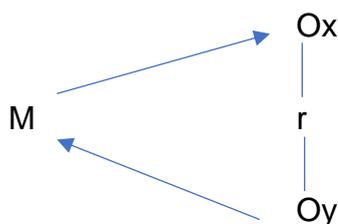
#### 3.1.1. Diseño de la investigación.

Es no experimental, para Hernández Sampieri et al. (2018), es de corte transversal, es decir, los datos necesarios para el estudio ocurrirán en el tiempo y lugar específicos, descriptivo, porque describe el estado tal como es y cómo se manifiestan, de tipo correlacional, porque establece la conexión de sus variables y el alcance de la explicación, que va la descripción de conceptos y pretende abordar la raíz del problema.

#### 3.1.2. Tipo de investigación.

Es una investigación aplicada, para Esteban (2018), está destinado a abordar varios problemas sociales y, al tener en cuenta varias reglas y regulaciones, también ayudará a mejorar varios aspectos del bienestar de la comunidad.

**El siguiente esquema representa el diseño metodológico:**



#### **Leyenda:**

M = Muestra

O = Observación o medición realizada en cada una de las variables

Ox = Observación de la variable independiente

Oy = Observación de la variable dependiente

r = Relación entre las variables de estudio

#### 3.1.3. Nivel de investigación.

Es descriptiva - correlacional, porque busca cuantificar y

examinar la relación entre dos variables en un espacio y tiempo específico para establecer la fuerza de esa relación, lo que ayudará a sustentar las hipótesis de la investigación (Hernández Sampieri et al., 2018).

## **3.2. Población y muestra.**

### **3.2.1. Población:**

El universo poblacional estará conformado por 400 pacientes cubiertos en el Hospital III Iquitos de EsSalud. Para Carrillo (2015), se conceptualiza como las unidades que se pueden estudiar o analizar, teniendo en cuenta un grupo de elementos, personas u objetos que comparten un rasgo con esos rasgos.

### **3.2.2. Muestra.**

Fueron 196 usuarios empleados en la investigación, para López & Sandoval (2016), lo que implica que se trata de seleccionar una muestra adecuada de participantes o sujetos de una población para un estudio que se está realizando.

- **Criterios de inclusión:** Pacientes atendidos por hombres y mujeres cubiertos por un plan de seguro de salud integral en agosto.
- **Criterios de exclusión:** Tratamos a pacientes < 18 años, quienes no están cubiertos por un seguro médico integral, aquellos que se oponen a participar en la investigación y otros.

## **3.3. Técnicas e instrumentos.**

### **3.3.1. Técnicas.**

Se utilizará una encuesta para esta tesis Casas et al. (2003) con el fin de recopilar y desarrollar datos de manera

rápida y eficaz.

### **3.3.2. Instrumentos.**

Tal cual dice Casas et al. (2003), el cuestionario será la herramienta utilizada, y permitirá la recogida de detalles más claros y precisos sobre las variables de estudio.

### **3.4. Procesamientos de recolección de datos.**

Se solicitará permiso de la institución después para describir minuciosamente el informe a los participantes y organizar la administración de las preguntas. Adicionalmente, se programará el uso de las herramientas en los servicios seleccionados. Después de recibir la aprobación, se entregará a quienes quieran responder el cuestionario voluntariamente, sin coacción ni amenazas.

### **3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de datos.**

De manera similar a cómo se recopilarán los datos, se adherirá a las directrices formales de cada instrumento de coeficiente alfa de Cronbach, Microsoft Excel 2016 y software estadístico SPSS versión 23. Que según Galdo (2014), explica que para procesar se realiza un inventario completo de los resultados de la herramienta, teniendo en cuenta los datos. Una vez hecho esto, se utilizará SPSS y el programa Excel para ayudar con el análisis estadístico de los datos para producir resultados más precisos.

