

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



TESIS

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS
DEL HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE HUANTA, 2020”

PRESENTADO POR:

Bach. RETAMOZO CCORAHUA, RICHARD

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

ASESOR:

Mg. URIBE TAPAHUASCO, JUAN JOSE

ORCID: 0000-0003-2452-1524

DNI: 28237618

LIMA- PERÚ

2024

INFORME DE SIMILITUD



INFORME DE SIMILITUD N°068-2024-UPCI-FCEYN-REHO-TT

A : **MG. HERMOZA OCHANTE RUBÉN EDGAR**
Decano (e) de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

DE : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**
Docente Operador del Programa Turnitin

ASUNTO : Informe de evaluación de Similitud de Tesis:
BACHILLER RETAMOZO CCORAHUA, RICHARD

FECHA : Lima, 9 de Setiembre de 2024.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado la Tesis titulada: "**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DEL HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE HUANTA, 2020**", presentado por el Bachiller **RETAMOZO CCORAHUA, RICHARD**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que la Tesis en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 13%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, el Bachiller en mención **PUEDE CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,



MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR
 Universidad Peruana de Ciencias e Informática
 Docente Operador del Programa Turnitin

Adjunto:

- *Recibo digital turnitin*
- *Resultado de similitud*

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres por ser el ejemplo y por su apoyo absoluto a la universidad, que aportaron su conocimiento a la universidad para la consecución de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a los profesores de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática por enseñarme en todos los cursos de administración y negocios internacionales. Su enseñanza me ha motivado a seguir estudiando para obtener mi título profesional.

PRESENTACIÓN

Esta tesis busca entender la importancia de brindar una buena atención y satisfacer a los pacientes en el Hospital Provincial de Huanta. La idea principal se divide así:

La primera parte del texto presenta una introducción al problema que se va a tratar, incluyendo una descripción general, las posibles explicaciones, los objetivos, los aspectos a estudiar, la razón de la investigación, los estudios previos, las teorías relacionadas y las definiciones clave.

En la siguiente sección se explica cómo se llevó a cabo la investigación, quiénes participaron, cómo se obtuvieron los datos, si el método utilizado es confiable, cómo se examinaron los datos y los aspectos éticos tenidos en cuenta en el estudio.

En la tercera parte del texto se incluyen las conclusiones, la búsqueda de la normalidad y la confirmación de las hipótesis del estudio.

El cuarto elemento es donde se habla del tema principal, el quinto apartado presenta los hallazgos de la investigación y el sexto apartado incluye las recomendaciones. Posteriormente incluimos informes bibliográficos, apéndices y afirmaciones de autenticidad, comprendido la matriz de consistencia, las herramientas manejadas, la base de datos y el consentimiento de publicación.

ÍNDICE

INFORME DE SIMILITUD	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
PRESENTACIÓN	5
ÍNDICE	6
LISTA DE TABLAS	8
LISTA DE FIGURAS	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
I.INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Planteamiento del problema	16
1.3. Hipótesis de la investigación	17
1.4. Objetivos de la investigación.....	17
1.5. Variables, dimensiones e indicadores.....	18
1.6. Justificación del estudio.....	20
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales	20
1.8. Marco teórico.....	24
1.9. Definición de términos básicos.....	48
II. MÉTODO	49
2.1. Tipo y diseño de investigación	49

2.2. Población y muestra.....	50
2.3. Técnicas para la recolección de datos.....	51
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos	52
2.5. Procesamiento y análisis de los datos	53
2.6. Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	54
3.1. Resultados descriptivos	54
3.2. Prueba de normalidad	62
3.3. Contrastación de hipótesis	63
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIONES.....	72
VI. RECOMENDACIONES	74
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	76
ANEXOS.....	82
ANEXO 01. Matriz de consistencia.....	83
ANEXO 02. Recolección de datos.....	84
ANEXO 03. Base de datos.....	86
ANEXO 04. Evidencia de similitud digital.....	89
ANEXO 05. Autorización de publicación.....	91

