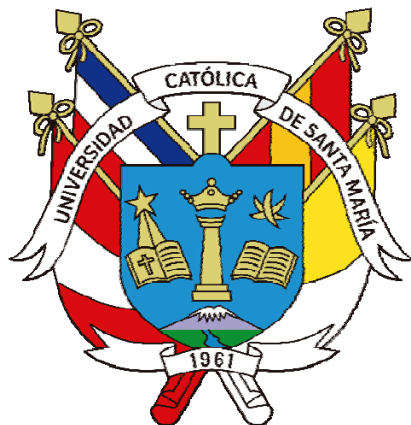


Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gerencia en Salud



**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN
DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE
MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO
ESPINOZA, AREQUIPA 2022-2023.**

Tesis presentada por la bachiller:
Cárdenas Paz, Carolina Katherine

Para optar el grado académico de:
Maestro en Gerencia en Salud

Asesor:
Dr. Vargas Berrios Fernando

Arequipa – Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 28 de Agosto del 2023

Dictamen: 006633-C-EPG-2023

Visto el borrador del expediente 006633, presentado por:

2016002042 - CARDENAS PAZ CAROLINA KATHERINE

Titulado:

**?RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES
HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO
DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2022-2023?.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29229000 - CHOCANO ROSAS DE VIZCARRA TERESA JESUS
DICTAMINADOR**



**29266386 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO
DICTAMINADOR**



**29550447 - MEDINA ARCE NORMA ROXANA
DICTAMINADOR**



RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2022-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Católica del CIBAO Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Cliffside Park High School Trabajo del estudiante	1%

Submitted to Universidad Alas Peruanas

8

Trabajo del estudiante

1 %

9

Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes

Trabajo del estudiante

1 %

10

Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Trabajo del estudiante

1 %

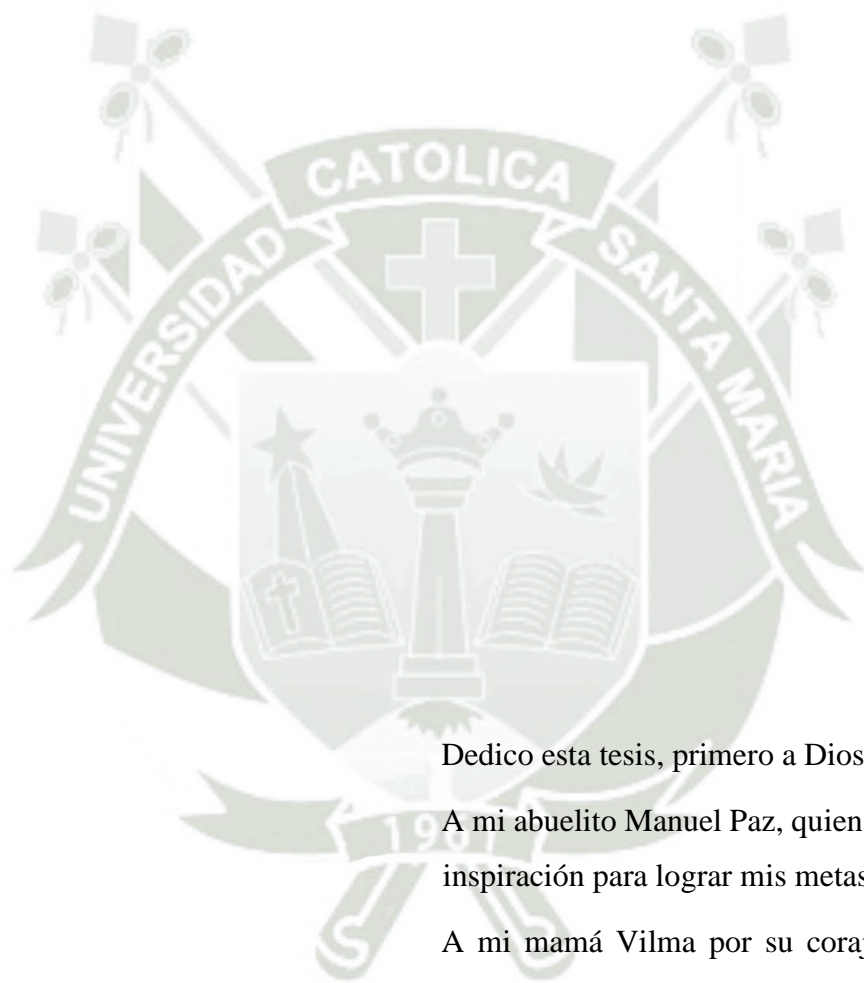
Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



Dedico esta tesis, primero a Dios.

A mi abuelito Manuel Paz, quien fue motivación e inspiración para lograr mis metas y objetivos.

A mi mamá Vilma por su coraje y a mi padre Percy por sus palabras alentadoras.

A mis queridos hermanos Fernando e Israel quienes me alientan para seguir adelante.

A mi abuelita Margarita, a mis tíos Roxana y Manuel que me ayudaron mucho en este cometido académico.

A mi querido esposo, Romel.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	1
HIPÓTESIS	3
OBJETIVOS	3
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	4
A. MARCO CONCEPTUAL.....	5
1. Calidad	5
1.1. Calidad de atención	5
1.2. Tipos de calidad	6
1.3. Componentes de la calidad de atención	6
1.4. Elementos de la calidad de atención	7
1.5. Dimensiones de la calidad.....	8
2. Satisfacción del usuario	9
2.1. Confiabilidad	10
2.2. Validez.....	10
2.3. Lealtad	11
2.4. Índice de calidad.....	11
2.5. Calidad total en salud	12
2.6. Perfil de enfermería.....	12
2.7. Perfil de la enfermera en hospitalización	12
2.8. Parámetros de calidad.....	13
B. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	14
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	22
1. Técnica e instrumentos.....	23
1.1. Técnicas.....	23
1.2. Instrumentos	23
2. Campo de verificación	24
2.1. Ubicación espacial.....	24
2.2. Ubicación temporal.....	24
2.3. Unidades de estudio.....	24
2.3.1. Universo:	25

2.3.2. Tamaño de muestra para un universo definido:.....	25
3. Estrategias de recolección de datos.....	26
3.1. Organización.....	26
3.2. Recursos	27
3.2.1. Recursos humanos	27
3.2.2. Recursos materiales	27
3.2.3. Recursos económicos	27
3.3. Validación del Instrumento	28
4. Criterio para el manejo de resultados.....	29
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	31
2. DISCUSIÓN	48
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIA.....	58
Anexos	61
Anexo 1: Instrumentos	
Anexo 2 Consentimiento Informado	
Anexo 3 Matriz de sistematización de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de estudio por edad	31
Tabla 2 Población de estudio por sexo	32
Tabla 3 Población de estudio según nivel de instrucción	33
Tabla 4 Población de estudio por ocupación	34
Tabla 5 Nivel de estudio según procedencia.	35
Tabla 6 Población de estudio por usuario	36
Tabla 7 Calidad de atención según fiabilidad	37
Tabla 8 Calidad de atención según capacidad de respuesta	38
Tabla 9 Calidad de atención según seguridad	39
Tabla 10 Calidad de atención según empatía	40
Tabla 11 Calidad de atención según aspectos tangibles	41
Tabla 12 Población de estudio según calidad de atención global	42
Tabla 13 Satisfacción del usuario según confiabilidad	43
Tabla 14 Satisfacción del usuario según validez	44
Tabla 15 Satisfacción del usuario según lealtad	45
Tabla 16 Población de estudio según satisfacción del usuario global.	46
Tabla 17 Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Población de estudio por edad.....	31
Figura 2 Población de estudio por sexo	32
Figura 3 Población de estudio según nivel de instrucción.....	33
Figura 4 Población de estudio por ocupación.....	34
Figura 5 Nivel de estudio según procedencia	35
Figura 6 Población de estudio por usuario	36
Figura 7 Calidad de atención según fiabilidad	37
Figura 8 Calidad de atención según capacidad de respuesta	38
Figura 9 Calidad de atención según seguridad	39
Figura 10 Calidad de atención según empatía	40
Figura 11 Calidad de atención según aspectos tangibles.....	41
Figura 12 Población de estudio según calidad de atención global	42
Figura 13 Satisfacción del usuario según confiabilidad	43
Figura 14 Satisfacción del usuario según validez.....	44
Figura 15 Satisfacción del usuario según lealtad.....	45
Figura 16 Población de estudio según satisfacción del usuario global.....	46
Figura 17 Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario	47

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023.

Material y Métodos: Los datos corresponden al lapso de noviembre 2022 a mayo 2023, el estudio fue relacional, de corte transversal, se encuestó a 90 pacientes en el servicio de medicina que cumplieron con los criterios de inclusión y se utilizó como técnica el cuestionario provistos de dos formularios de preguntas con puntajes predeterminados, las cuales hicieron un total de 41 preguntas divididas de la siguiente forma: 21 preguntas para la variable de calidad de atención (divididas en temas de elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta), y 20 preguntas para la variable de satisfacción del usuario (divididas en temas de confiabilidad, validez y lealtad), las cuales concluyeron en calificaciones de bueno/alto, regular/media y malo/bajo; prueba estadística de χ^2 , cuyo resultado dio que si existe relación de dependencia entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario $X^2 = 0.524$.

Resultados: La edad de mayor incidencia es la comprendida por mayores de 41 años en un 62.2 %; de los cuales, el 66.7 % son de sexo femenino. El 55.6% de este segmento tienen una percepción de recibir un nivel bueno de calidad de atención, los porcentajes y dimensiones evaluadas fueron: 73.3 % considera la fiabilidad como buena; el 77.8% de los tienen un nivel de confianza bueno.

Conclusión: La calidad de atención es buena en un 55,6% y la satisfacción del usuario es alta con el 75.6% perceptiva general, existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, siendo buena y alta respectivamente.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, servicio de hospitalización de Medicina.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between quality of care and satisfaction of hospitalized patients in the Medicine Service of a Regional Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023.

Material and Methods : Period corresponding the data studied from November 2022 to May 2023, the study is cross-sectional relational, 90 patients were surveyed in the medicine service who met the inclusion criteria and the questionnaire was used as a technique and two question forms with pre-determined scores were applied, which made a total of 41 questions divided as follows: 21 questions for the quality of care variable (divided into issues of tangible elements, reliability, safety, empathy and responsiveness), and 20 questions for the user satisfaction variable (divided into issues of reliability, validity and loyalty), which concluded in ratings of good/high, fair/average and poor/low; chi2 statistical test, whose result gave that if there is dependence relationship between quality of care and user satisfaction $X^2 = 0.524$.

Results: The age with the highest incidence is that comprised of people over 41 years of age in 62.2%; of which, 66.7% are female. 55.6% of this segment have a perception of receiving a good level of quality of care, the percentages and dimensions evaluated were: 73.3% consider reliability as good; 77.8% of them have a good confidence level.

Conclusion: The quality of care is good in 55.6% and user satisfaction is high with 75.6%, overall perceive the relationship between quality of care and user satisfaction in the medical service of the Regional Hospital Honorio Delgado Espinoza, is good and high respectively.

Key words: Quality of care, user satisfaction, medicine hospitalization service.

INTRODUCCIÓN

La preocupación por la calidad y en particular, la calidad en los servicios de salud, ha cobrado mucha importancia en los últimos años; encontrar una calidad de atención adecuada a los estándares nacionales e internacionales mínimos, para poder generar satisfacción en los usuarios (1).

La prestación de los servicios de salud debe darse de forma íntegra, respetando los principios de equidad, justicia y autonomía de los usuarios externos, ofreciéndoles así la mayor eficacia y eficiencia en la atención brindada, además se les debe proporcionar todas las comodidades y herramientas al alcance del establecimiento de salud para cubrir y superar ampliamente las expectativas de los pacientes (2).

En el continente europeo, un estudio realizado en el Hospital Jordán Mafra, tuvo como resultado que la calidad del servicio tiene un efecto positivo en la satisfacción del usuario en un 97.5 %, esto significa que el personal del hospital controla la carga de trabajo hacia el aumento de pacientes y proporciona un nivel de servicio y tratamientos de enfermedades, que permiten un efecto positivo de satisfacción (3) . Se indica, además que, la satisfacción del paciente adulto mayor en correlación a los servicios de salud recibidos muestra una deficiencia en cuanto a la atención, disonancia provocada principalmente por la falta de equipos, medicamentos, camas, alimentos, servicios, etc., además de los malos tratos que estos perciben (4). En América latina la calidad de atención dispensada por el personal de enfermería oscila de regular a mala, dado que el 75% de la población manifestó estar en desacuerdo con las variables valoradas en las dimensiones: estructura, procesos y resultados (5) .

En el Perú, en una investigación Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia realizada por Delgado Medina Luz María en la ciudad de Tumbes, se conoció que el 57,7% de los encuestados perciben un regular nivel de calidad de atención; mientras que en relación a la satisfacción del paciente, el 48,3% de los encuestados se encuentran satisfechos (6).

En la actualidad, se considera que la calidad de atención de salud, es un concepto medible en la realidad con objetividad en resultados deseados y evaluable continuamente, lo que lleva a un mejoramiento constante de la calidad. Si los servicios tienen alta calidad, podrán

satisfacer adecuadamente las necesidades de salud, esto implica además, el acceso al mejor estándar de salud física, mental y psicosocial como derecho humano fundamental y un imperativo moral para las naciones; un sistema de salud de calidad y equitativo involucra el fortalecimiento del nivel básico de atención y garantiza que los enfermos que requieren atención, reciban un trato que contribuya a la mejora permanente de la calidad técnica de la atención.

Bajo esta perspectiva y ante esta situación, se considera importante la realización de este estudio, ya que busca establecer la relación entre la calidad de atención que recibe el paciente y la satisfacción del usuario de salud del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza para de esta manera implementar acciones correctivas y de mejora en los servicios de salud, que contribuirán en el desarrollo de la organización.



HIPÓTESIS

Dado que los pacientes determinan su satisfacción según la calidad de atención que estos perciben, es probable que la calidad de atención esté relacionada a la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023.

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022- 2023.

Objetivos específicos

1. Determinar la calidad de la atención en pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023.
2. Determinar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023.



CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

A. MARCO CONCEPTUAL

1. Calidad

El concepto de “calidad en la atención de salud” se ha definido como el grado en el cual los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la posibilidad de generar ciertos desenlaces en salud a los que se aspira, y que son consistentes con el estándar internacional esperado basado en el conocimiento profesional actual (7).

1.1. Calidad de atención

La mayoría de los servicios de salud del mundo occidental han experimentado un aumento de los costos asociados a la atención de salud en el último tiempo, lo que ha llevado a adoptar medidas para optimizar la costo-efectividad de los servicios otorgados. Desde esa perspectiva surge la atención de salud basada en el valor, definida como los resultados de la atención de salud por los recursos gastados para lograr esos resultados. Para lograr una mayor costo-efectividad del sistema es necesario evaluar tanto los resultados como los costos, con el fin de otorgar a la población los mejores resultados a los menores costos posibles. En ese contexto, surge la evaluación de la calidad de atención de salud (7), definida como una característica que se anhela alcanzar con la injerencia de algunas características de la atención en formas de tecnologías, ciencia, y relaciones tanto con respecto al entorno como del ambiente e interpersonales que cumplan con las leyes y los reglamentos propios a la calidad de atención relacionadas a la salud (8).