### **3.6. Aspectos éticos.**

La investigación del investigador está respaldada por las normas éticas establecidas en la Ley de Protección de Datos Personales (Congreso de la República, 2011). Considerando que se asegura el anonimato de la información proporcionada, además de la validez de la aplicación del instrumento al administrar las encuestas a los usuarios con su previo consentimiento. Por otro lado, el director del hospital debe

dar el consentimiento necesario antes de utilizar la herramienta de recolección de datos. De esta forma, el investigador se compromete a aplicar las herramientas de forma que se eviten efectos negativos tanto para la institución como para su personal.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados.

#### **Análisis de correlación y significancia entre las variables.**

**Tabla 1:** *Relación entre la Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.*

		Calidad de atención	Satisfacción de los usuarios
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,877**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,877**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	196	196

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

De acuerdo con el análisis de correlación de Pearson ( $,877$ ), se ha podido determinar que la variable calidad de atención y la satisfacción de los usuarios tienen una relación positiva alta, y que sumado su significancia ( $,000$ ) se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la nula. Por lo que se infiere que, si la calidad del servicio mejora, también lo hará la satisfacción.

#### **Análisis de correlación entre las dimensiones de la Calidad de atención y la variable Satisfacción de los usuarios.**

#### **Fiabilidad.**

**Tabla 2:** *Relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios.*

		Fiabilidad	Satisfacción de los usuarios
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,408**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,408**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	196	196

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

De acuerdo con el análisis de correlación de Pearson ( $,408$ ), se ha podido determinar que la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios tienen una relación positiva moderada, y que sumado su significancia ( $,000$ ) se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la nula. Por lo que se infiere que a medida que la fiabilidad crece, también lo hace la satisfacción. Por ello la fiabilidad es de importancia para que este suceda.

### Capacidad de respuesta.

**Tabla 3:** Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios.

		Capacidad de respuesta	Satisfacción de los usuarios
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,468**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,468**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	196	196

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

De acuerdo con el análisis de correlación de Pearson ( $,468$ ), se ha podido determinar que la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios tienen una relación positiva moderada, y que sumado su significancia ( $,000$ ) se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la nula. Por lo que se infiere que la capacidad de respuesta es crucial para mejorar la satisfacción.

### **Empatía.**

**Tabla 4:** *Relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios.*

		Empatía	Satisfacción de los usuarios
Empatía	Correlación de Pearson	1	$,546^{**}$
	Sig. (bilateral)		$,000$
	N	196	196
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	$,546^{**}$	1
	Sig. (bilateral)	$,000$	
	N	196	196

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

De acuerdo con el análisis de correlación de Pearson ( $,546$ ), se ha podido determinar que la empatía y la satisfacción de los usuarios tienen una relación positiva moderada, y que sumado su significancia ( $,000$ ) se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la nula. De ello se infiere que la empatía es de importancia para el crecimiento de la satisfacción.

### **Seguridad**

**Tabla 5:** *Relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios.*

		Seguridad	Satisfacción de los usuarios
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,487**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	196	196
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,487**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	196	196

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

De acuerdo con el análisis de correlación de Pearson ( $,487$ ), se ha podido determinar que la seguridad y la satisfacción de los usuarios tienen una relación positiva moderada, y que sumado su significancia ( $,000$ ) se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la nula. De esto se infiere que para que el usuario se encuentre satisfecho se debe sentir seguro.

### Elementos tangibles

**Tabla 6:** Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios

		Elementos tangibles	Satisfacción de los usuarios
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	,170*
	Sig. (bilateral)		,017
	N	196	196
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,170*	1
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	196	196