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de atención	19
Tabla 2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
Tabla 3 nivel de satisfacción	54
Tabla 4 nivel de rendimiento percibido de la satisfacción	55
Tabla 5 Nivel la expectativa en la satisfacción	56
Tabla 6 Nivel de satisfacción	56
Tabla 7 Nivel de calidad en la satisfacción	57
Tabla 8 nivel de calidad al usuario	58
Tabla 9 Nivel de fiabilidad de la calidad	59
Tabla 10 Nivel de capacidad de la calidad	59
Tabla 11 Nivel de seguridad de la calidad.....	60
Tabla 12 Nivel de la empatía de la calidad.....	61
Tabla 13 Prueba de normalidad.....	62
Tabla 14 Correspondencia de satisfacción y calidad de atención	62
Tabla 15 Coeficiente de correlación.....	63
Tabla 16 Coeficiente de correlación.....	64
Tabla 17 Coeficiente de correlación.....	65
Tabla 18 Coeficiente de correlación.....	66
Tabla 19 Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: seguridad y la satisfacción del usuario	67

LISTA DE FIGURAS

figura 1: nivel de satisfacción del usuario s en el hospital de Huanta.....	54
figura 2: nivel de rendimiento percibido de los usuarios s en el hospital de Huanta.....	55
figura 3: nivel de la expectativa de los usuarios s en el hospital de Huanta.	56
figura 4: nivel de satisfacción de los usuarios s en el hospital de Huanta.....	57
figura 5: nivel de calidad de los usuarios s en el hospital de Huanta.....	57
figura 6: nivel de calidad de los usuarios en el hospital de Huanta.....	58
figura 7: nivel de fiabilidad de los usuarios s en el hospital de Huanta.	59
figura 8: nivel de capacidad de los usuarios s en el hospital de Huanta.	60
figura 9: nivel de seguridad de los usuarios s en el hospital de Huanta.....	60
figura 10: nivel de empatía de los usuarios s en el hospital de Huanta.....	61

RESUMEN

La tesis "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Hospital de la Provincia de Huanta, 2021" Busca averiguar cómo la disposición de atención en los hospitales de la provincia de Huanta ser capaz de lograr satisfacción de los pacientes.

La investigación es de tipo numérico y busca encontrar conexiones entre diferentes aspectos en un grupo de 45 pacientes del Hospital de Huanta. Se incluirá a todos los pacientes en el estudio.

Al calcular un índice de correlación no paramétrico llamado "Rho" de 0,692, el análisis estadístico muestra que hay una conexión positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el Hospital de la provincia durante el año 2020. La conexión entre las variables se puede observar de forma positiva al analizar el resultado del coeficiente de correlación. Además, el resultado que encontramos, $p=0.000$, respalda la idea de la investigación de que el rendimiento en el trabajo de ambas partes mejorará cuando el ambiente laboral sea más positivo.

Palabras claves: calidad, atención, satisfacción, usuarios, Hospital, provincia, Huanta.

ABSTRACT

The thesis "Quality of care and user satisfaction in the Hospital of the Province of Huanta, 2021" seeks to find out how the quality of care in the hospitals of the province of Huanta influences patient satisfaction.

The study is quantitative and seeks to establish relationships between variables in a group of 45 patients from the Huanta Hospital. All patients will be used for research.

By calculating a non-parametric correlation index called "Rho" of 0.692, the statistical analysis shows that there is a positive connection between the quality of care and patient satisfaction at the province's Hospital during the year 2020. The connection between the variables can be observed positively when analyzing the result of the correlation coefficient. Furthermore, the result we found, $p=0.000$, supports the research idea that the work performance of both parties will improve when the work environment is more positive.

Keywords: quality, care, satisfaction, users, Hospital, province, Huanta.

I. INTRODUCCIÓN

Recientemente, se ha prestado más atención a mejorar la atención a los pacientes en los hospitales debido a las quejas frecuentes de los usuarios. Los hospitales quieren mejorar cómo cuidan a los pacientes, porque es importante ser amables con ellos. La idea principal de este estudio es que la calidad de atención influye en la satisfacción de las personas en Huanta. Se han encontrado pruebas teóricas positivas que respaldan este tema y se ha demostrado estadísticamente la validez de esta afirmación.