La calidad en salud tiene en cuenta las percepciones y expectativas, en pacientes que consideran, entre otras, la presentación física de las instalaciones, la presentación adecuada de los utensilios y elementos, la confianza en los conocimientos y las habilidades del personal médico, de igual forma, el trato con amabilidad; asimismo, es importante tener en cuenta la fisura que existe entre la calidad percibida por el usuario-paciente y sus expectativas, lo que incide en el grado de satisfacción o nivel de confort en cuanto al servicio prestado (9).

1.2. Tipos de calidad

- **Calidad deseada:** Consiste en que los clientes se sientan satisfechos con la atención recibida, más aún en razón a la expectativa de cumplir con determinadas características, ya que de ello depende que estos queden satisfechos o no (10).
- **Calidad satisfecha:** Son cualidades o peculiaridades propias de los usuarios tras recibir un servicio. En este tipo de calidad se encuentra presente la complacencia y por lo tanto involucra haber cumplido con más expectativas de las que se espera (10).
- **La calidad que agrada:** Existen características que los usuarios no manifiestan y hay que reconocer que estas suelen presentarse de manera espontánea. En la calidad que agrada el usuario se siente complacido y por ende esta supera sus expectativas (10).

1.3. Componentes de la calidad de atención

- **Componente técnico:** Está relacionado a la aplicabilidad de la ciencia y tecnología permitiendo guiar de forma correcta un diagnóstico y un tratamiento idóneo al paciente; de este modo, el servicio que se brinda a los usuarios debe ser siempre un beneficio mayor aun cuando exija mayor concentración por parte de los profesionales de la salud evitando poner en riesgo la vida del usuario (11).
- **Componente interpersonal:** Es la conectividad que existe entre el usuario externo y el proveedor de los servicios; así, mediante normas o valores sociales se logra legitimar la integralidad de las personas. No obstante, la relación interpersonal que se establece con el paciente utilizando una buena información, permitirá obtener un diagnóstico acertado y una atención adecuada. La relación interpersonal a paciente y médico integrarse más en la calidad de atención (11).
- **El entorno:** Este es el último componente y contempla los elementos del ámbito del usuario, de modo que este se siente confortable y sin temor alguno se dispone a ser atendido (11).

1.4. Elementos de la calidad de atención

- Aspectos tangibles

Son los recursos físicos de la institución, tales como la infraestructura que el usuario percibe durante la atención. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (12).

- Fiabilidad

Es la capacidad para cumplir satisfactoriamente con el servicio ofrecido. Se refiere a la probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo previsto. Sin embargo, son los trabajadores los que están íntimamente relacionados con las expectativas del usuario o cliente (13).

- Seguridad

Se evalúa la confianza de la atención que genera la actitud del personal de salud al brindar la prestación demostrando conocimientos profesionales, privacidad en la atención, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (13).

- Empatía

Es la habilidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender su condición para atender adecuadamente las necesidades del otro. Siendo responsabilidad del empleador motivar a sus empleados para que estos pongan atención al cliente y presten un servicio de acuerdo a sus necesidades (12).

- Capacidad de respuesta

Se define como la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio más rápido y oportuno frente a una demanda determinada, con una respuesta de calidad en un tiempo adecuado. Se refiere a la

predisposición de los empleados para resolver las necesidades de los clientes (12).

1.5. Dimensiones de la calidad

- Estructura

Los indicadores de estructura reflejan el entorno en el que se enmarca la atención de salud, siendo esto la base para entregar una buena atención. Actualmente, se reconocen dos grandes factores que determinan este tipo de indicadores: el personal y el equipamiento. Por lo mismo, es en este punto donde se encuentran, el número de profesionales de salud o de instituciones para una población determinada, además de la red interdisciplinaria en la cual estos se ubican. Estos indicadores por sí solos no garantizan calidad e incluso pueden no representar buenos indicadores de la atención entregada (7).

- Proceso

Los indicadores de proceso fueron hechos para evaluar la entrega de la atención de salud a la población. Estos incluyen todos los pasos de la trayectoria del manejo del paciente desde que ingresa al proceso en la institución o con el profesional, la apreciación de su estado, el procedimiento diagnóstico, tratamiento propuesto, seguimiento a largo plazo, manejo de las complicaciones a largo plazo y supervivientes. Es por esta razón que los mejores indicadores de proceso vienen de evidencia o estudios científicos en los cuales una determinada práctica resulta en un resultado favorable, con el agregado que debe existir idealmente consenso amplio en que esa determinada práctica es efectiva, reproducible y medible. Esto es parte de lo que se conoce como estándar de cuidado o de atención. En ese sentido, existen distintos puntos importantes de analizar en detalle (7).

- **Resultado**

El último grupo de indicadores corresponde a los indicadores de resultado o desenlace, los que se refieren a la evaluación del resultado final de la atención de salud. Es por esta razón que, históricamente el indicador de mayor importancia en pacientes hospitalizados ha sido la supervivencia. En este punto es importante señalar lo mucho que se ha mejorado al respecto con la tecnología.

- **Calidad de atención de Enfermería**

Según Henderson, la calidad de atención de enfermería se define como la consecución de un conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración de cada paciente y del nivel de salud que es dado remitirle. La calidad de la asistencia sanitaria debe dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud con los recursos humanos, materiales que dispone y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales con un costo más razonable (14).

El cuidado de Enfermería es definido por el Colegio de Enfermeros del Perú como “el conjunto de funciones que desarrolla la enfermera en la atención y cuidado al usuario, fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo técnico-científico orientadas a comprender a la persona usuaria en el entorno en el que se desenvuelve, y se interviene en la prevención, curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud enfermedad” (15).

2. **Satisfacción del usuario**

Es importante considerar la satisfacción del usuario, porque influye en los resultados de salud, adherencia a las recomendaciones, eficiencia en el uso de recursos y calificación del conjunto de servicios de salud otorgados (16).

La comunicación médico-paciente, como componente de la relación entre estos, podría permitir obtener mejor información, diagnósticos precisos,

brindar indicaciones apropiadas y fortalecer el vínculo, lo que en conjunto repercute sobre la satisfacción del usuario (16).

La satisfacción es el cumplimiento de las expectativas de los usuarios en la prestación de un determinado servicio. Donabedian, considera que satisfacción es la efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los individuos o toda una sociedad o cultura. La satisfacción es una herramienta que nos permite ver los inconvenientes que el paciente observa de un servicio (17) .

2.1. Confiabilidad

Se define como “la capacidad de desempeño eficiente y eficaz de las personas en todos los procesos, sin cometer errores derivados del actuar y del conocimiento individual durante la competencia laboral, en un entorno organizacional específico; incluye diversos elementos de influencia personal, que permiten optimizar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes”. Las acciones de mejoramiento de confiabilidad humana, de recuperar el valor de las personas, aumentar sus competencias generales, mejorar sus saberes, su experiencia profesional, sus capacidades físicas, fisiológicas y su motivación laboral, optimizar las comunicaciones y relaciones personales a todo nivel, elevar su sentido de pertenencia, guiar su conducta, sus principios y valores hacia su desarrollo personal (18).

2.2. Validez

Comprende un proceso por el cual un investigador desarrolla instrumentos basados en cuestionarios con la finalidad de obtener evidencias sustentables. En este sentido, la validez viene a ser la característica fundamental de lo eficaz y lo correcto que se regula de acuerdo a la ley de conocimiento. Gracias a ella, se determina lo que realmente se quiere obtener o medir en el cuestionario, de manera que permita recopilar la información necesaria para lo cual fue creado. En consecuencia, el autor define la validez como una peculiaridad de un

servicio o producto, pero en concordancia entre el efecto deseado y las expectativas de los usuarios (18).

2.3. Lealtad

La lealtad se basa en conseguir una relación estable y duradera con los usuarios finales de los productos o servicios que se ofrecen. La lealtad es un término que utilizan, básicamente, las empresas orientadas al cliente, donde la satisfacción del cliente es un valor principal. Sin embargo, las empresas orientadas al producto se esfuerzan en vender sus bienes y servicios ignorando las necesidades e intereses del cliente (18).

2.4. Índice de calidad

La calidad y la eficiencia son aspectos estrechamente relacionados en la salud donde se busca que el acto médico esté dirigido a alcanzar prestaciones de salud adecuadas con el mínimo de recursos y en busca del mejor balance calidad-eficiencia y el tránsito hacia el perfeccionamiento y uso racional de los indicadores respectivos (19).

El índice de calidad es una herramienta importante para evaluar el rendimiento de una organización o área de trabajo determinada. Conceptualmente, la formulación de este indicador responde a un concepto integral de calidad, ya que no solo se ocupa de la cuestión técnica exclusivamente, sino de aspectos referidos al desenvolvimiento del personal, la optimización en el uso de los recursos y las demás cuestiones que hacen al acto médico.

En ese sentido, el índice mide de acuerdo a una ponderación previamente establecida, la producción, eficiencia, eficacia y otros indicadores que reflejan el grado de cumplimiento de los estándares de calidad, de manera que la aplicación de esta herramienta permita reflejar el posicionamiento competitivo del área observada y por lo tanto evalúe cómo va el programa de calidad dentro de la empresa (20).

2.5. Calidad total en salud

Para prestar servicios de calidad hace falta una buena gobernanza; un personal sanitario cualificado y competente que cuente con apoyo y esté motivado; mecanismos de financiación que posibiliten y fomenten una atención de calidad; sistemas de información que continuamente realicen labores de vigilancia y aprendan a impulsar una atención mejor; medicamentos, dispositivos y tecnologías que estén disponibles, sean inocuos y estén debidamente regulados, centros sanitarios accesibles y bien equipados (19).

2.6. Perfil de enfermería

La calidad de atención debe cumplir con satisfacer las necesidades percibidas por el paciente, mostrando aptitudes de cortesía y amabilidad cumpliendo su labor de manera integral, mirando al paciente como un ser biopsicosocial. La calidad de la atención de enfermería está definida como una prestación precisa, individual, humana, constante y eficaz que proporciona la enfermera de acuerdo a modelos fijados para el desarrollo profesional calificado y acorde con la intención de obtener la satisfacción del usuario. El Colegio de Enfermeras del Perú estima que la calidad del cuidado de enfermería es una labor de tipo endógeno, que no es obligado. Está considerado como una labor de grupo, considerando el aporte de los integrantes como muy significativo para alcanzar los resultados, significa entonces concebir una educación y cultura de calidad de la atención que sea capaz de proporcionar las atenciones de enfermería, adaptando dispositivos autorreguladores con análisis de materia constructiva, con superación, regocijo y satisfacción del trabajo realizado en calidad de bien ejecutado.

2.7. Perfil de la enfermera en hospitalización

El enfermero(a) como profesional de la ciencia de la salud. Participa en la prestación de los servicios de salud, en forma científica, tecnológica y sistemática, en los procesos de promoción y prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona, la familia

y la comunidad, considerado el contexto social en el cual está inmerso (2).

El cuidado integral de enfermería es el servicio que la enfermera brinda a la persona en distintas etapas de la vida, desde la concepción hasta la muerte, incluyendo los procesos de la salud-enfermedad, implementando el método científico a través del proceso de atención de enfermería (PAE) que garantiza la calidad del cuidado profesional (13).

El personal de enfermería en nuestro país, es el contingente más grande de la fuerza laboral dedicada a la atención de salud, con la obligación aplicada en defensa de la vida y la salud de las personas según la Ética y Deontología (11) .

2.8. Parámetros de calidad

- Puntualidad.
- Presentación del personal.
- Prontitud de la atención.
- Cortesía, amabilidad, respeto.
- Trato humano.
- Agilidad para identificar los problemas.
- Destreza y habilidad para solución de problemas.
- Efectividad en los procedimientos.
- Comunicación con el usuario y su familia.
- Capacidad profesional.
- Ética.
- Equidad.
- Presentación física de las instalaciones.
- Aceptación de sugerencias.
- Presentación adecuada de los utensilios y elementos.

- Educación continua a personal del servicio y a los propios (20).

B. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Locales

Díaz Mamani, Roció Martha y Encalada Llunco, Sheyla Carolina (2020), Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de Medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa, plantearon como objetivo: determinar la relación entre el nivel de calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de Medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2020. Tipo y diseño de investigación fueron descriptivo, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por los adultos mayores que fueron atendidos en el servicio de Medicina siendo un total de 80 pacientes. El resultado determinó que el 56.3% las personas mayores se encontraban medianamente satisfechos y consideraban que la calidad del cuidado de la enfermera (o) es media, mientras que el 16.3% de los adultos mayores con satisfacción alta consideran que la calidad del cuidado de la enfermera (o) es alta. Concluyendo que más de la mitad de los adultos mayores consideran la calidad del cuidado de enfermería es un rango medio, seguido del 25.0% con una percepción de calidad baja, mientras que el 18.8% creen que la calidad es alta (21).

Quispe Ala, Diego Armando y Pacheco Salazar, Juan Marcos (2019), Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio externo de psiquiatría en los Hospitales Honorio Delgado Espinoza y Carlos Alberto Segúin Escobedo de Arequipa. Este trabajo de investigación asumió como objetivo determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio externo de Psiquiatría en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza y el Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo de Arequipa del 2019. El trabajo presentado fue de tipo observacional, prospectivo y transversal, el instrumento utilizado fue la “Escala de satisfacción del usuario atendido en consultorio externo”. Se llevó a cabo con la participación de 240 personas de ambos sexos cuyas edades oscilaban entre 18 y 65 años. Para el análisis inferencial de los resultados se utilizó la Prueba Chi Cuadrado. De 240 pacientes, 82.09% presentaron satisfacción con la calidad de atención, a nivel del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, el nivel de satisfacción fue de un 76.7% y a su vez en el Hospital Carlos Alberto Segúin

Escobedo fue de un 87,5% presentando significancia estadística a nivel de los ámbitos de la satisfacción, en la población se mostró un mayor porcentaje de insatisfacción con el acto médico en un 17,9%. En el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza se presenta el mayor nivel de insatisfacción con respecto a la organización con un 25%, y en el Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo se presenta el acto médico con mayor nivel de insatisfacción con un 15%. Es así que llegaron a la conclusión que el nivel de satisfacción de los usuarios es mucho mayor que el de insatisfacción, presentándose algunos ámbitos donde el nivel de satisfacción disminuye o varía dependiendo de la sede (22).

Taco Quicaña, Iván Joseph (2021), Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes que acuden al laboratorio de un Hospital estatal, Arequipa, tiene como objetivo: Determinar cuáles son los factores que se encuentran relacionados con la percepción de la calidad de atención en pacientes que acuden al laboratorio de un Hospital estatal de Arequipa. Es un estudio prospectivo, transversal observacional de tipo explicativo correlacional. Se utilizó la estadística descriptiva y para encontrar la asociación entre las variables se utilizó la técnica de correlación con técnica estadística de Chi cuadrado, los resultados mostraron que el 38% de los pacientes tienen más de 50 años y prevalece el sexo femenino con 68.40%. El 35.40% de los pacientes reportaron estar insatisfechos con la atención, mientras que el 64.60% mostraron satisfacción. Los pacientes entre 30 a 50 años reportaron insatisfacción en un 50%, el sexo femenino insatisfacción en 37%, quedando como conclusión: La edad entre 30 a 50 años, instrucción primaria, residencia en provincias y tiempo de espera más de 30 minutos están relacionados a la insatisfacción en pacientes que acuden al laboratorio de un Hospital Estatal de Arequipa (23) .