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

De acuerdo con el análisis de correlación de Pearson ( $r = 0,170$ ), se ha podido determinar que los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios tienen una relación positiva muy baja, y que sumado su significancia ( $p = 0,000$ ) se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la nula. Dando a entender que los elementos tangibles, si influye en la satisfacción, y podría causar efectos negativos o positivos, pero no de gran importancia.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Se pudo evidenciar que la variable calidad de atención y la satisfacción de los usuarios tienen una relación poco significativa. Por lo que se infiere que, si la calidad del servicio mejora, también lo hará la satisfacción. Por ello se debe corregir errores en la atención que pueden estar afectando la satisfacción. Estos hallazgos concuerdan con los encontrados por Rivera et al. (2019), quien en su estudio concluye que a pesar de que el resultado está por encima del promedio (3,5%), el Hospital General debe corregir muchos errores para satisfacer plenamente a los usuarios, que actualmente muestran un nivel de satisfacción incierto. Es decir, se tomó en cuenta que los usuarios afirmaron que los empleados no estaban cumpliendo con sus funciones de manera adecuada y la atención fue deficiente, lo que provocó la incertidumbre de la mayoría de los usuarios, se aconseja tener presente que cuando los usuarios perciben que un servicio es mejor de lo previsto, las organizaciones deben preocuparse por mejorar la calidad de sus ofertas, esto siempre se logra mediante la evaluación continua de los centros de salud que brindan.

Asimismo, se encontró que la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios si tienen relación moderada. Por lo que se infiere que a medida que la fiabilidad crece, también lo hace la satisfacción. Por ello la fiabilidad es de importancia para que tener usuarios contentos. Estos hallazgos concuerdan con los de Fabian et al. (2022), quien en su estudio encontró que la percepción también fue alta en las dimensiones de confianza, sensible, seguro, empático y elementos físicos, que significa que el valor en el servicio de la cadena se mantiene y se fortalece continuamente para mejorar sus servicios, lo que le permite proporcionar la mejor atención posible a los pacientes y mantener el índice de satisfacción del paciente en aumento. Los usuarios expresaron su satisfacción con los servicios prestados durante la evaluación de sus ofertas, y como resultado, la red de clínicas ha comenzado a coger métodos para mejorar el nivel de atención.

Además, se encontró que la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario se encuentran relacionadas, por lo que es crucial priorizar la forma en cómo se responde cada problema o consulta que puede tener el usuario.

Los hallazgos concuerdan con los de Sisalema (2019), quien su estudio afirma que si la atención es de alta calidad, los pacientes estarán más contentos con los servicios del hospital y que la gestión de las variaciones en el desarrollo de la contemplación es necesaria para disminuir los reportes de usuarios insatisfechos dentro de la entidad y dar respuestas francas y veraces a los análisis y tratamientos realizados por los usuario.

Por otro lado, se encontró que la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles se encuentran relacionados con la satisfacción del usuario. Estos hallazgos son concordantes con lo encontrado por Rondo (2023), quien realizó un estudio debido a que en la entidad viene provocando una serie de problemas que evidencian directamente la poca empatía del empleado público, así como las faltas la hora de recepcionar a un paciente con carencias hospitalarias, así como la atención a los acompañantes del enfermo, se ve las carencias cuando afectan a infantes y público en general, razón que diariamente se percibe la insatisfacción hacia el trato que están recibiendo. Sus hallazgos demostraron el nivel de atención brindado tiene un impacto directo sobre si los participantes del estudio están satisfechos o no. Como resultado, es evidente que el ambiente de los establecimientos no influye únicamente en la calidad del servicio, sino también por el paciente que se encuentra presente en ese hospital. Por lo tanto, se puede concluir que los usuarios estarán más satisfechos si la calidad del servicio es buena, se debe hacer un esfuerzo para brindarle a cada paciente del hospital.

## CAPÍTULO VI: PROPUESTA

### TITULO

MANUAL DE CALIDAD DE ATENCIÓN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS USUARIOS HOSPITAL III IQUITOS DE ESSALUD.