La creciente preocupación por la calidad de la atención en los hospitales no solo refleja la necesidad de mejorar los servicios, sino también el impacto directo que tiene en la percepción de los pacientes y en su bienestar general. La satisfacción del paciente no se deriva únicamente de los tratamientos médicos, sino también del trato humano y la atención personalizada que recibe. En este sentido, diversos estudios han demostrado que los pacientes valoran mucho más aquellos aspectos relacionados con la empatía, la comunicación efectiva y la rapidez en la respuesta a sus necesidades, lo que resalta la importancia de un enfoque integral en la atención hospitalaria.

El informe que veremos a continuación tiene cinco secciones que están conectadas entre sí y están organizadas siguiendo las reglas de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática. En el inicio del libro se habla sobre los desafíos de la investigación. Se menciona la situación problemática, se presentan los problemas, las ideas previas, los objetivos, las variables e indicadores, y se explica la importancia de esta investigación. En segundo lugar, se encuentra el Capítulo II que contiene la base teórica. Aquí se detalla la

información previa, los fundamentos teóricos y la explicación de los conceptos. En el tercer apartado, se detalla el proceso de investigación, el tipo de estudio que se realizará, las personas que serán estudiadas y cómo se elegirán los participantes. Luego viene la sección número cuatro, donde se presentan y analizan los resultados conseguidos, se exponen las conclusiones y se verifican las suposiciones. En el quinto lugar se encuentran las conclusiones y recomendaciones en el Capítulo V.

Por último, se incluyen las referencias bibliográficas y los documentos adicionales usados en este estudio. También se presentan las herramientas y la base de datos estadística empleadas para el análisis, demostrando así la dedicación y precisión en esta tesis.

El autor

1.1. Realidad problemática

En los últimos años, la manera en que se atiende a los clientes ha cambiado mucho en todo el mundo. En una compañía, ya sea privada o pública, se han identificado retos y oportunidades para continuar progresando. Todas las empresas y organizaciones son conscientes de la importancia de mejorar la calidad de sus productos o servicios. La tecnología y las nuevas formas de trabajar están ayudando a que la industria de la salud mejore constantemente para atender a los pacientes y ajustarse a los cambios.

Debido a esto, en el campo de la salud se están creando más planes para optimar la calidad de las prestaciones que reciben los pacientes. Esto busca garantizar que los usuarios reciban un mejor servicio y que queden satisfechos.

En este contexto, la innovación tecnológica ha jugado un papel crucial en la evolución de los servicios de atención al cliente, particularmente en el ámbito de la salud. La implementación de herramientas digitales, como plataformas de telemedicina, sistemas de gestión de pacientes y aplicaciones móviles, ha permitido a las organizaciones de salud no solo agilizar procesos, sino también personalizar la atención según las necesidades específicas de cada paciente. Además, estos avances han facilitado una mayor accesibilidad a los servicios médicos, reduciendo tiempos de espera y mejorando la comunicación entre los profesionales de la salud y los usuarios. El compromiso con la mejora continua no solo se enfoca en la eficiencia operativa, sino también en la creación de experiencias más satisfactorias y humanas para los pacientes.

Según Vargas (2010), un estudio hecho a adultos jóvenes en el centro de salud de Punyaro en Otavalo descubrió que el 64,17% de los usuarios no estaban contentos con la atención que recibieron.

Según el escritor, hay muchas razones por las que los usuarios están más insatisfechos cuando el porcentaje es alto.

(Castillo, 2011). En el estudio encontraron que casi la mitad de los jóvenes no estaban contentos con la atención recibida, y más de la mitad de los adultos mayores también expresaron insatisfacción. Además, el 86% dijo que el doctor no dedicó suficiente tiempo a contestar sus preguntas.