Apaza Arenas, Marisol Carolina y Chacuaco Livise, Jeancarlo Enrique (2019), Calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en Consulta Externa del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2019. El tipo de investigación fue transversal, no experimental, la técnica utilizada fue la entrevista personal y el cuestionario. En los resultados se tuvo que el 43,5% de usuarios tienen satisfacción regular y de este porcentaje, el 40.9% de los usuarios manifiestan tener satisfacción

regular en relación al nivel de calidad del personal, asimismo, el 2.6% de usuarios experimentó una satisfacción alta por el nivel de calidad alto del personal de salud. Por otro lado, el 30,4% de los usuarios del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza perciben un grado de baja satisfacción debido al pésimo nivel de calidad del personal de salud. En conclusión, existe una correlación positiva moderada entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios; los indicadores de calidad influyen de forma trascendental sobre la percepción de expectativas del usuario, quien se encuentra en la búsqueda de un servicio de calidad y de las dimensiones de esta en el momento de la atención (24).

Nacionales

Curasi Miranda, Ericka Dora (2019), Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional, Moquegua, tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre ambas variables; se trata de un estudio no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra quedó conformada por 128 unidades de análisis que acudieron al servicio de emergencia. Los resultados evidenciaron que la calidad del cuidado de Enfermería fue regular para el 50.7%. El grado de satisfacción del usuario fue alto en el 63.3% de la población de estudio. Llegando a la conclusión de que existe una relación altamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio del Hospital Regional de Moquegua (25).

Córdova Zarsosa, Juana (2019), Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, Lima. Esta tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres de los niños con infección respiratoria aguda. Fue descriptivo, correlacional, con una muestra de 138 padres. Los resultados indicaron que la calidad del cuidado enfermero es 76.8% nivel bajo, 23.2% nivel medio; en las dimensiones: humano: el nivel es bajo 67.4%, oportuno: nivel bajo 84,8%, continuo: nivel bajo 55,1% y seguro: nivel bajo 79% y el nivel de satisfacción es bajo de 52.2%. Llegando a la conclusión que la calidad del cuidado del enfermero tiene relación directa con la satisfacción de los padres de los niños (26).

Najarro Rojas, Dina (2019), Satisfacción de los familiares acompañantes del usuario sobre la calidad de atención de las enfermeras en el servicio de emergencia. Hospital de apoyo Huanta, Ayacucho. El objetivo planteado fue identificar la satisfacción de los familiares acompañantes sobre la calidad de atención de las enfermeras del Servicio de Emergencia, Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho - 2019; el estudio fue transversal, no experimental, descriptivo, y tuvo como muestra a 150 personas, los resultados indicaron que el 94,0% refieren una calidad de atención satisfactoria sobre la calidad de atención de enfermería y 6,0% de familiares acompañantes refieren este estado como insatisfactorio. En conclusión, el mayor porcentaje de los acompañantes que acuden al Servicio de Emergencia, perciben como satisfactoria la calidad de atención que brinda enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo de Huanta (27).

Pórtela Culli, Jhonattan Orlando (2019), Nivel de satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud-Chimbote, Áncash; tuvo como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud-Chimbote. El estudio fue de tipo básico, cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y contó con una muestra de 90 usuarios. Los resultados fueron aceptables; obteniendo el 74.4% de satisfacción y 25.6% de insatisfacción. La conclusión demuestra que los usuarios que acuden al Programa de Cervicobraquialgia en el hospital III EsSalud – Chimbote se sienten satisfechos en un 74.4% (28).

Delgado Medina, Luz María (2022), Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional, Tumbes; tuvo como objetivo garantizar el ejercicio del derecho a la salud en el Hospital Regional de Tumbes II-2, estableciendo normas y lineamientos para la recuperación de la salud de la población, con enfoque de género e interculturalidad para la reducción de la morbimortalidad, el estudio fue de tipo cuantitativo no experimental, el diseño, no experimental, de transversal y una muestra de 201 usuarios que asisten al servicio de emergencia del Hospital Regional II -2, Tumbes. Los resultados mostraron que existe una relación muy fuerte entre la satisfacción del usuario y calidad de atención, observándose una ligera variación porcentual entre los niveles de Satisfecho con un 26,9% y poco satisfecho con 26,4% de los encuestados percibiéndose un nivel regular en la calidad de atención y el 18,4% de los encuestados se siente satisfechos con la buena calidad

de atención; referente a la satisfacción del usuario arrojó que el 48,3% de los encuestados se encuentran satisfechos, el 38,8% pocos satisfechos, un 12,9% se sienten muy satisfechos y 0% en el nivel no satisfecho; además de considerar la calidad de atención, se evidencia que el 57,7% de los encuestados perciben un regular nivel de calidad de atención, el 32,8% un nivel bueno y el 9,5% un mal nivel calidad de atención. Se concluye aceptando la hipótesis, ya que existe una relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención; además el 12,9% de los encuestados se sienten muy satisfechos y el 48,3 satisfechos por lo que se concluye que se encuentran orientados hacia la satisfacción; el 57, 7% de los encuestados perciben un nivel regular de la calidad de atención y el 32.8 un nivel bueno, por lo que se considera aceptable la calidad de atención (29).

Barrios León, Julio César y Cachique Oliveira, Suzeti Margarita (2019), Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello, Chosica, Objetivos: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019. Esta fue una investigación de enfoque cuantitativo de tipo observacional, correlacional y transversal en donde se analizó la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de gineco-obstetricia”. Los datos fueron recogidos mediante encuestas estructuradas bajo el modelo SERVQUAL. Los resultados mostraron que existe una correlación directamente proporcional entre la calidad de atención y sus diferentes dimensiones evaluadas, siendo la dimensión tangible la de mayor calidad con un nivel de aceptación del 96.50%, seguido de empatía, la capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad. En aspectos generales se puede desprender que existe una relación significativamente alta entre la calidad de la atención y la satisfacción por parte de las usuarias del servicio de gineco-obstetricia atendidas en el Hospital José Agurto Tello de Chosica durante el año 2019” (30).

Internacionales

Vera Maggi, Wendy Angelina (2019), Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General del Milagro, Guayaquil; se plantearon como objetivo determinar cómo influye el tiempo de espera y la atención sobre la satisfacción de los pacientes

externos del servicio prestado en la unidad de emergencias del Hospital General IESS Milagro, la investigación fue descriptiva, cuantitativa, transversal, correlacional y no experimental. Donde se tomaron como muestra 170 usuarios a los que se le aplicó una encuesta y cuestionario para la recolección de datos. Se pudo observar que un porcentaje de 72,4 % manifestó que pudo comprender las explicaciones que suministró la enfermera, en cuanto al tiempo de espera un porcentaje de 25.3 % no estaba satisfecho y un 62,4 % de los usuarios manifestaron que no fueron orientados de una manera correcta en el servicio de emergencia. Concluyendo que hay un nivel de insatisfacción elevado en el servicio que prestan en emergencia (31).

Villamar Franco, Alison Mercy (2019), Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S.A. - Ecuador, tuvo como objetivo analizar los aspectos que influyen en la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis; la investigación fue descriptiva transversal, cuantitativa; tomando como población 2400 pacientes y la muestra estimada fue de 120 pacientes; para recolectar datos uso el instrumento SERQUAL. Entre los resultados se obtuvo que la gran parte de los usuarios se sienten satisfechos en relación a las dimensiones estudiadas, solo a excepción de la facilidad de transporte para llegar a la unidad. Como conclusiones se reconoció que, los aspectos determinantes del nivel de satisfacción del usuario son la puntualidad, rapidez, espera e interés de la enfermera (32).

Rivera Sisalema, Karen Lissett (2019), Calidad de atención y satisfacción del usuario en consultas externas del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo descriptivo - correlacional transversal. La muestra de estudio correspondió a 200 usuarios como resultado de un muestreo probabilístico. Los resultados correlacionales muestran que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil. Los resultados permitieron llegar a la conclusión de que existe correlación moderada y positiva entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General

Guasmo Sur, Guayaquil, ello conlleva a aceptar la hipótesis planteada por la investigadora (33).

Camejo, Natalia, Artagaveytia, Nora, Hernández, Ana Laura y Delgado, Lucía (2020), Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en una Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela", Uruguay. El objetivo del estudio fue conocer el grado de satisfacción en las pacientes asistidas en la Unidad Docente Asistencial de Mastología y conocer qué aspectos mejorar. Es un estudio prospectivo, se aplicó una encuesta de 13 preguntas a pacientes durante la actividad asistencial. La encuesta presenta una escala ordinal con una escala de valoración de desacuerdo o acuerdo. Las preguntas se centran en el tiempo de consulta, información sobre el tratamiento, impacto de la enfermedad en su vida y la manifestación de sus ideas. Los resultados demuestran que un 90% de los pacientes está satisfecho con el personal médico, un 85% de los pacientes menciona haber recibido ayuda para conocer su enfermedad, un 80% indicó mostrarse contento con el tiempo destinado a su consulta y un 72,6% indicó que puede manifestar sus emociones surgidas en relación a su padecimiento. Se concluye que la satisfacción percibida por los pacientes es alta, se destaca que algunas dimensiones deben mejorar. Ello permite conocer las percepciones de los pacientes para que surjan mejoras en el proceso de atención percibidos (34).

Vera, Jorge y Trujillo, Andrea, (2019), El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derecho habiente en instituciones públicas de salud, México. El objetivo de este trabajo fue ofrecer una explicación de los factores que tienen impacto en la percepción de satisfacción del derechohabiente del sistema público de salud. Mediante un estudio y analizando el proceso de atención que recibe un derechohabiente en una clínica de primer nivel, se detectaron 32 atributos de calidad en el servicio. Se diseñó un cuestionario estructurado para medir la percepción sobre el cumplimiento de estos atributos, así como indicadores de satisfacción. Se integró una muestra de 600 derecho-habientes dividida de forma equitativa entre tres instituciones: Secretaría de Salud, Instituto Mexicano del Seguro Social e Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Los atributos se integraron en siete dimensiones de calidad del servicio mediante un análisis factorial confirmatorio. Para analizar el impacto de estas dimensiones en la satisfacción se llevaron a cabo tanto seis modelos de regresión como dos modelos estructurales. Estos

análisis arrojaron que la calidad del servicio proporcionado por los médicos, así como la calidad del servicio de la entrega de medicamentos tienden a ser los factores de mayor impacto en la satisfacción del derechohabiente. Calidad del servicio del personal de análisis clínicos y la calidad de las instalaciones también tuvieron impactos significativos. Sin embargo, factores como calidad del servicio de los enfermeros(as), calidad del servicio del personal de farmacia, y calidad en la recepción (turnos), no tuvieron un impacto estadísticamente significativo (35).





CAPÍTULO II METODOLOGÍA

1. Técnica e instrumentos

1.1. Técnicas

Para la recolección de datos se utilizó la técnica cuestionario.

1.2. Instrumentos

- a) El instrumento utilizado fue el formulario de preguntas de calidad de atención. Consiste en su estructura de 21 preguntas, distribuidas en 5 criterios o dimensiones de evaluación de calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (ver anexo N° 1).

Elementos tangibles: 04 preguntas

Fiabilidad: 05 preguntas

Seguridad: 04 preguntas

Empatía: 05 preguntas

Capacidad de respuesta: 04 preguntas

- b) En el segundo formulario de preguntas de satisfacción del usuario que estuvo constituido por 20 preguntas según los indicadores, se evaluaron tres criterios: confiabilidad, validez y lealtad (ver anexo N° 2).

Confianza: 08 preguntas

Validez: 07 preguntas

Lealtad: 05 preguntas

Cuadro de coherencias

Variable	Indicadores y subindicadores	Técnica e Instrumento	Ítems
Calidad de atención	Estructura Elementos tangibles	Cuestionario de calidad de atención.	Preguntas 19,20,21,22
	Proceso Fiabilidad Seguridad Empatía		Preguntas 1,2,3,4,5 10,11,12,13 14,15,16,17,18
	Resultado capacidad de respuesta		Preguntas 6,7,8, 9
Satisfacción al usuario	Confianza	Cuestionario de satisfacción del usuario.	Preguntas 1,2,3,4,5,6,7, 8
	Validez		Preguntas 9,10,11,12,13,14,15
	Lealtad		Preguntas 16,17,18,19,20

2. Campo de Verificación

2.1. Ubicación espacial

El estudio se llevó a cabo en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza ubicado Av. Daniel Alcides Carrión 505 - La Pampilla, en el cercado de la ciudad de Arequipa.

2.2. Ubicación temporal

El periodo al que corresponden los datos estudiados corresponde al presente año; la recolección de datos y tabulación de los resultados se dio durante los meses de noviembre 2022 a mayo 2023 por tanto es un estudio coyuntural.

2.3. Unidades de estudio

Pacientes que acudieron al área de hospitalización del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.

2.3.1. Universo:

Estuvo conformado por todos los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, durante los meses de noviembre del 2022 a mayo del 2023.

2.3.2. Tamaño de muestra para un universo definido:

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

Donde:

n = Tamaño de muestra

N= población según datos manejados por admisión =150

z= nivel de confianza al 95 %
=1.96

p= probabilidad de éxito =0.5

q= probabilidad de fracaso =0.5

e =margen de error = 6. 6%

Reemplazamos:

$$\frac{150 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.66^2 \times 149 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 90$$

Muestreo

Es de tipo probabilístico, eligiendo el número de sujetos en relación a los criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

Se incluye como unidad de estudio a:

- Pacientes que estén hospitalizados en servicio de Medicina.
- Pacientes que deseen participar en la investigación.

Criterios de exclusión

Se excluye del presente estudio a:

- Pacientes que no estén hospitalizados en Medicina.
- Pacientes que sean menores de 18 años.
- Cuestionarios mal llenados o incompletos

3. Estrategias de Recolección de Datos

3.1. Organización

- Se aplicó los instrumentos de medición de los usuarios externos de la población objetiva de manera personalizada de noviembre 2022 a mayo 2023, los instrumentos fueron: Formulario de 21 preguntas para la variable de calidad de atención y 20 preguntas para la variable de satisfacción del usuario.
- Coordinación a nivel de la Dirección del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.

- Se seleccionó las unidades de investigación según criterios inclusión y exclusión.
- Se solicitó la aceptación de las unidades de estudio, previo consentimiento informado.
- Se aplicó el cuestionario a los pacientes de martes a sábado.
- Una vez aplicado el instrumento se procedió a analizar los datos obtenidos. Para el análisis se utilizó el estadígrafo de frecuencia y se elaboró las tablas y gráficos correspondientes.
- La aplicación del instrumento para la obtención de datos mediante la guía de cuestionario y el formulario de preguntas se dio durante la semana.
- Finalmente, se elaboró las conclusiones y recomendaciones en base a los datos obtenidos.

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos humanos

- Investigadoras
- Especialista
- Estadístico

3.2.2. Recursos materiales

- Lapiceros
- Laptop
- Impresora
- Internet

3.2.3. Recursos económicos

Propios de la investigadora

3.3. Validación del Instrumento

Los instrumentos para la presente investigación han sido validados en la tesis sustentada en el año 2019 cuyo autor es Lizárraga Quispe, Evelyn Danitza. Relación de la calidad percibida del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de emergencia, Clínica Arequipa -2018”

Baremo general de calidad de atención.

Se sumó el valor de cada una de las dimensiones obtenidas, un total para cada caso. Se obtuvo un puntaje máximo y mínimo procesado en una matriz.