#### **Antecedentes de la propuesta.**

El estudio encontró muchos problemas con la calidad de la atención médica en el Hospital III Iquitos de EsSalud. Sin embargo, los servidores públicos a menudo carecen de empatía en sus interacciones con pacientes y seres queridos con problemas. Por tanto, es crucial mejorar las esperanzas de los pacientes interviniendo adecuadamente en su atención; después de todo, están confiando sus vidas a profesionales médicos. Desafortunadamente, la situación económica del país ha impactado negativamente el suministro médico. Es crucial discutir el tipo de atención que brinda un profesional de la salud, enfatizando la necesidad de capacitarlos para brindar atención compasiva y de alta calidad a los pacientes a pesar del estrés que puede tener el personal si el personal carece de seguridad laboral, condiciones laborales favorables y herramientas de avance profesional. Considerando que la industria de la salud es un sector crítico que requiere acción inmediata para la salud del paciente, estos procesos de cambio y mejora benefician a la industria a nivel mundial.

De esto se deduce que es esencial la supervisión obligatoria por parte de un organismo autorizado encargado de implementar un protocolo en el que se priorice la satisfacción del usuario en todos los aspectos relacionados con la calidad de atención.

Por lo tanto, es crucial mantener a todo el personal capacitado periódicamente para satisfacer las necesidades de los usuarios y brindar un mejor servicio, y proporcionar informes periódicos de los miembros del personal con justificación suficiente para ayudar a cubrir el exceso de oferta de cada servicio ofrecido por el hospital.

## **Justificación.**

Esta propuesta está orientada a cristalizar un esfuerzo por mejorar la calidad de la atención brindada a los pacientes que acuden al Hospital III Iquitos de EsSalud, quienes enfrentan barreras sociales además de las relacionadas con su salud física. Estas barreras se manifiestan de diversas formas, como la ignorancia, el abandono o la falta de información.

Contar con un protocolo de control de calidad facilitará al usuario la obtención de sus derechos en el acceso a la atención sanitaria. Esto requiere un método para lograr sus objetivos, como identificar estrategias que aseguren la igualdad de oportunidades, beneficios y el respeto por la calidad de la atención a los usuarios y sus familias.

La calidad del servicio es una herramienta estratégica que agrega valor a quienes acceden a ella. Implementar un manual de calidad en el servicio de salud permitiría dar respuesta inmediata a las necesidades de los usuarios, cubriendo sus expectativas y dándoles la máxima prioridad. Para mejorar la calidad de la atención es necesario un manual de calidad.

Además, una buena atención conduce a una salud más segura y eficaz, mientras que una mala atención puede provocar infecciones e incluso la muerte. Para que el manual tenga éxito es necesario que participen todos los miembros del centro de salud. Todo profesional de la salud debe velar por que el servicio prestado sea de alta calidad. La participación genera entusiasmo y permite a la organización mejorar continuamente.

La necesidad de una herramienta de alta calidad es crítica porque su uso en el Hospital III Iquitos de EsSalud permitirá la comprensión y cumplimiento de los requisitos legales, así como la generación de valor a partir de los procesos internos. Los resultados se reflejarán en la optimización de recursos.

El objetivo de este estudio es lograr que el centro de salud adopte un manual de calidad para que pueda satisfacer las necesidades de sus clientes y vigilar de cerca las conexiones entre sus procesos individuales y cómo

interactúan entre sí. Este manual también hace que la empresa sea más competitiva al satisfacer las expectativas de los clientes y darles un buen uso.

### **Objetivos:**

#### **Objetivo general.**

Diseñar un manual de Calidad, bajo estándares de la Norma ISO-9001:2015, para incrementar la satisfacción de los usuarios del Hospital III Iquitos de EsSalud.

#### **Objetivos específicos.**

- Establecer lineamientos y parámetros, conformes a la Norma ISO-9001:2015, para incluir en el manual de Calidad.
- Diagnosticar que tan importante es el manual de calidad administrativo para una entidad.
- Integrar la Institución con la calidad para incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios del hospital.

## CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Según los hallazgos se concluye que las variables están relacionadas puesto que se encontró que tienen una correlación de Pearson de ( $.877$ ), y una sig. de ( $.000$ ) lo que permite aceptar la  $H_0$ , aludiendo a la relación significativa existente. Por lo que se infiere que, si la calidad del servicio mejora, también lo hará la satisfacción.