Estos resultados reflejan una tendencia preocupante en la atención de salud, donde factores como la falta de tiempo y la escasa interacción entre médicos y pacientes afectan negativamente la percepción de los usuarios. La insatisfacción, particularmente entre los adultos jóvenes y mayores, subraya la importancia de una atención más centrada en el paciente, que considere no solo los aspectos clínicos, sino también la calidad de la comunicación y el tiempo dedicado a resolver inquietudes. La falta de empatía y de una atención personalizada puede deteriorar la confianza en los servicios de salud, lo que destaca la necesidad urgente de revisar las prácticas médicas y mejorar la relación médico-paciente para lograr una atención más efectiva y satisfactoria.

El escritor dice que los trabajadores del hospital no son muy empáticos al atender a los pacientes. La primera reunión de países americanos se realizó en 1994 y fue importante para mejorar los servicios de salud básicos. La cumbre del Caribe ha tenido como objetivo analizar las tendencias en la región que muestran la precaución de la calidad de forma sostenible y constante.

Según la OPS en 2016, la situación de los programas de control de calidad en América Latina y el Caribe no es muy buena, según la información de 100 perfiles de sistemas de salud disponibles en octubre de 2016. Según los resultados de estas encuestas, la mayoría de las personas encuestadas no están satisfechas con la calidad de la atención en un centro de atención. Algunas personas eligen no expresar sus pensamientos por temor a posibles consecuencias. Solo unas pocas personas están contentas con el servicio que han recibido.

Estos hallazgos destacan la necesidad de fortalecer los programas de control de calidad en los sistemas de salud de América Latina y el Caribe. La falta de satisfacción entre los

usuarios no solo refleja problemas en la atención brindada, sino también una posible falta de canales de comunicación efectivos que permitan a los pacientes expresar sus preocupaciones sin temor a represalias. Este miedo a las consecuencias puede indicar una cultura institucional en la que la retroalimentación no es adecuadamente valorada, lo que limita las oportunidades de mejora. Para avanzar hacia un sistema de salud más eficiente y humanizado, es fundamental no solo mejorar la calidad del servicio, sino también fomentar un ambiente en el que los pacientes se sientan seguros para compartir sus experiencias, ya que sus opiniones son clave para implementar cambios positivos.

Según un estudio hecho por este grupo, la mayoría de la gente no está contenta con la atención que ofrece el hospital.

En 2018, la formación dada al sector en nuestro país tuvo una reducción importante del 16% en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios comparado con 2017. El resultado es del 2.14% por lo que dijo. A pesar de esto, todavía es visto como uno de los mejores en comparación con otros países de Latinoamérica. La falta de uso del dinero asignado ha causado problemas en muchas entidades públicas. Es importante mejorar cómo se gasta y se reparte el presupuesto. Es importante mencionar que se trata de un tema muy complejo vinculado con la administración de entidades gubernamentales. Esto ha provocado que la mayoría de los hospitales no tengan los recursos suficientes para ofrecer una atención excelente a sus pacientes, ya sea en consultas externas o ingresados. En el área de la salud, los hospitales están teniendo menos disponibilidad porque cada vez más personas necesitan atención médica, provocando problemas en la calidad y satisfacción de la atención que no logran cerrar las diferencias sociales y garantizar que la población esté contenta con el servicio de salud que reciben. Es relevante mencionar las revisiones hechas por la Secretaría de Salud en diferentes hospitales, donde se ha visto que hay pocos medicamentos, se tarda mucho en conseguir una cita con el médico y hay trámites complicados y molestos. Esto se ha vuelto un problema frecuente para los pacientes.

Es importante mencionar que muchos centros de salud no tienen la estructura necesaria, los equipos requeridos y, sobre todo, personal con la actitud y habilidades adecuadas para cuidar a los pacientes.

No entendemos por qué el personal médico siempre trata a los pacientes de forma fría e insensible. A menudo, los trabajadores de la salud piensan que al hacer su trabajo están ayudando a los pacientes sin darse cuenta de que es su responsabilidad. El gobierno paga a las personas con dinero de los impuestos que la mayoría de la gente paga. Por lo tanto, es justo que reciban ayuda en situaciones de emergencia y una atención de calidad.