Categoría	Malo	Regular	Bueno	N° de preguntas	Valor min.	Valor máx.
Elementos tangibles	4-8	9-14	15-20	4	4	20
Fiabilidad	5-11	12-18	19-25	5	5	25
Seguridad	4-8	9-14	15-20	4	4	20
Empatía	5-11	12-18	19-25	5	5	25
Capacidad de respuesta	4-8	9-14	15-20	4	4	20
Total	37-46	47-78	79-110	37	37	110

Baremo general de satisfacción del usuario

Se sumó el valor de cada una de las dimensiones obtenidas, un total para cada caso. Se obtuvo un puntaje máximo y mínimo procesado en una matriz.

Categoría	Bajo	Medio	Alto	N° de preguntas	Valor min.	Valor máx.
Confianza	8-18	19-29	30-40	8	8	40
Validez	7-17	18-26	25-35	7	7	35
Lealtad	5-11	12-18	19-25	5	5	25
Total	30-46	47-73	74-100	20	20	100

4. Criterio para el manejo de resultados

El tipo de escala que se utilizó es la nominal. La medida de correlación entre variables usada fue la de Chi cuadrado.

Conteo:

- De forma automática a través de la matriz de recuento
- Tabulación
- Cuadros numéricos de doble entrada

Graficación:

Se utilizó gráficos de barras dobles comparativas según la naturaleza de las tablas.

Plan de análisis de datos

La medida de correlación entre variables fue Chi – cuadrado. Se hizo mediante el cálculo de frecuencia, porcentaje, datos esperados y datos observados.

$$\chi^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

fo=frecuencia de valor observado.

fe=frecuencia del valor esperado.



CAPÍTULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1
Población de estudio por edad

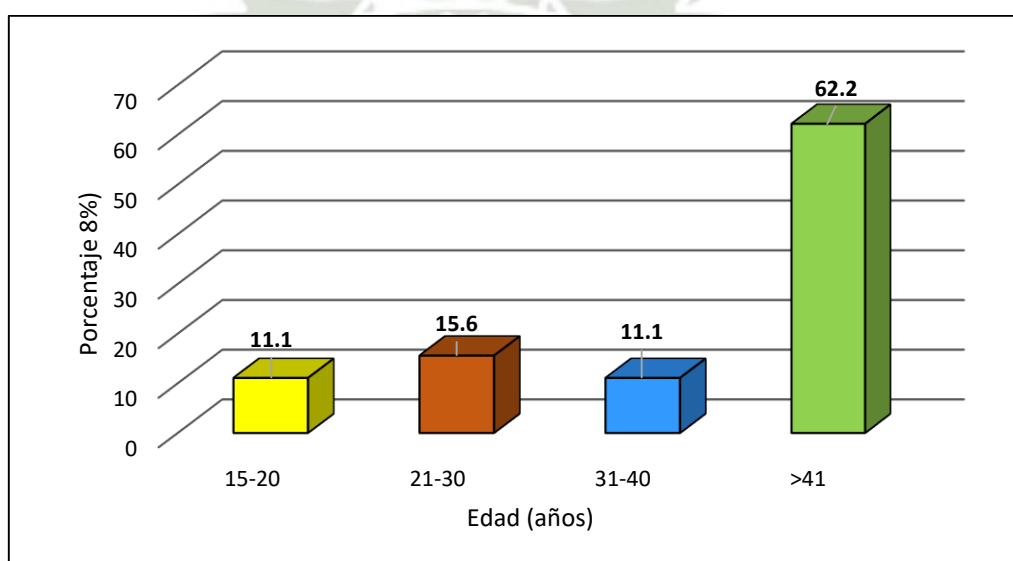
Edad	N°.	%
15-20	10	11,1
21-30	14	15,6
31-40	10	11,1
>41	56	62,2
TOTAL	90	100

Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación

En la tabla 1 acerca de la población de estudio por edad, se puede observar que el mayor número de personas atendidas son los adultos mayores de 41 años, los que conforman el 62,2% de la población, seguido por la población mayor cuyas edades están comprendidas entre 21 y 30 años con el 15,6%; finalmente, la población joven y adulta con el 11,1% que tienen entre 15 – 20 años y 31- 40 años. Con esto podemos observar que nuestros pacientes adultos son los que más acuden al servicio de Hospitalización Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.

Figura 1
Población de estudio por edad



Nota: Matriz de sistematización de datos

Tabla 2
Población de estudio por sexo

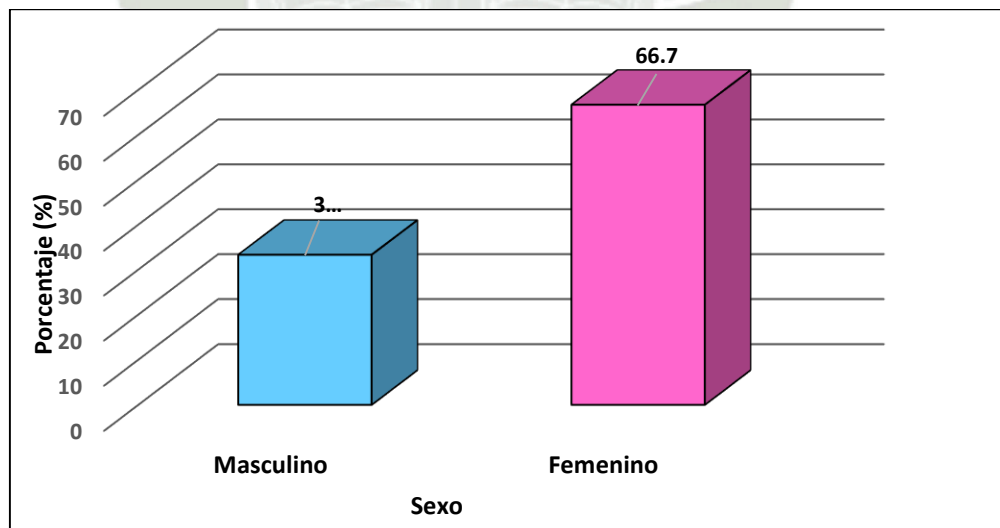
Sexo	N°	%
Masculino	30	33,3
Femenino	60	66,7
TOTAL	90	100

Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación:

En la tabla 2 acerca de la población de estudio por sexo, podemos observar como resultado que el mayor número de personas son de sexo femenino con el 66,7% y un 33,3% de pacientes son varones. Con esto podemos ver que las pacientes femeninas son las que más acuden al servicio de hospitalización Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.

Figura 2
Población de estudio por sexo



Nota: Matriz de sistematización de datos

Tabla 3
Población de estudio según nivel de instrucción

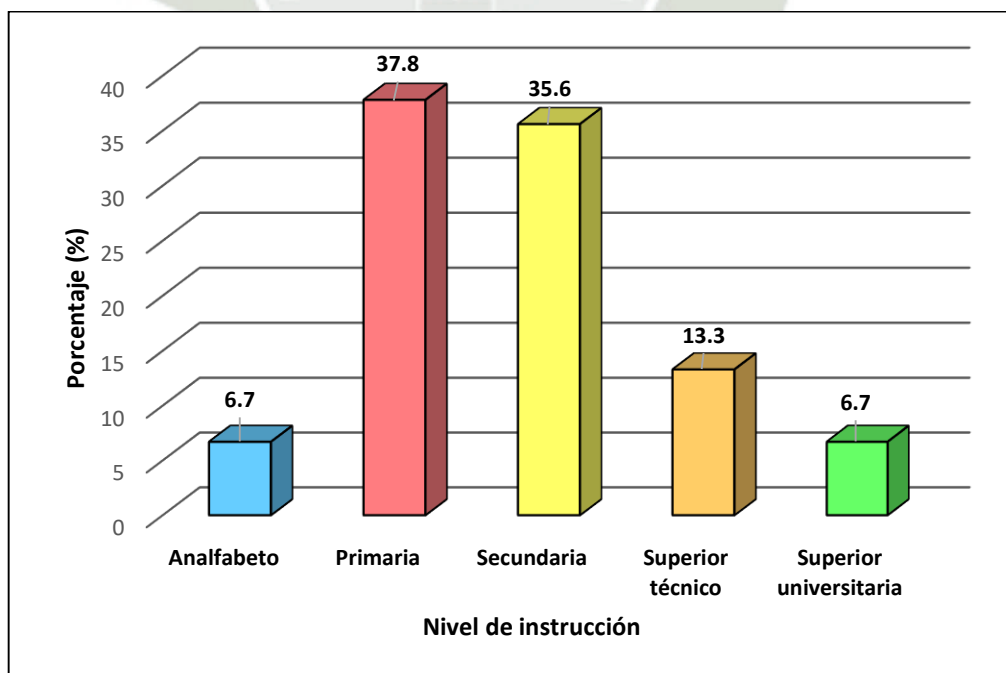
Nivel de instrucción	N°	%
Analfabeto	6	6,7
Primaria	34	37,8
Secundaria	32	35,6
Superior técnico	12	13,3
Superior universitaria	6	6,7
TOTAL	90	100

Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación

La tabla 3 muestra que el 37.8% de los pacientes hospitalizados del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, son de sexo femenino, tienen primaria completa y solo el 6.7% de ellos son analfabetos o tienen educación superior universitaria.

Figura 3
Población de estudio según nivel de instrucción



Nota: Matriz de sistematización de datos

Tabla 4
Población de estudio por ocupación

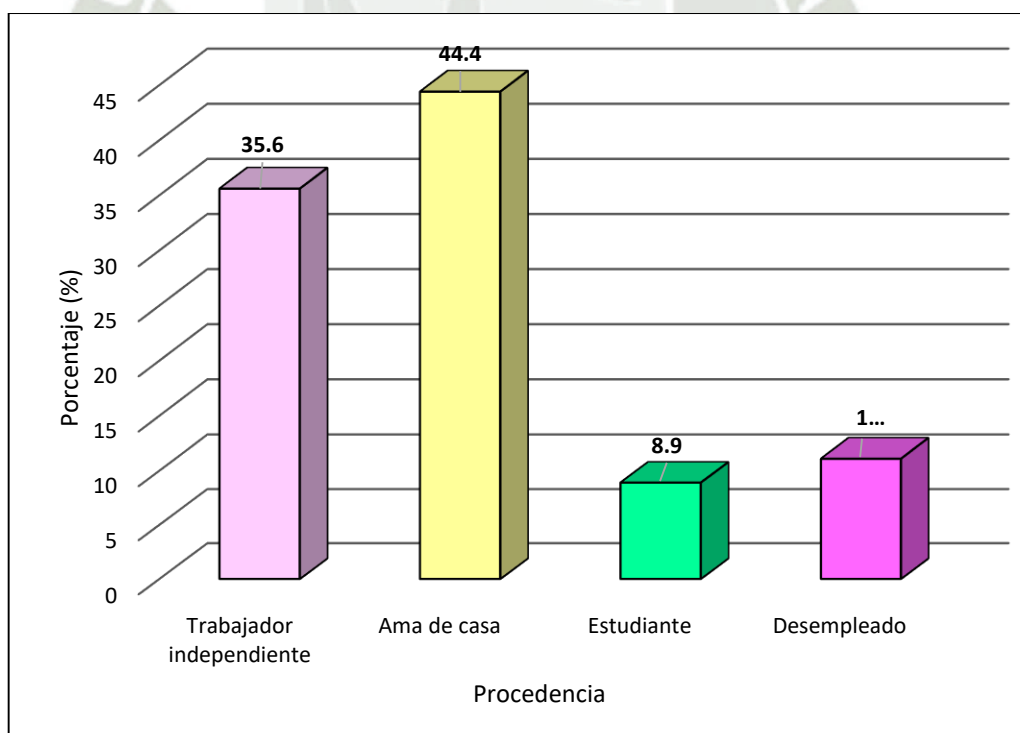
Ocupación	N°	%
Trabajador independiente	32	35,6
Ama de casa	40	44,4
Estudiante	8	8,9
Desempleado	10	11,1
TOTAL	90	100

Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación

La tabla 4 muestra que el 44.4% de los pacientes hospitalizados del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa está conformado por amas de casa y solo el 8.9% de ellos son estudiantes.

Figura 4
Población de estudio por ocupación.



Nota: Matriz de sistematización de datos

Tabla 5
Nivel de estudio según procedencia.

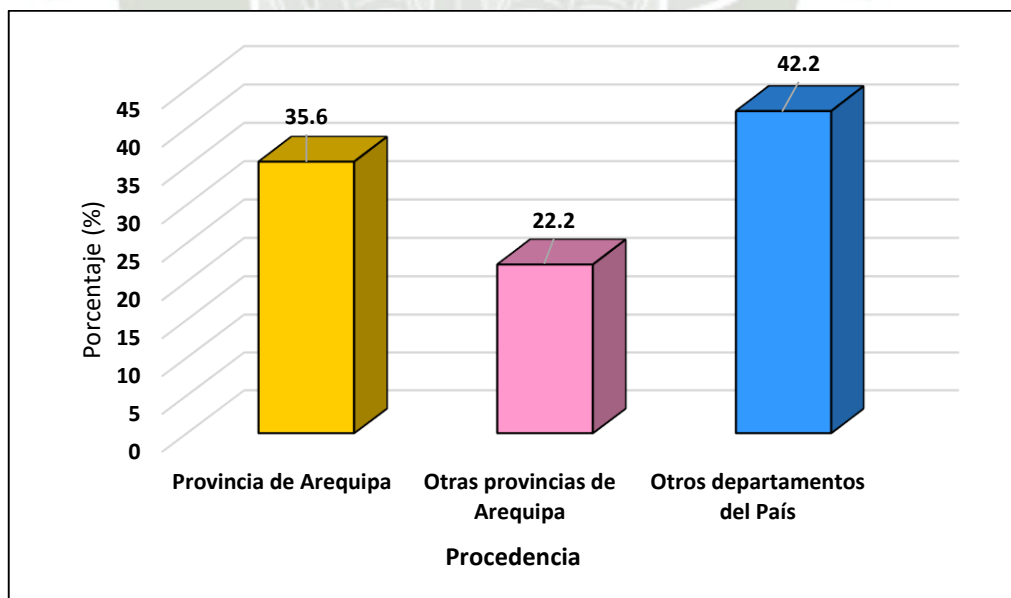
Procedencia	Nº	%
Provincia de Arequipa	32	35,6
Otras provincias de Arequipa	20	22,2
Otros departamentos del país	38	42,2
TOTAL	90	100

Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación

La tabla 5 muestra que el 42.2% de los pacientes hospitalizados del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa procede de otros departamentos del país y solo el 22.2% procede de otras provincias de Arequipa.