Por otro lado, en el objetivo específico 1, se encontró que la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios tienen una relación positiva moderada puesto que tiene una correlación de Pearson ( $.408$ ), y una sig. de ( $.000$ ) permitiendo aceptar la  $H_0$ . Por lo que se infiere que a medida que la fiabilidad crece, también lo hace la satisfacción. Por ello la fiabilidad es de importancia para que este suceda.

En el caso del objetivo específico 2, se encontró que la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios tienen una relación moderada, debido a que tienen una correlación de Pearson ( $.468$ ), y una sig. de ( $.000$ ) permitiendo aceptar la  $H_0$ . Por lo que se infiere que la capacidad de respuesta es crucial para mejorar la satisfacción.

Asimismo, en el objetivo específico 3, donde también se encontró que la empatía y la satisfacción de los usuarios tienen una relación moderada, puesto que tiene una correlación de Pearson ( $.546$ ), y una sig. de ( $.000$ ) permitiendo aceptar la  $H_0$ . De ello se infiere que la empatía es de importancia para el crecimiento de la satisfacción.

Del mismo modo en objetivo específico 4, donde se encontró que la seguridad y la satisfacción de los usuarios tienen una relación moderada, porque tienen una correlación de Pearson ( $.487$ ), se ha podido determinar que la seguridad y la satisfacción de los usuarios tienen una relación positiva moderada, y una sig. de ( $.000$ ) permitiendo aceptar la  $H_0$ . De esto se infiere que para que el usuario se encuentre satisfecho se debe sentir seguro.

Y finalmente en el objetivo específico 5, se encontró que los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios tienen una relación positiva muy

baja puesto que tienen una correlación de Pearson ( $,170$ ), y una sig. de ( $,000$ ) permitiendo aceptar la  $H_0$ . Dando a entender que los elementos tangibles, si influye en la satisfacción, y podría causar efectos negativos o positivos, pero no de gran importancia.

## **CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES**

Mantener la atención y la satisfacción del paciente de alta calidad es crucial para los hospitales, ya que estas instalaciones son cruciales para las instituciones de atención médica. Además, la forma en que se brindan estos servicios y atenciones al usuario debe ser oportuna, eficiente y eficaz, dadas las posibles consecuencias de una mala atención, de manera de satisfacer las necesidades y demandas del usuario.

Es crucial mantener altos estándares de comunicación, amabilidad y respeto entre el paciente y el cuidador. Además, brindar tiempo suficiente para una evaluación exhaustiva, responder cualquier pregunta, mantener la confidencialidad, etc. Esto permitirá una buena calidad de atención.

Se recomienda tener un servicio basado en las necesidades del usuario para ir más allá de lo que espera recibir y satisfacer sus necesidades para obtener una opinión aceptable e influencia en la población.

Además, el Hospital III Iquitos de EsSalud tiene varias brechas de infraestructura que deben solucionarse, ya que una mejor gestión de los recursos podría mejorar la calidad del servicio y, por extensión, la satisfacción del paciente. Igualmente, el personal médico debe estar capacitado en el uso adecuado de equipos de última generación en beneficio de los pacientes.

## CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abramo, L., Cecchini, S., & Ullmann, H. (2020). Enfrentar las desigualdades en salud en América Latina: El rol de la protección social. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25, 1587-1598. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020255.32802019>
- Andía Romero, C. M., Pineda Aparicio, Á. M., Sottec Roque, V., Santos Zevallos, J. R., Molina Jara, M. E., & Romero Villena, Z. (2020). SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL I ESPINAR - ABRIL 2002. *SITUA*, 20(1-2), 18-22. <https://doi.org/10.51343/si.v20i10.167>
- Carrillo Flores, A. L. (2015). *Población y Muestra*.
- Casas Anguita, J., Repullo Labradora, J. R., & Donado Campos, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*.
- Collins, H. D. (2006). *El servicio invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente*. ECOE.
- Congreso de la República. (2011). *Ley 29733—Ley de protección de datos personales*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/11/Manual-de-Protección-de-Datos-Personales.pdf>
- d'Empaire, G. (2010). CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA Y PRINCIPIOS ÉTICOS. *Acta bioethica*, 16(2). <https://doi.org/10.4067/S1726-569X2010000200004>
- Delbanco, T. L., & Daley, J. (1996). Through the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology*, 88(3 Suppl), 41S-47S. [https://doi.org/10.1016/0029-7844\(96\)00243-8](https://doi.org/10.1016/0029-7844(96)00243-8)
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de Investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Fabian Sánchez, A. C., Podestá Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Galdo, J. (2014). Data Analytics: A Valuable Investigative Tool. *Mercadien*. <https://www.mercadien.com/resource/data-analytics-a-valuable-investigative-tool/>
- Gilmore, C., de Moraes Novaes, H., & Salud, O. P. de la. (1996). Manual de gerencia de la calidad. *Serie HSP-UNI/Manuales Operativos PALTEX*; (3), 9. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>
- Hall, J. A., & Dornan, M. C. (1988). What patients like about their medical care and how often they are asked: A meta-analysis of the satisfaction literature. *Social Science & Medicine*, 27(9), 935-939. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(88\)90284-5](https://doi.org/10.1016/0277-9536(88)90284-5)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana México.
- Katschnig, H., Freeman, H., & Sartorius, N. (2000). *Calidad de Vida en Los Trastornos Mentales*. Elsevier España.
- López, N., & Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa* [Working Paper]. <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/176>
- Martinez Espinoza, A. D. C. (2021). Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario externo que acude al Puesto de Salud Lucre-Cusco, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59518>

- Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R. M., Llantá Abreu, M. del C., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: Un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34, 1-10. <https://doi.org/10.1590/S0864-34662008000400013>
- Miyahira Arakaki, J. M. (2001). Calidad en los servicios de salud: ¿Es posible? *Revista Médica Herediana*, 12(3), 75-77.
- Molina Astúa, M., Quesada Mena, L. D., Ulate Gómez, D., & Vargas Abarca, S. (2004). La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21(1), 109-117.
- Ramírez-García, T., Montes de Oca, V., Mendoza-Pérez, J. C., Ramírez-García, T., Montes de Oca, V., & Mendoza-Pérez, J. C. (2022). Las personas LGBT+ durante la pandemia de Covid-19 en México. *Revista mexicana de sociología*, 84(1), 223-256. <https://doi.org/10.22201/iis.01882503p.2022.1.60230>
- Rivera, F. G., Lima, G. J. S., Lapo, G. E. G., & Moreta, C. A. Y. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), Article 3. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Rojas Gutiérrez, E. (1998). *El usuario de la información*. EUNED.
- Rondo Layza, F. (2023). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un hospital público del distrito de Huamachuco, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109522>
- Sisalema Rivera, K. L. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42685>

Taylor, S. A., & Cronin, J. J. (1994). An Empirical Assessment of the Servperf Scale. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 2(4), 52-69. <https://doi.org/10.1080/10696679.1994.11501669>

Thomson, F., Parada-Hernández, M., & Acero, C. (2022). Land formalization – The new magic bullet in counternarcotics? A case study of coca cultivation and tenure (in)formality from Colombia. *World Development*, 149, 105680. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2021.105680>