El objetivo del Hospital Regional de Huamanga es ser una institución que brinde una buena administración, promueva la salud y fomente la colaboración en equipo con valores compartidos entre empleados y usuarios. Desde el año 2000, el grupo responsable de la calidad en esta institución ha trabajado en mejorar la felicidad de los usuarios en varios servicios de atención ambulatoria. El propósito de este estudio es ayudar al departamento a entender la satisfacción de los usuarios y descubrir maneras de mejorar en este aspecto.

En Huanta, los empleados del hospital han expresado muchas quejas sobre la falta de áreas de atención y problemas de ubicación. Esto hace que se sientan impotentes al no poder encontrar los medicamentos necesarios para los pacientes o conseguir una cita temprano. El estudio actual titulado "Cómo mejorar la atención en el hospital de Huanta en 2020" intenta resolver los problemas que existen actualmente.

1.2.Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera el Elementos tangibles se relaciona con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020?
- ¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020?
- ¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020?
- ¿De qué manera la seguridad se relaciona con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020?

- ¿De qué manera la empatía se relaciona con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis general

La calidad de atención se relaciona en forma directa con la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020

1.3.2. Hipótesis específicas

- El rendimiento percibido se relaciona en forma directa con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020
- Las expectativas se relacionan en forma directa con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020
- Los niveles de satisfacción se relacionan en forma directa con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020
- La calidad se relaciona en forma directa con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020
- La empatía se relaciona en forma directa con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación del Elementos tangibles y la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020

- Determinar la relación del Fiabilidad y la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020
- Determinar la relación de la Capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020
- Determinar la relación del Seguridad y la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020
- Determinar la relación de la empatía y la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

Definición de Calidad de atención

Según Urriago (2012) en los hospitales muestra cómo se cuida tanto física como emocionalmente a los pacientes durante sus tratamientos médicos. Esta evaluación se fundamenta en seis categorías: aspectos físicos, fiabilidad, prontitud, firmeza y amabilidad.

El estudio de Urriago (2012) revela que una atención integral en los hospitales no solo depende de los cuidados médicos técnicos, sino también de la calidad del trato humano y la conexión emocional que se establece con los pacientes. Las seis categorías evaluadas — aspectos físicos, fiabilidad, prontitud, firmeza y amabilidad— proporcionan un marco completo para analizar la atención al paciente. La fiabilidad asegura que los pacientes confíen en el personal médico, mientras que la prontitud y la firmeza están relacionadas con la capacidad de respuesta ante las necesidades y la seguridad en las decisiones clínicas. La amabilidad, por otro lado, juega un papel clave en la experiencia emocional del paciente, creando un ambiente donde se sientan escuchados y valorados, lo que a menudo contribuye significativamente a su bienestar general y recuperación.

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de atención

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de atención	(Farfan Pesante, 2016). Se define calidad como un conjunto de expectativas para mejorar una medida del estado de bienestar del usuario.	Será medido mediante el cuestionario Servqual.	. tangibles	. En un Centro de Salud que le brinda atención de calidad	Escala de Likert 1= Nunca 2= a veces 3= nunca
			. Fiabilidad	• El tiempo de espera • Tolerancia • Se identifica el personal	
			. Capacidad	• Responde a las inquietudes • Las citas odontológicas • Cooperación	
			. Seguridad	• Respuesta a las quejas / reclamos	
			. Empatía	• La solución es apropiada • Trato al usuario • Atención a las necesidades individuales	
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción del usuario	(Pashanaste D. y Pinedo, (2016))La satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido.	Se medirá mediante el cuestionario de satisfacción con una escala tipo Likert	- El rendimiento percibido - Las expectativas - Los niveles de satisfacción Calidad Empatía	•Orienta al usuario •Proceso de información y trámite •Comodidad en sala de espera •Limpieza •Facilidad y/o accesibilidad a las instalaciones • Tiempo real a la atención personal •Asistencia social •Calidad y mantenimiento	Escala de Likert 1= Nunca 2= a veces 3= nunca

1.6. Justificación del estudio

Para medir de forma numérica la conexión entre la buena atención y la felicidad de los pacientes en el Hospital de Huanta, lo cual es fundamental para llevar a cabo las tareas programadas. En consecuencia, la validez del trabajo objetivo y cuantitativo está garantizada por los criterios metodológicos utilizados en la investigación actual. Esto nos llevará a contribuir con respecto a las variables de investigación.