Figura 5
Nivel de estudio según procedencia



Nota: Matriz de sistematización de datos

Tabla 6
Población de estudio por usuario

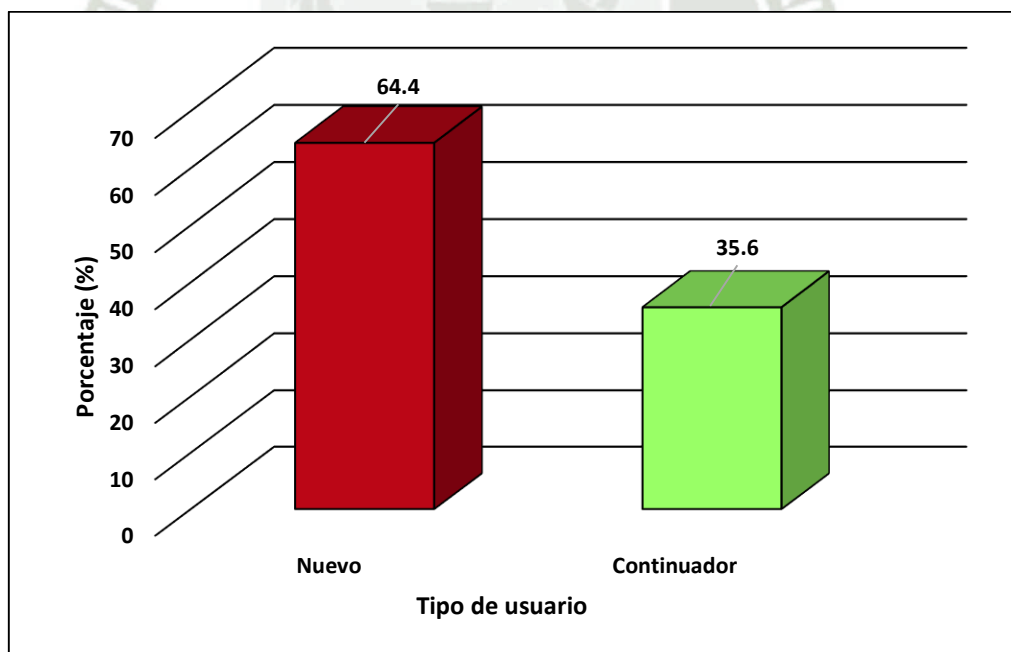
Tipo de usuario	N°	%
Nuevo	58	64,4
Continuador	32	35,6
TOTAL	90	100

Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación

La tabla 6 muestra que el 64.4% de los pacientes hospitalizados del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa son nuevo usuarios y solo el 35.6% de ellos son continuadores.

Figura 6
Población de estudio por usuario



Nota: Matriz de sistematización de datos

Tabla 7
Calidad de atención según fiabilidad

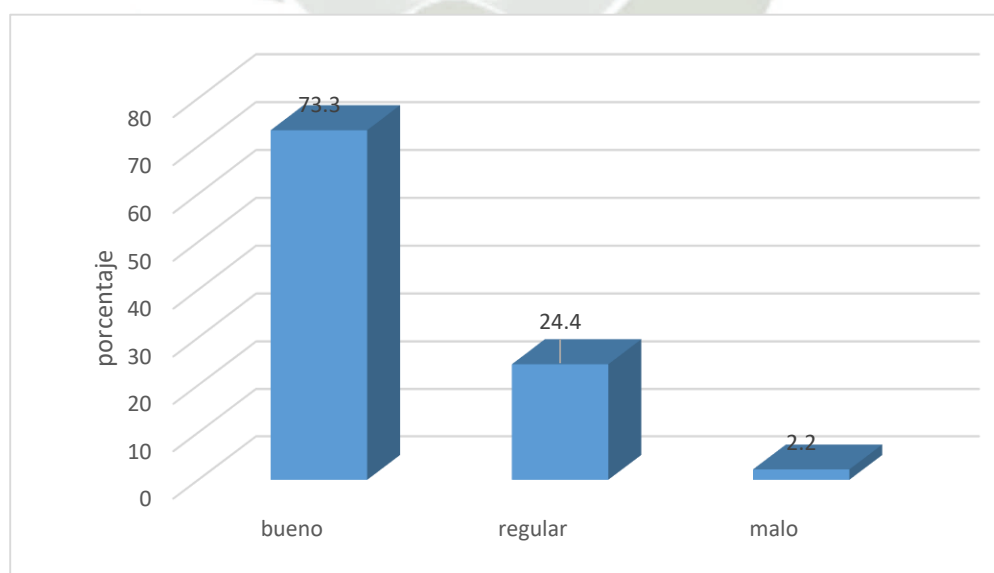
Niveles de fiabilidad	N°	%
Bueno	66	73,3
Regular	22	24,4
Malo	2	2,2
TOTAL	90	100

Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación

En la tabla 7 que refiere los resultados de la calidad de atención según fiabilidad, podemos observar que la población estudiada califica en un 73.3% como buen la calidad de atención, 24.4% como regular y 2.2% como malo, lo que nos reafirma la gran fiabilidad que se tiene respecto a este indicador. Es importante acotar que los pacientes recibieron la visita del médico todos los días, comprendieron la explicación que les brindaron sobre la evolución de sus problemas de salud, sobre los medicamentos que recibieron en hospitalización, beneficios, efectos adversos y sobre los resultados de los análisis de laboratorio.

Figura 7
Calidad de atención según fiabilidad



Nota: Matriz de sistematización de datos

Tabla 8
Calidad de atención según capacidad de respuesta

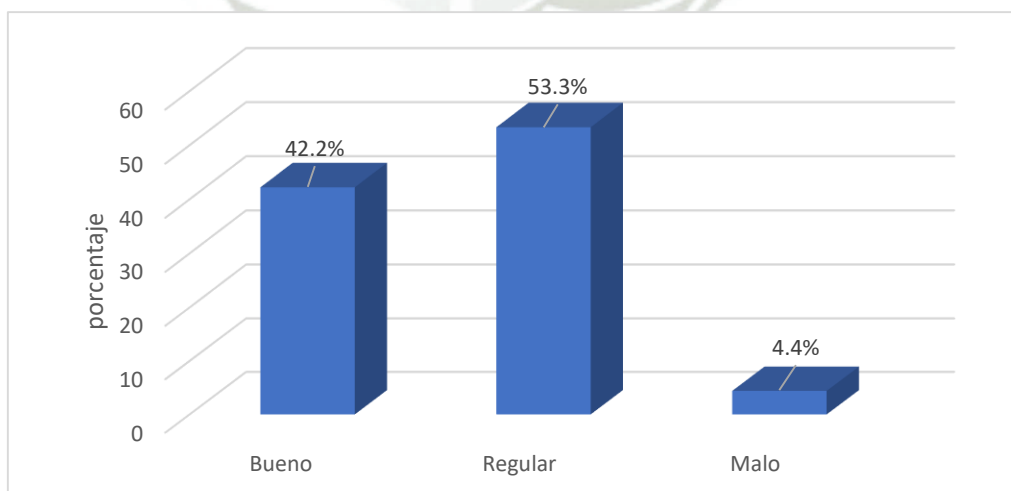
Niveles de capacidad de respuesta	N°	%
Bueno	38	42,2
Regular	48	53,3
Malo	4	4,4
TOTAL	90	100

Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación

La tabla 8 permite observar que la población estudiada califica en un 42.2% la capacidad de respuesta en la atención, el 53.3% lo califica como regular y el 4.4% como malo, lo que nos reafirma la gran capacidad de respuesta que presenta el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza reafirmando la regular calidad de atención que esta brinda. Un aspecto a resaltar es que el personal multidisciplinario aclara todas sus dudas, escribe su diagnóstico, y gracias a esto los pacientes se tiene una idea más clara sobre las enfermedades que pueden aquejar.

Figura 8
Calidad de atención según capacidad de respuesta



Nota: Matriz de sistematización de datos

Tabla 9
Calidad de atención según seguridad

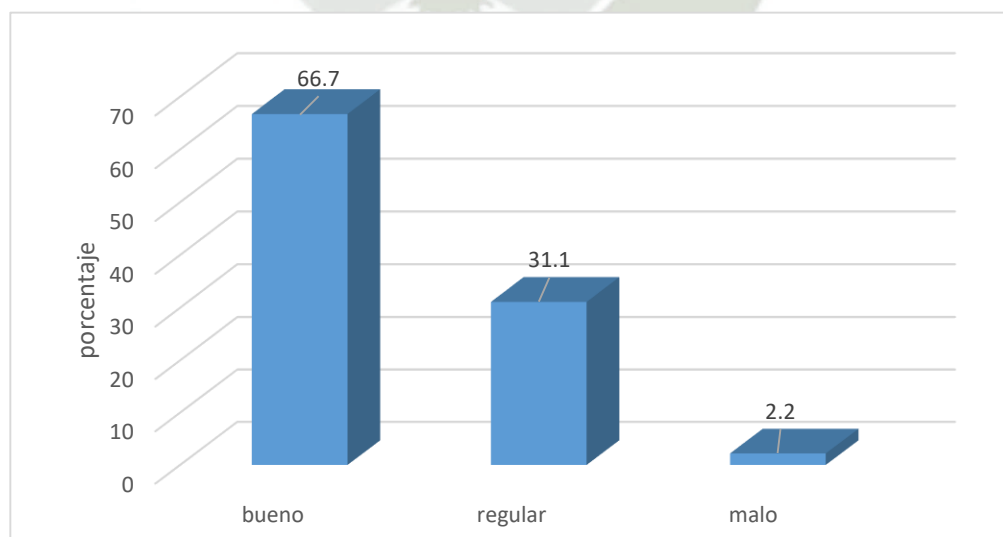
Nivel de seguridad	N°	%
Bueno	60	66,7
Regular	28	31,1
Malo	2	2,2
TOTAL	90	100

Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación

La tabla 9 muestra para el indicador de calidad de atención según seguridad, la población estudiada califica como bueno 66.7 %, como regular 31.1% y malo 2.2%, lo que nos reafirma la gran seguridad que se genera en los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, estos datos dejan entrever que los pacientes consideran al personal de salud como personas con la capacidad de solucionar sus problemas.

Figura 9
Calidad de atención según seguridad



Nota: Matriz de sistematización de datos

Tabla 10
Calidad de atención según empatía

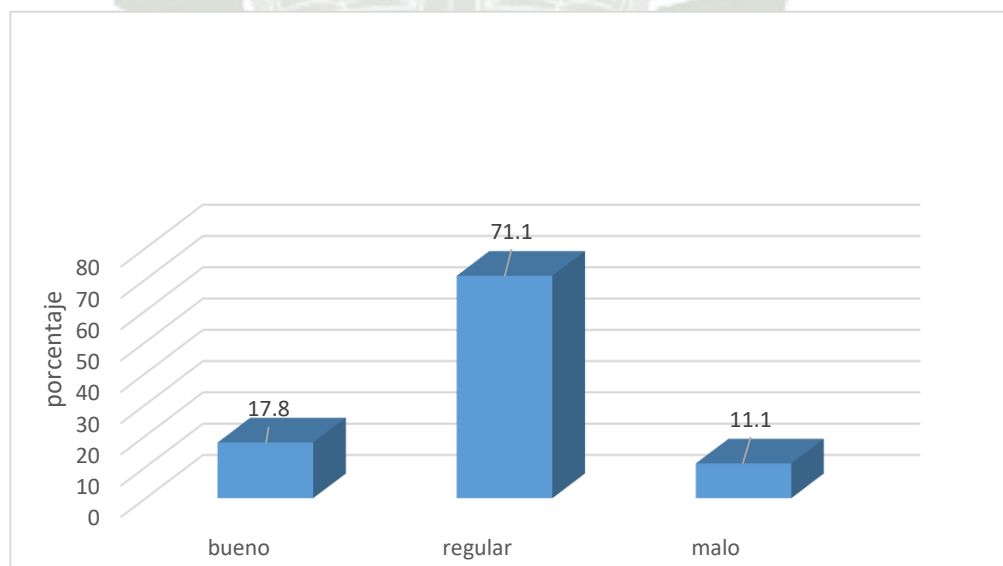
Nivel de empatía	N°	%
Buena	16	17,8
Regular	64	71,1
Malo	10	11,1
TOTAL	90	100

Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación

La tabla 10 permite ver que, en razón de la empatía percibida del personal de salud hacia los pacientes, el 17,8% la califica como buena, el 71.1% como regular el y el 11.1% como mala. Los referentes de este indicador son: consideran al personal de salud como una persona de regular empatía, lo que puede ser por la primera impresión que recibe el paciente del equipo multidisciplinario, el médico fue regularmente amable, respetuoso y mostró paciencia, además, el trato del personal de nutrición, admisión y enfermería fue regularmente amable y paciente.

Figura 10
Calidad de atención según empatía



Nota: Matriz de sistematización de datos

Tabla 11
Calidad de atención según aspectos tangibles

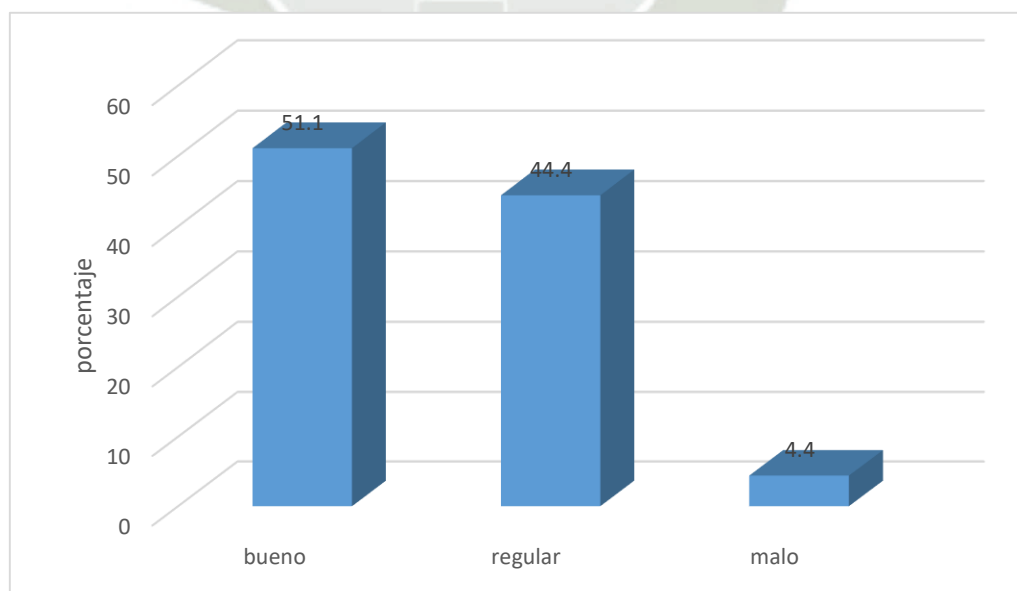
Niveles de aspectos tangibles	N°	%
Bueno	46	51,1
Regular	40	44,4
Malo	4	4,4
TOTAL	90	100

Nota: Matriz de Sistematización de Datos

Interpretación

La tabla 11, acerca de la calidad de atención según aspectos tangibles, permite observar que la población de estudio califica este criterio como bueno en un 51.1%, como regular en un 44.4% y 4.4% como malo. Con ello, podemos afirmar que el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa es un lugar agradable para trabajar y orientado a satisfacer las necesidades de los pacientes.