## **ANEXOS**

### ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HPÓTESIS	TIPO DE DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN DE ESTUDIO Y PROCESAMIENTO	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS HOSPITAL III IQUITOS DE ESSALUD, 2023</b>	<b>GENERAL</b> ¿En qué medida la calidad de atención influye en la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023?	<b>GENERAL</b> Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023.	<b>GENERAL</b> Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023.	Es de tipo aplicado, diseño no experimental y de nivel descriptivo-correlacional	La población fue constituida por 400 usuarios asegurados que se atienden en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023.  Para se haga el proceso de datos se debe tener un registro total y detallado de todos los resultados obtenidos a través de los instrumentos, después de haber obtenido esto, se	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>
	<b>ESPECÍFICOS</b> ¿En qué medida los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud,	<b>ESPECÍFICOS</b> Analizar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos	<b>ESPECÍFICAS</b> Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la de satisfacción los usuarios en el Hospital III Iquitos			

---

<p>2023?  ¿En qué medida la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023?  ¿En qué medida la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023?</p>	<p>de EsSalud, 2023.  Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023.  Conocer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023.</p>	<p>de EsSalud, 2023.  Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023.  Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Hospital III Iquitos de EsSalud, 2023.</p>	<p>utilizará un Software el mismo que contribuirá al análisis estadístico de los datos llamado SPSS y también el programa Excel, para para ayudar con el análisis estadístico de los datos para producir resultados más precisos.</p>
--	--	--	---

---

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 02

### CUESTIONARIO PARA CALIDAD DE ATENCIÓN

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

N°	ÍTEM	RESPUESTAS			
		1	2	3	4
1	El personal que lo atendió le explico de forma clara y adecuada para su atención.				
2	El personal de laboratorio le entrega sus resultados en horario fecha programada.				
3	Cuando tiene dudas el personal de laboratorio muestra interés para ayudarlo.				
4	El personal de laboratorio lo atendió en el horario programado.				
<b>Capacidad de respuesta</b>					
5	El personal del laboratorio siempre está dispuesto a ayudarlo.				
6	La atención en admisión es rápida y sin demoras				
7	La atención para tomarse sus análisis de laboratorio fue rápida.				
8	El personal de laboratorio responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surge durante la atención.				
<b>Empatía</b>					
9	El personal que lo atendió le trató con amabilidad, respeto, paciencia.				
10	El personal que lo atendió comprende sus necesidades.				

11	Comprende la explicación que le brindó el personal sobre los análisis que le realizarán.				
12	El personal de laboratorio demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención.				
<b>Seguridad</b>					
13	El personal de laboratorio le mostró interés durante su atención.				
14	El personal que atendió le inspira confianza y tranquilidad				
15	El servicio que usted recibió cumplió con las expectativas que esperaba.				
16	El personal de laboratorio posee los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.				
<b>Aspectos tangibles</b>					
17	Cree usted que la infraestructura del laboratorio es adecuada.				
18	Las instalaciones del laboratorio son atractivas visualmente y aptas para brindar una buena atención.				
19	El personal que lo está atendiendo tiene buena presencia en el laboratorio.				
20	El laboratorio cuenta con información publicitaria (folletos, volantes, letreros).				

**¡Muchas gracias por su participación!**

### ANEXO 03

#### CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

**Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.**

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

N°	ÍTEM	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	El personal administrativo le brindo un trato cordial y amable.					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los usuarios.					
3	El personal de salud respeta el orden de llegada de los usuarios.					
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su trámite administrativo.					
5	El personal de la salud respeta su privacidad durante su atención.					
6	Recibe orientación mientras espera ser atendido.					
7	El personal de la salud que lo atiende le orienta el procedimiento administrativo a seguir.					
8	El tiempo que dura la atención ha sido suficiente para Ud.					
9	El personal de la salud mantiene confidencialidad de su trámite.					
10	Usted comprende las indicaciones relacionadas a su trámite.					
11	La sala de atención se muestra limpia y ordenada.					

12	La sala de atención cuenta con suficiente ventilación.					
13	La sala de atención cuenta con suficiente iluminación.					
14	La sala de atención cuenta con asientos de espera.					
15	La sala de atención cuenta señales de protección en prevención a la pandemia de Covid -19.					
16	Los servicios higiénicos de la Dirección Regional de Salud, se muestran limpios y ordenados.					

**¡Muchas gracias por su participación!**