Figura 11
Calidad de atención según aspectos tangibles



Nota: Matriz de sistematización de datos

Tabla 12

Población de estudio según calidad de atención global

Calidad de atención	N°	%
Mala	0	0,00
Regular	40	44,4
Bueno	50	55,6
TOTAL	90	100

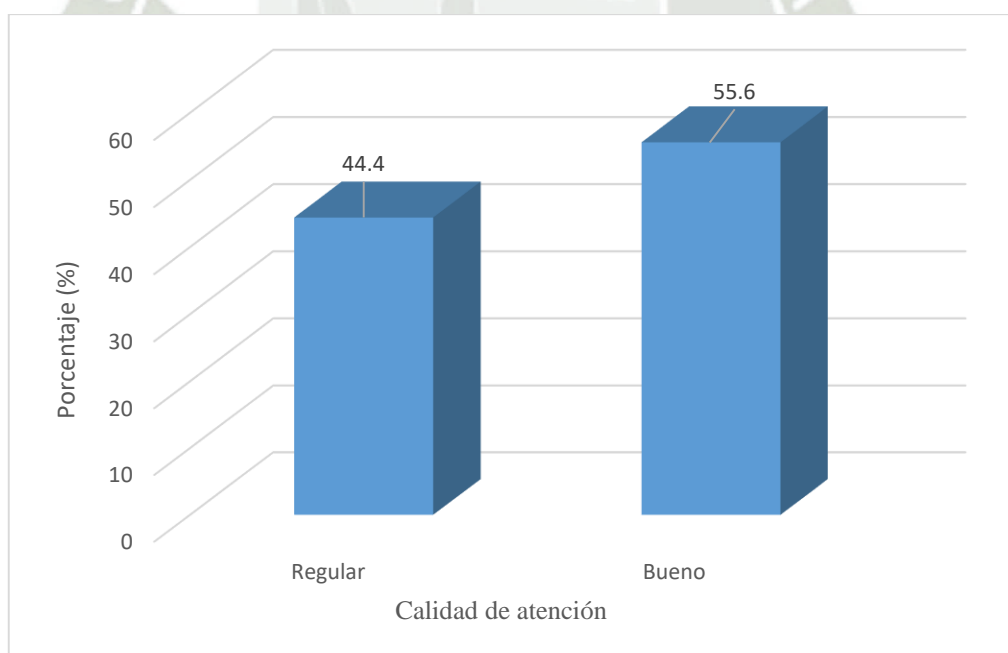
Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación

La tabla 12 muestra que el 44.4% de los pacientes hospitalizados del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa tienen una percepción regular de la calidad de atención ofrecida en este nosocomio y el 55.6% de ello tiene una percepción buena.

Figura 12

Población de estudio según calidad de atención global



Nota: Matriz de Sistematización de Datos

Tabla 13

Satisfacción del usuario según confiabilidad

Nivel de confiabilidad	N°	%
Alto	70	77,8
Medio	18	20,0
Bajo	2	2,2
TOTAL	90	100

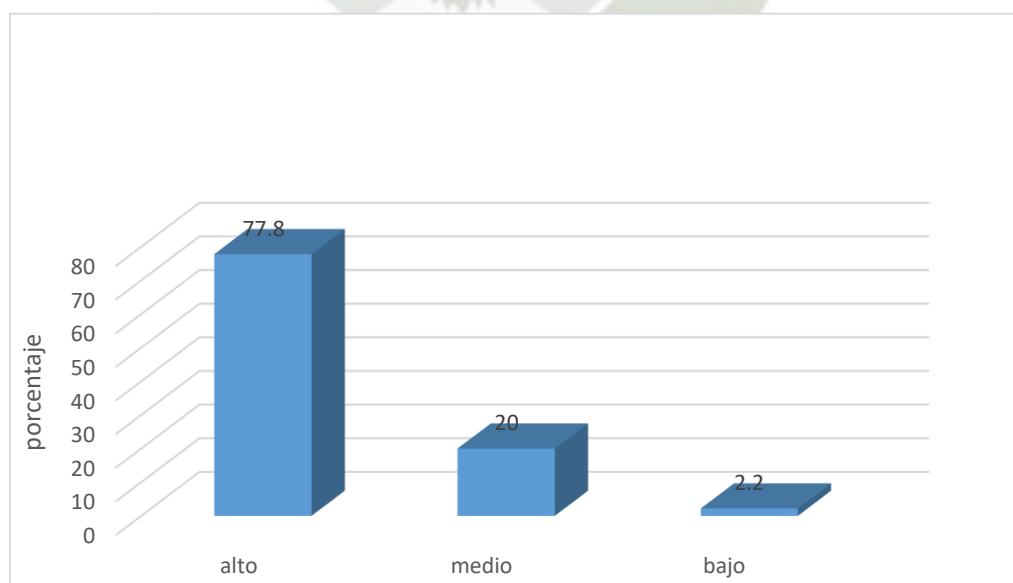
Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación

La tabla 13, en lo que respecta a la satisfacción del usuario según confiabilidad, podemos observar como resultado que el mayor porcentaje de pacientes afirma que esta es alta en un 77.8%, mientras que afirma el 20.0% indica que la confiabilidad es media y finalmente un 2.2% considera que es baja, esto se puede deber a que los pacientes se sienten cómodos y seguros durante su hospitalización en el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.

Figura 13

Satisfacción del usuario según confiabilidad



Nota: Matriz de sistematización de datos

Tabla 14
Satisfacción del usuario según validez

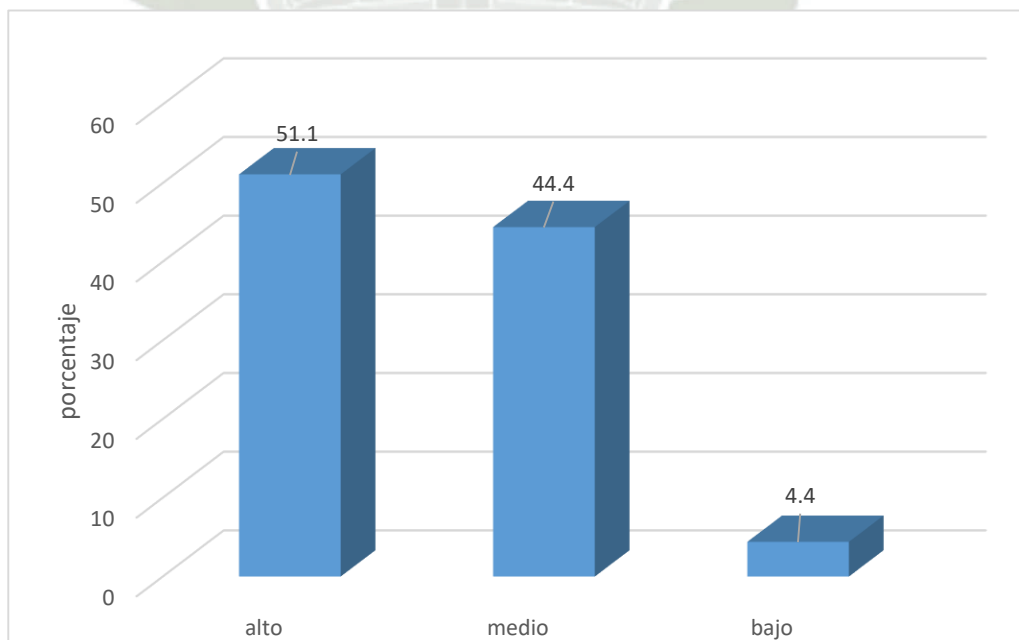
Nivel de validez	N°.	%
Alto	46	51,1
Medio	40	44,4
Bajo	4	4,4
TOTAL	90	100

Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación

La tabla 14, acerca de la satisfacción del usuario según validez podemos observar que los usuarios la definen como alta en un 51.1%, media con un 44.4 y baja con un 4.4% esto se puede deber a que los pacientes tienen una atención adecuada, les explican los procedimientos antes de empezar y que también consideran que los tratamientos que les realizan son de calidad.

Figura 14
Satisfacción del usuario según validez



Nota: Matriz de sistematización de datos

Tabla 15
Satisfacción del usuario según lealtad

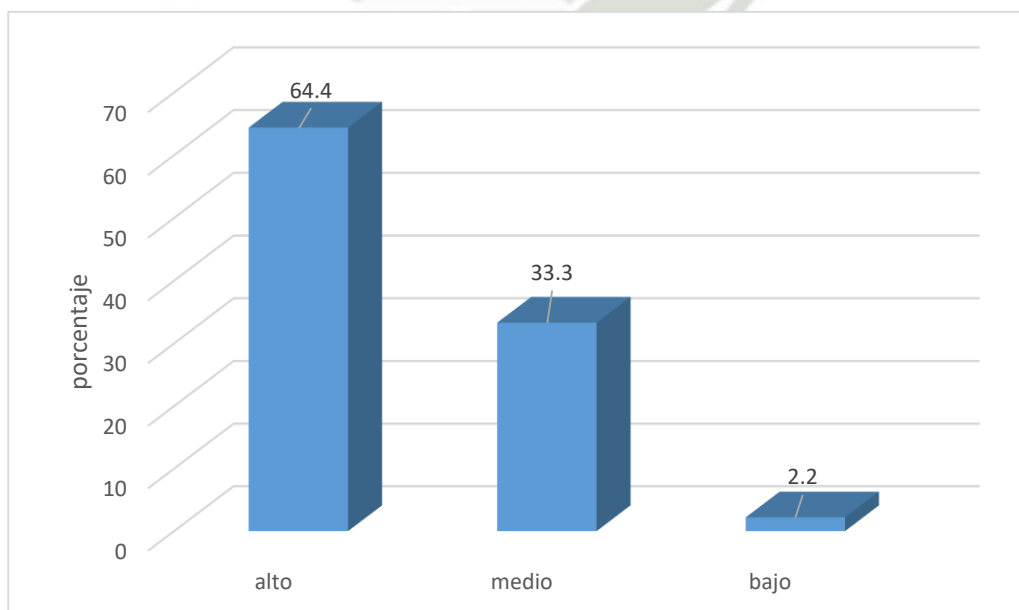
Nivel de lealtad	N°	%
Alto	58	64,4
Medio	30	33,3
Bajo	2	2,2
TOTAL	90	100

Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación

En la tabla 15 se puede ver, acerca de la satisfacción del usuario según lealtad, que los pacientes la califican como alta con un 64.4%, media con un 33.3%, y baja con un 2.2% esto nos puede dar una idea acerca de la predisposición que tienen los pacientes de continuar con los tratamientos que se les brinda y que sigan acudiendo a las citas programadas con lo que los tratamientos terapéuticos no queden inconclusos o alargarse demasiado tiempo.

Figura 15
Satisfacción del usuario según lealtad



Nota: Matriz de sistematización de dato

Tabla 16

Población de estudio según satisfacción del usuario global.

Satisfacción de usuario	N°	%
Bajo	4	4,4
Medio	18	20,0
Alto	68	75,6
TOTAL	90	100

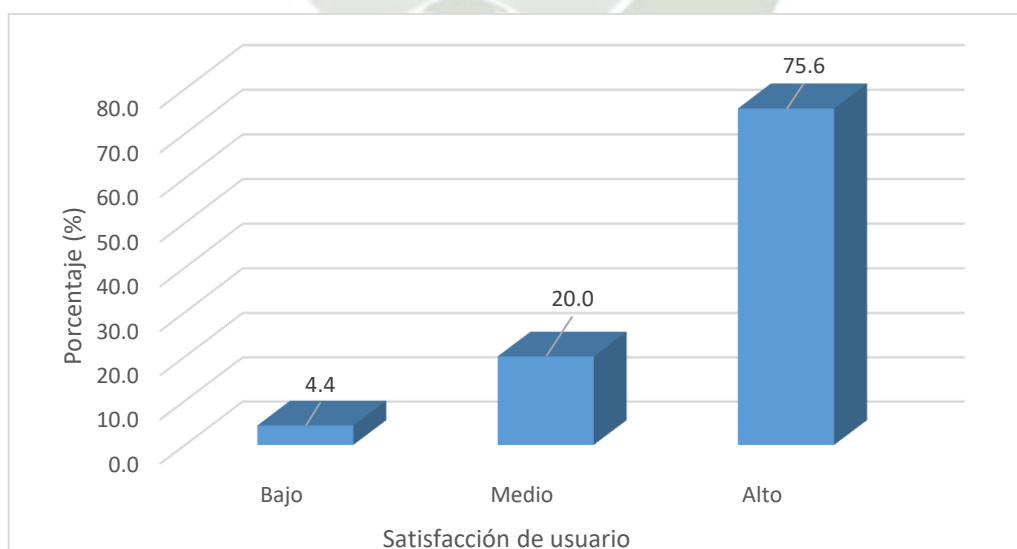
Nota: Matriz de sistematización de datos

Interpretación

En la tabla 16, respecto a la satisfacción de usuario-paciente hospitalizado del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa podemos observar que el mayor porcentaje presenta una calificación alta en un 75.6% seguido de la calificación media con un 20.0% y finalmente la calificación de baja con un 4.4% por lo que mayoritariamente existe una alta satisfacción con pocas o nulas opiniones negativas en su satisfacción siendo la tendencia mayoritaria la de satisfacción alta.

Figura 16

Población de estudio según satisfacción del usuario global



Nota: Matriz de sistematización de datos

Tabla 17

Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario

	Bueno/Alta		Regular/Media		Malo/Bajo		Total
	F	%	F	%	F	%	
Calidad de atención	50	55.6	40	44.4	0	0	100 %
Satisfacción del usuario	68	75.6	18	20.0	4	4.4	100 %

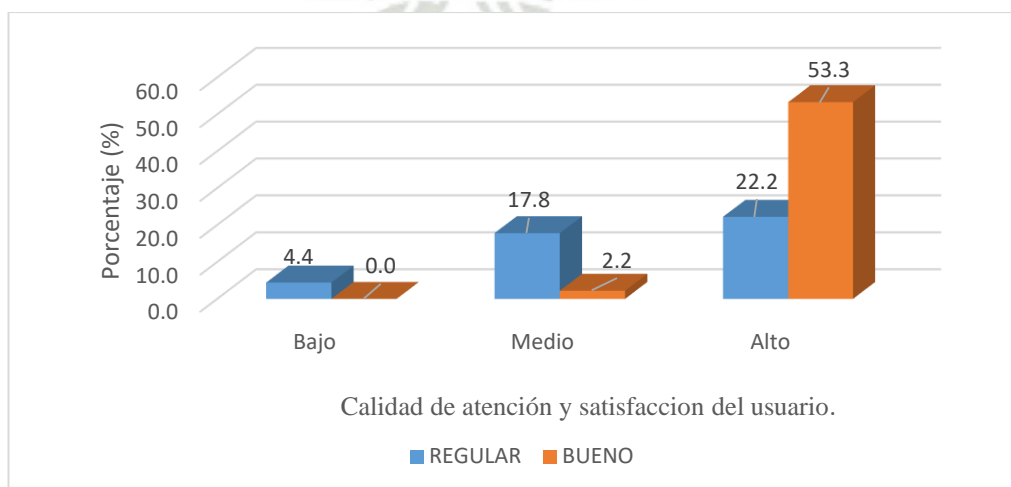
- Grados de libertad = 2
- $X^2=25.62$
- $X^2=$ critico 0.524

Interpretación

En cuanto a la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario, la tabla 17 muestra que en ambos casos los pacientes las consideran en el nivel bueno y alto; los porcentajes que lo demuestran son de 55.6 % y 75.6% respectivamente, mientras que un 44.4% considera que la calidad de atención es regular y un 20.0 % consideran que la satisfacción del usuario es media. Según la prueba chi cuadrado el 25.62 es mayor que el chi cuadrado crítico de 0.524 lo que demuestra que existe una relación de dependencia entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, lo cual permite corroborar la hipótesis de trabajo.

Figura 17

Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario



Nota: Matriz de sistematización de datos

2. DISCUSIÓN

La presente tesis titulada “Relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023” presenta resultados que en su mayoría van acorde a los resultados obtenidos en otras investigaciones internacionales como nacionales. El estudio es relacional y de corte transversal, tuvo como propósito evaluar la calidad de atención y la satisfacción del paciente, para el cual se tuvo un tamaño muestral de 108 pacientes, se encuestó a 90 de ellos en el servicio de Medicina que cumplieron con los criterios de inclusión y se utilizó como técnica el cuestionario y se aplicaron dos formularios de preguntas. Se aprecia que la evaluación según la escala de Servqual los pacientes atendidos presentaron niveles de calidad de atención buenas y una alta calificación en la satisfacción del usuario.

Tabla 1: En esta tabla acerca de la población de estudio por edad, se obtuvo como resultado que el mayor número de personas atendidas son los adultos con el 62,2% que son mayores de 41 años, seguido por la población mayor con el 15,6% que tienen entre 21 – 30 años, y finalmente la población joven y adulta con el 11,1% que tienen entre 15 – 20 años y 31- 40 años.

En el estudio: “Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de Medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa 2020”, se observa que el 36.3% de los adultos mayores de los servicios de Medicina del hospital Goyeneche tienen entre 65 a 74 años, el 31.3% tienen entre 75-84 años, seguido del 23.8% entre 60-64 años, mientras que el 8.8% tienen 85 años o más (21).

En el estudio: “Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio externo de psiquiatría en los hospitales Honorio Delgado Espinoza y Carlos Alberto Segúin Escobedo de Arequipa 2019”, se muestra al usuario de consultorio externo de psiquiatría según grupo etario, donde la mayor frecuencia de grupo etario en el Hospital Honorio Delgado Espinoza fue en la edad de 51 a 60 años (43.3%) que también predominó en el hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo con un 41.66% (22).

La presente investigación coincide con los resultados de los estudios mencionados, siendo el grupo de edad, mayores de 41 años.

Tabla 2: En esta tabla, acerca de la población de estudio por sexo, podemos observar como resultado que el mayor número de personas del sexo femenino comprenden el 66,7% y un 33,3% de pacientes varones. Con esto podemos notar que las pacientes femeninas son las que más acuden al servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa 2023.

En este estudio: “Relación de la calidad percibida del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de emergencia, Clínica Arequipa, Arequipa-2018”, el 50.8% son de sexo femenino y 49.2% de sexo masculino.

En el estudio: “Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de Medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa 2020”, se observa que el 56.3% de los adultos mayores de los servicios de Medicina del hospital Goyeneche son de sexo femenino, mientras que el 43.8% pertenecen al sexo masculino (5).

En nuestro caso hay mayor proporción del sexo femenino. Coincidiendo con los demás estudios.

Tabla 3: Muestra que el 37.8% de los pacientes hospitalizados del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, tiene primaria completa y solo el 6.7% de ellos son analfabetos o cursaron educación superior universitaria.

En el estudio: “Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de Medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa 2020”, se observa que el 32.5% de los adultos mayores de los servicios de Medicina del hospital Goyeneche tienen instrucción primaria, seguido del 28.7% sin instrucción, el 27.5% tienen instrucción secundaria, mientras que el 11.3% tienen instrucción superior (26).

En un estudio: “Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio externo de psiquiatría en los hospitales Honorio Delgado Espinoza y Carlos Alberto Segúin Escobedo de Arequipa 2019” muestra al usuario de consultorio externo de psiquiatría según grado de instrucción. El hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo presenta una mayor frecuencia del grado de instrucción superior con un numero de 89 (51.7%) encuestados y en el hospital Honorio Delgado Espinoza el grado de instrucción

secundario, la población de educación primaria presenta un mayor porcentaje en el hospital Honorio Delgado Espinoza en comparación del hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo donde el grado de instrucción superior prevalece con un 71,8% del total de usuarios encuestados en el estudio(13).

En nuestro caso el grado de instrucción más frecuente fue el nivel primario coincidiendo con los demás estudios.

Tabla 4: Muestra que el 44.4% de los pacientes hospitalizados del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, son amas de casa y solo el 8.9% de ellos son estudiantes.

En el estudio: “Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de Medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa 2020”, se observa que el 73.8% son amas de casa, mientras que el 25.0% estuvieron hospitalizados entre 4 a 5 días (30).

En un estudio: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua del 2019”. Se observa que el 30,5 % son trabajadores independientes y el 27.3 % son amas de casa (21).

La ocupación en gran proporción es ama de casa, coincidiendo con los demás estudios.

Tabla 7: En esta tabla acerca de la calidad de atención según fiabilidad, podemos observar que la población estudiada califica como bueno 73.3%, como regular 24.4% y malo 2.2%.

En el estudio: “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”, el mayor porcentaje se dio en la dimensión de fiabilidad, nivel bueno con el 92.50%. (30).

En un estudio: “Calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2019”, el mayor porcentaje se dio en la dimensión de fiabilidad con el 80.09% en el nivel regular (24).

La presente investigación coincide en gran proporción con la dimensión de fiabilidad.

Tabla 8: En esta tabla acerca de la calidad de atención según capacidad de respuesta, podemos observar que la población estudiada califica como bueno 42.2%, como regular 53.3% y malo 4.4%, lo que nos reafirma la gran capacidad de respuesta que presenta el servicio de hospitalización de Medicina frente a sus pacientes reafirmando la buena calidad de atención que esta brinda. También podemos observar que los pacientes ven que el personal multidisciplinario les aclara todas sus dudas y gracias a esto los pacientes tiene una idea más clara sobre las enfermedades que pueden aquejar.

En el estudio: “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”, el mayor porcentaje se dio en la dimensión capacidad de respuesta con el 93.50% en el nivel bueno (30).

En el estudio: “Calidad de Servicio del Personal de Salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2019”, el mayor porcentaje se dio en la dimensión capacidad de respuesta con el 91.70% en el nivel regular (24).

Los valores se encuentran en el rango regular. La insatisfacción se debe a que los trámites para su hospitalización fueron regularmente rápidos, análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron en un tiempo de moderado a lento, debido a que no había reactivo en el hospital y los familiares del paciente han tenido la opción de realizarlos de manera particular, dado que las máquinas estaban inoperativas. Los trámites para el alta también han sido ligeramente lentos, debido a la demanda de pacientes que hay en el hospital. Estos aspectos coinciden con la investigación.

Tabla 9: En la presente tabla acerca de la calidad de atención según seguridad, podemos observar que la población estudiada califica la calidad como buena en un 66.7 %, como regular en un 31.1% y malo en un 2.2%, lo que nos reafirma la gran confianza que genera el servicio de hospitalización de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, esto puede estar justificado en que los pacientes consideran al personal de salud como personas con la capacidad de solucionar problemas, les da seguridad, les muestra su bioseguridad lo cual le da confianza al usuario.

En el estudio: “Calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2019”, inicialmente el indicador de seguridad predomina con un 95.7% considerándose como regular (24).

En nuestro estudio se obtuvo una calificación buena: los médicos mostraron interés para mejorar y solucionar los problemas de salud de parte del área de nutrición; los alimentos se entregaron con una temperatura adecuada y de manera higiénica, se resolvió el problema de salud por el cual fue hospitalizado y durante la hospitalización se respetó su privacidad. No se encontró coincidencias en la investigación.

Tabla 10: En esta tabla, acerca de la calidad de atención según empatía, podemos observar que los pacientes califican como bueno el 17,8%, regular el 71,1% y malo el 11.1%.

En el estudio: “Calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza Arequipa 2019”, el 44,8% representa al indicador de empatía con un nivel pésimo en relación a un 12.6% que considera que el indicador de empatía es excelente (24).

En nuestra investigación se obtuvo una calificación regular: el trato del personal de nutrición fue regularmente amable, respetuoso y con paciencia, el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue regularmente amable, respetuoso y con paciencia y el personal de enfermería mostró regular interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización. No se encuentra coincidencia con la investigación.

Tabla 11: En esta tabla, respecto a la calidad de atención según aspectos tangibles, podemos observar que la población de estudio la califica como bueno con un 51.1%, regular en un 44.4% y 4.4% como malo. Con lo que podemos afirmar que el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa es un lugar agradable para trabajar y orientado a satisfacer a los pacientes.

En este estudio: “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”, el mayor porcentaje se dio en la dimensión tangible con el 96.5% en el nivel bueno (30).

En nuestra investigación se obtuvo nivel bueno en gran proporción con respecto a la dimensión de aspectos tangibles: los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios, los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios, los equipos se encontraron disponibles y se encontraron materiales necesarios para la atención; la ropa de cama, colchón y frazadas fueron no los adecuados. No coincide con la investigación.

Tabla 12: Muestra que el 44.4% de los pacientes hospitalizados del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa tienen un nivel regular de calidad de atención y el 55.6% de ello tienen un nivel bueno de calidad de atención.

En el estudio: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua del 2019”, se presenta la percepción general de la calidad del cuidado enfermero, teniendo que el puntaje mayoritario fue regular (50.7%), seguido por buena (39.1%) y mala (10.2%) (25).

En un estudio: “Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019”, el 94.5% de los usuarios opinan que la calidad de atención es buena en el servicio de ginecología y obstetricia. En menores porcentajes, los niveles regular y mala representan el 4% y 1.5% respectivamente (30).

En nuestra investigación se observó que tiene una coincidencia en gran proporción con respecto a la calidad de atención que es buena.

Tabla 16: “En esta tabla acerca de la satisfacción del usuario pacientes hospitalizados del servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa” podemos observar que el mayor porcentaje se presenta en la calificación de alta con un 75.6% seguido de la calificación media con un 20.0% y finalmente la calificación de baja con un 4.4%, por lo que mayoritariamente existe una alta

satisfacción con pocas o nulas opiniones negativas en su satisfacción siendo la tendencia mayoritaria la de satisfacción alta.

En el estudio: “Calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2019”; corresponde al grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención que brinda el personal de salud del hospital Regional Honorio Delgado Espinoza; se puede apreciar que el 48.7% de los usuarios considera tener satisfacción regular, por otro lado, se puede observar un 28.7% representa a los usuarios que manifiestan tener una baja satisfacción y que un 22.6% de usuarios considera tener una satisfacción alta (24).

En un estudio: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua 2019”, muestra un grado de satisfacción global alto para el 63.3% de la población encuestada, lo cual se puede contrastar con los resultados de cada una de sus dimensiones, en las que la mayoría de puntajes denotaron satisfacción media y alta (26).

En un estudio: “Calidad del cuidado de enfermera y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de Medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa 2020”, que el 67.5% de los adultos mayores de los servicios de Medicina del hospital presentan satisfacción media sobre la calidad del cuidado de enfermera, seguido del 16.3% de pacientes con satisfacción baja y el mismo porcentaje presentan alta satisfacción sobre la calidad del cuidado enfermera (21).



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Primero:** La calidad de atención en el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa es buena en un gran porcentaje, siendo los indicadores de mayor calidad los de fiabilidad, seguridad y tangibilidad.
- Segunda:** La satisfacción del usuario en el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa es alta reafirmando la buena atención que brinda este establecimiento, siendo los indicadores de mayor satisfacción los de confiabilidad y lealtad.
- Tercera:** Desde una perceptiva general, la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa es buena y alta respectivamente, indicándonos el alto grado de satisfacción logrado con la implementación de una buena atención lograda a través de los años de servicio y con el cuidado de los equipos y personal multidisciplinario adecuado. Se rechaza la hipótesis nula de homogeneidad y se acepta la hipótesis alterna o investigativa de diferencia con un nivel de significación de $p < 0.05$. La hipótesis fue comprobada totalmente con un X^2 calculado de 0.2889.

RECOMENDACIONES

A pesar de que los resultados del estudio muestran que la calidad de atención en el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa es buena, por lo consiguiente; la satisfacción de los usuarios es alta; hay que resaltar algunos problemas que se deberían atender antes que afecten la relación calidad - satisfacción de forma negativa.

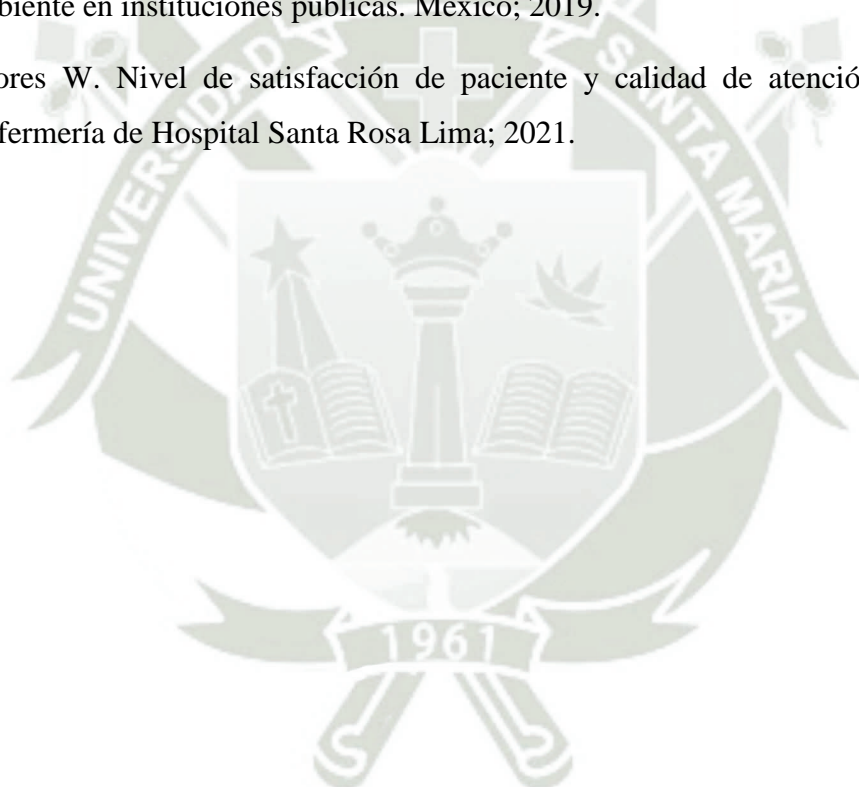
- Primera:** La gerencia debería reforzar pedidos de insumos y material, según las exigencias de los tratamientos, y las necesidades del servicio, ocasionando escasez, lo que conlleva que los usuarios consideren al servicio como ineficiente. Se sugiere un plan de abastecimiento a futuro. A ello le agrego falta de flujo rápido de almacén a lugares de expendio en las unidades ejecutoras, por ello, una solución es que a partir de ahora se cumplan los planes de abastecimiento.
- Segunda:** Se sugiere que la gerencia implemente los equipos médicos necesarios como el tomógrafo, principal instrumento de diagnóstico, ya que había colapsado. Se sugiere mantenimiento cada 15 días o en lo posible comprar un equipo nuevo para mejorar la calidad de atención.
- Tercero:** El área administrativa debería brindar capacitación continua sobre el tema humanístico para así seguir mejorando con respecto a la atención de enfermería y personal administrativo en el servicio de Medicina.
- Cuarto:** El servicio de Medicina debería promover la empatía y la comunicación con los pacientes para así comprender las necesidades que tiene el ser humano, en recibir una atención oportuna con calidad humana.
- Quinta:** La gerencia debe colocar en las afueras del servicio un buzón de sugerencias y recomendaciones, para que los pacientes o familiares puedan dar sus puntos de vista para poder tener una mejora constante.
- Sexta:** Se recomienda a la Universidad Católica de Santa María promover la formación e investigación académica a nivel de pregrado y postgrado sobre calidad de la atención y satisfacción del usuario, a fin de determinar los factores que influyen directamente en la satisfacción del usuario en el servicio de Medicina con la finalidad de generar la mejora continua de las instituciones de salud en beneficio de la población.

REFERENCIA

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. 2020.
2. Calvo R, Peregrin M, Gil B. Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. 2022 02 de Julio; p. 96-118.
3. Abdallah AM, Safrah S, Mohamed A, Almomani. The Relationship among Service Quality. Linguistics and Culture Review. 2021 April 27; p. 27-40.
4. Tuesta-Nole JR. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor. Archivos de Medicina. 2019 Julio-Diciembre; 18(2): p. 413-418.
5. Gutiérrez ZDD. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Revista Científica "Conecta Libertad". 2019.
6. Delgado LM. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia Tumbes; 2022.
7. Castro C. Indicadores de calidad en la atención de salud en cirugía oncológica de cabeza y cuello. Revista de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello. 2021; p. 595-604.
8. Norma Técnica. Calidad de atención en salud Lima; 2019.
9. Boada AV, Barboza AM, Cobo EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Investigación en salud Universidad de Boyaca. 2019 enero -junio; 6(1): p. 56-71.
10. Petroni C. Satisfaction and cost effectiveness survey in the Miami; 2019.
11. Ministerio de salud. Proyecto Calidad del servicio de salud desde la percepción Perú; 2019.
12. Cuayla D. Relación entre satisfacción del usuario externo en el centro de salud de Chan Chan Moquegua; 2023.
13. Piedra I. Calidad de atención y satisfacción del usuario Lima; 2019.
14. Herdenson V. Principios básicos de los cuidados de enfermería, Washington; 2019.
15. Silva J, Ramón - Cordova S, Vergaray -Villanueva S, Palacios -Fhon V, Partezani - Rodríguez R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería de un hospital México; 2019.

16. Domínguez S, Romero-Albino, Cuba-Fuentes MS. Comunicación médico-paciente y satisfacción. Revista Médica Herediana. 2022; 30: p. 35-40.
17. Donabedian A. The Criteria and Standars of Quality, Beirut; 2019.
18. Dongo F. Calidad de atención en estética facial Arequipa; 2023.
19. Quiñones G. Percepción de satisfacción del usuario externo del puesto de salud villa Jesús Arequipa; 2019.
20. Malagon G. Garantía de calidad en salud. 2nd ed. Bogotá: Medica Panamericana; 2016.
21. Díaz R, Encalada C. Calidad del cuidado enfermería y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de Medicina Arequipa; 2020.
22. Quispe Ala D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio externo de psiquiatría. Arequipa; 2019.
23. Taco J. Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes que acuden de un Hospital Estatal Arequipa; 2021.
24. Apaza C. Calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa. Arequipa; 2019.
25. Curasi E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio del hospital de Moquegua Moquegua; 2019.
26. Cordova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda en el servicio de pediatría de hospital de emergencia. Lima; 2019.
27. Najarro D. Satisfacción de los familiares acompañantes del usuario sobre la calidad de atención en enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de apoyo Huanta; 2019.
28. Portella, JO. Nivel de satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III - Essalud Chimbote; 2019.
29. Delgado L. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Tumbes; 2022.
30. Barrios JC. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital de Chosica. Chosica; 2019.

31. Maggi W. Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de usuarios de los servicios de emergencia Lima; 2019.
32. Franco M. Calidad de atención de enfermeros y su efecto en la satisfacción de los pacientes MEDIGLOBAL, Guayaquil;2019.
33. Sisalema KL. Calidad de atención y satisfacción del usuario del tratamiento en consultas externas del Hospital General Guasmo Guayaquil; 2019.
34. Artagaveytia N, Hernandez A, Delgado. Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en unidad Docente Asistencial; 2020.
35. Vera J, Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derecho habiente en instituciones públicas. México; 2019.
36. Flores W. Nivel de satisfacción de paciente y calidad de atención profesional de enfermería de Hospital Santa Rosa Lima; 2021.





Datos generales

<p>Buenos días estimado paciente, estamos haciendo un estudio para conocer su opinión sobre la calidad del servicio que se da aquí. Sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Muchas gracias.</p>	
Datos generales del usuario	
1.- Condición del encuestado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario 2. Acompañante de usuario menor de edad
2.- Edad:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Años cumplidos
3.- Sexo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masculino 2. Femenino
4.- Nivel de instrucción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analfabeto 2. Primaria 3. Secundaria 4. Superior técnico 5. Superior universitario
5.-Ocupacion	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empleado 2. Trabajador independiente 3. Ama de casa 4. Estudiante 5. Desempleado
6.- Procedencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Provincia de Arequipa 2. Otras provincias de Arequipa 3. Otros departamentos del país
7.- Tipo de seguro	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIS 2. Ninguno 3. Otro
8.- Tipo de usuario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevo 2. Continuador



Instrumentos de la Calidad de Atención

1=Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

3=ni de acuerdo ni desacuerdo

4= de acuerdo

5=totalmente de acuerdo

CALIDAD DE ATENCIÓN		1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?					
2	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?					
3	¿Usted comprendió la explicación de los médicos le brindaron sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?					
4	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que se realizaron?					
5	¿Al alta? Ud. comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?					
Capacidad de respuesta						
6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?					
7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?					
8	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?					
9	¿Los trámites para el alta sean rápidos?					
Seguridad						
10	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?					
11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?					
12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual hospitalizo?					
13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?					
Empatía						
14	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?					
15	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?					
16	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?					

17	¿El personal de enfermería mostro interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?					
Aspectos Tangibles						
18	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?					
19	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?					
20	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?					
21	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?					



Instrumentos de la satisfacción del usuario

1=Nunca

2= Rara vez

3= A menudo

4= Casi siempre

5= Siempre

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		1	2	3	4	5
Confiabilidad						
1	Considera usted que el personal de salud es responsable y cumple con sus horarios en su trabajo.					
2	El personal de salud le brindo seguridad al momento de la atención.					
3	El medico fue claro con el diagnostico.					
4	El área de hospitalización tiene ventilación, iluminación natural y le inspira confianza el ambiente.					
5	Se siente cómodo cuando le atiende el personal de salud.					
6	El medico muestra cuidado especial cuando termina y examina al paciente.					
7	El personal de salud es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El médico le explica el procedimiento que va a seguir.					
Validez						
9	Cree usted, que el personal de salud realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el servicio de hospitalización de Medicina cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento.					
11	Normalmente los pacientes tienen esperan mucho tiempo para ser atendidos					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal de salud.					
13	El médico le explica que consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad.					
15	El personal de salud fue eficiente con su trabajo.					

	Lealtad					
16	Usted cumple con acudir sus citas.					
17	Usted participa de las actividades que organiza en los hospitales.					
18	Usted trata con respeto al personal de salud.					
19	Usted comprende los límites que se le brinda atención de salud.					
20	Usted se encuentra motivado por la atención recibida.					

TABLAS BARIMÉTRICAS

Tabla barimétrica de calidad de atención

Categoría	Malo	Regular	Bueno	N° de preguntas	Valor min.	Valor máx.
Elementos tangibles	4-8	9-14	15-20	4	4	20
Fiabilidad	5-11	12-18	19-25	5	5	25
Seguridad	4-8	9-14	15-20	4	4	20
Empatía	5-11	12-18	19-25	5	5	25
Capacidad de respuesta	4-8	9-14	15-20	4	4	20
Total	37-46	47-78	79-110	37	37	110

Tabla barimétrica de satisfacción de usuario

Categoría	Bajo	Medio	Alto	N° de preguntas	Valor min.	Valor máx.
Confianza	8-18	19-29	30-40	8	8	40
Validez	7-17	18-26	25-35	7	7	35
Lealtad	5-11	12-18	19-25	5	5	25
Total	30-46	47-73	74-100	20	20	100



Anexo 2
Consentimiento Informado

Consentimiento Informado

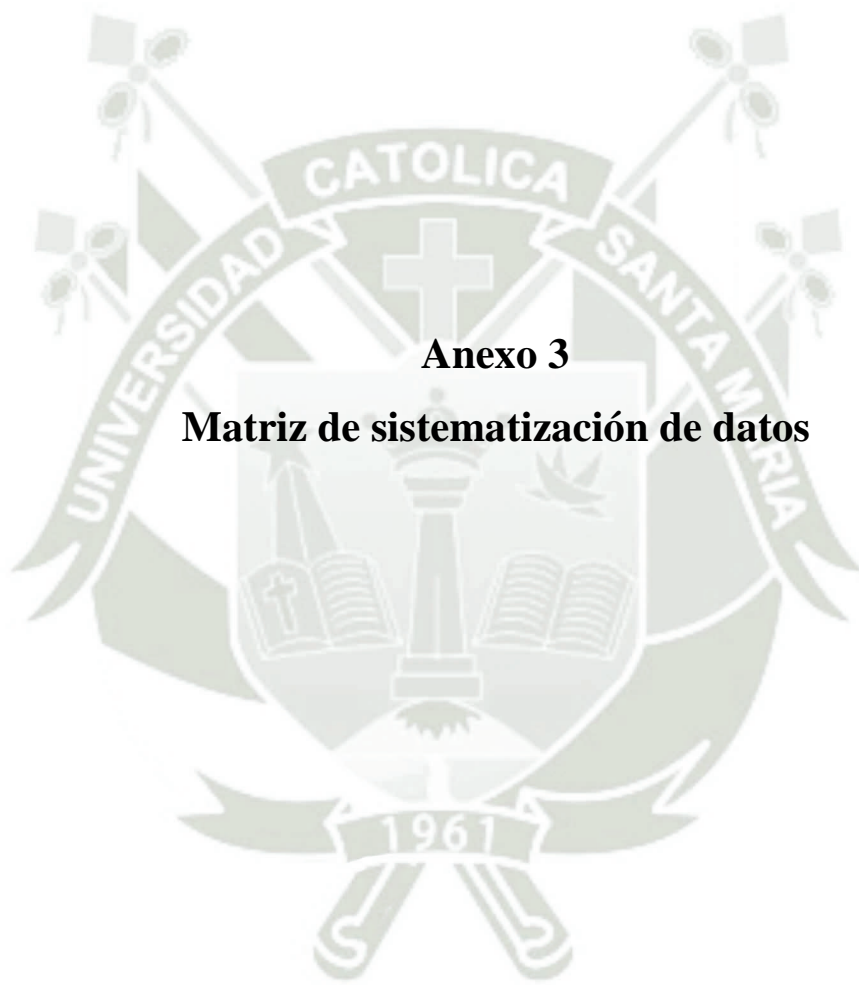
El propósito de esta ficha de consentimiento es promover a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la estudiante Carolina Katherine Cárdenas Paz de la Universidad Católica de Santa María. La meta de este estudio es saber cuál es la calidad de atención y cómo esta influye en la satisfacción del usuario de pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza

Si usted accede a participar en este estudio se le pedirá responder el cuestionario. esto tomará aproximadamente como 15 minutos de su tiempo. La participación es este estudio es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no será para ningún propósito fuera de esta investigación, si tiene una pregunta o duda puede formularla en cualquier momento de su participación. Igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Atentamente

Fecha



Anexo 3

Matriz de sistematización de datos

ID	EDAD	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles			
1	30	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	3	2	5	5
2	73	4	4	1	4	2	4	4	1	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4
3	31	5	5	5	5	4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	60	5	2	2	3	3	1	2	2	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5
5	35	5	4	3	1	3	5	1	3	4	3	1	4	5	5	2	3	5	2	3	4	4
6	54	5	3	4	4	4	4	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
7	74	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5
8	55	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	4	5	5	3	5	4	2	4	5
9	21	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5
10	43	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	71	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
12	19	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5
13	39	5	5	5	5	4	3	2	2	2	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
14	68	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
15	44	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	18	5	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	2	3	4
17	60	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3
18	42	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	3	4	4	5	4	2	5	4	3	4	1
19	18	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	3	2	4	5	4	3	5	3	2	5	3
20	89	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
21	80	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	1	4	4
22	72	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	1	4	1	4	4
23	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4
24	51	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	74	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	88	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
27	15	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4
28	82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	36	5	4	3	3	4	4	2	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
30	46	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3

31	68	3	4	5	4	3	1	2	3	3	1	1	3	3	1	1	2	3	1	1	1	2
32	67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
33	27	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	1	4	4	1	4
34	30	4	2	1	1	1	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	4	3	2	4	2
35	29	4	4	4	2	4	4	1	1	4	4	2	1	2	4	1	1	2	1	2	1	3
36	78	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	67	4	4	4	5	5	5	2	1	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4
40	43	5	5	4	5	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	2	4
41	19	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	1	4	4	4	1	4	4	3	4	4
42	28	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	34	2	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4
44	82	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4
45	82	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4
46	30	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	3	2	5	5
47	73	4	4	1	4	2	4	4	1	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4
48	31	5	5	5	5	4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4
49	60	5	2	2	3	3	1	2	2	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5
50	35	5	4	3	1	3	5	1	3	4	3	1	4	5	5	2	3	5	2	3	4	4
51	54	5	3	4	4	4	4	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
52	74	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5
53	55	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	4	5	5	3	5	4	2	4	5
54	21	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5
55	43	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	71	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
57	19	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5
58	39	5	5	5	5	4	3	2	2	2	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
59	68	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
60	44	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	18	5	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	2	3	4
62	60	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3
63	42	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	3	4	4	5	4	2	5	4	3	4	1
64	18	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	3	2	4	5	4	3	5	3	2	5	3
65	89	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
66	80	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	1	4	4
67	72	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	1	4	1	4	4
68	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4

69	51	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	74	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
71	88	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4
72	15	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4
73	82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
74	36	5	4	3	3	4	4	2	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
75	46	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3
76	68	3	4	5	4	3	1	2	3	3	1	1	3	3	1	1	2	3	1	1
77	67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5
78	27	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	1	4	4
79	30	4	2	1	1	1	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	4	3	2
80	29	4	4	4	2	4	4	1	1	4	4	2	1	2	4	1	1	2	1	2
81	78	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	67	4	4	4	5	5	5	2	1	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3
85	43	5	5	4	5	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1
86	19	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	1	4	4	4	1	4	4	3
87	28	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	34	2	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	2
89	82	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
90	82	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4



Cuestionario: Satisfacción del Usuario

ID	Confiabilidad								Validez							Lealtad				
1	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	1	5	4	5	5	3	1	5	3	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	3	4	3	3	5	3	4	2	3	4	2	3	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
7	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5
8	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	5	4
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	4	4	4	3	4
12	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4
13	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	5	4	5
14	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3
17	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
18	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5
19	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
21	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
22	4	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

29	5	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	5	1	5	4	3
30	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4
31	2	1	3	1	3	3	1	2	1	1	2	3	3	2	2	5	1	5	2	1
32	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5
33	2	4	4	4	4	2	3	4	4	1	1	2	4	4	4	4	1	4	3	2
34	4	4	2	4	4	4	4	3	4	1	5	4	4	4	4	4	2	4	4	2
35	2	2	4	5	2	4	2	4	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
46	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	1	5	4	5	5	3	1	5	3	5
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	4	3	4	3	3	5	3	4	2	3	4	2	3	4	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
52	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5
53	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	5	4
54	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	4	4	4	3	4
57	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4
58	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	5	4	5
59	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3
62	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
63	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5
64	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
66	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4

67	4	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
74	5	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	5	1	5	4	3
75	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4
76	2	1	3	1	3	3	1	2	1	1	2	3	3	2	2	5	1	5	2	1
77	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5
78	2	4	4	4	4	2	3	4	4	1	1	2	4	4	4	4	1	4	3	2
79	4	4	2	4	4	4	4	3	4	1	5	4	4	4	4	4	2	4	4	2
80	2	2	4	5	2	4	2	4	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
81	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
83	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4