El uso de criterios metodológicos sólidos en la investigación garantiza que los resultados obtenidos reflejen con exactitud la realidad de los pacientes y su experiencia en el hospital. Este enfoque proporciona una base sólida para comprender mejor las dinámicas entre la atención brindada y el bienestar de los usuarios, lo cual permitirá generar contribuciones relevantes que mejoren la atención y se ajusten a las necesidades específicas del entorno hospitalario.

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1. Internacional

Rodríguez (2007) seleccionó al azar a 983 personas y les hizo responder dos encuestas aprobadas para medir la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Se anotaron datos sobre la edad, el sexo y la fecha de la cita. Se empleó un tipo de estudio para analizar la situación. Se emplearon el chi cuadrado y las pruebas F de Fisher para el análisis estadístico. En el grupo estudiado, la mayoría eran mujeres (67%), con una edad promedio de 40,83 años y una amplia variabilidad (21,6 años). El 40% tenían trabajo remunerado, el 67% estaban casados, esperaban un promedio de 55,46 minutos (con una gran variabilidad de 74,03 minutos) y el 56% tenían cita previa. En seis de cada siete aspectos evaluados, la atención fue muy buena. En dos de cada tres áreas, el tiempo de espera representó el 36 % de la calidad. La felicidad de las personas con respecto a la atención médica familiar. El centro de salud familiar obtuvo una puntuación de 359 ($p= 0,00$), mientras que los demás servicios recibieron una puntuación del 53% (sin importancia estadística). En todos los aspectos, pedir cita previa se relacionó con la satisfacción ($p= 0,00$). Salvo por la espera, el servicio fue muy bueno. La cita programada se relacionó con lo contento que estaba el usuario.

Según Salazar (2014), en los últimos años ha habido un gran cambio en la manera en que los médicos se comunican con los pacientes. Uno de los resultados es que ahora se evalúa la atención médica considerando si es efectiva, eficiente y si los pacientes sienten que se les trata bien, se sienten bien física y mentalmente, y están satisfechos con los resultados. También es relevante averiguar si los alumnos, profesores y personal administrativo están contentos con la atención médica recibida y si en el año 2012 se cumplieron sus expectativas en cuanto a bienestar. Para hacer esto, se realiza un estudio donde se observa a 4822 posibles usuarios utilizando un diseño de investigación epidemiológica. Se eligieron al azar 391 personas de la población para formar una muestra. Se hace una encuesta usando un formulario que ha sido aprobado antes y tiene 20 preguntas. La fiabilidad de la encuesta se evalúa con un valor de 0,832 en el coeficiente alfa de Cronbach.

En 1999, Chang llevó a cabo un estudio para averiguar si los usuarios estaban contentos con la atención médica en los Policlínicos Principales de Urgencia (PPU) del municipio 10 de octubre. Para hacerlo, se les pidió a los usuarios elegidos que completaran una encuesta por su cuenta. 328 personas participaron en el estudio. La satisfacción encontrada no es la que se esperaba. Las quejas encontradas son más de lo esperado. El ambiente físico y cómo te tratan en el hospital fueron los aspectos más importantes para sentirte satisfecho con la atención médica recibida. Se sugiere llevar a cabo más investigaciones y examinar los resultados de este estudio para entender su funcionamiento y nivel de satisfacción.

Según Ferrada (2014) es importante entender lo que piensa el usuario y lo que espera. Los centros de salud necesitan descubrir qué cosas afectan la calidad de su servicio, ya que quieren brindar una atención de calidad. Propósito: Examinar investigaciones sobre la salud que se centran en lo que piensan y esperan las personas que utilizan el servicio. Diseño y forma de trabajo: En esta revisión, se buscaron estudios sobre la calidad del servicio en bases de datos como PubMed, Trip Database, Cochrane, Google Scholar y SciELO. Los requisitos eran tener textos en español o inglés de los últimos diez años y que fueran gratuitos. Se seleccionaron 17 artículos para ser analizados. Consecuencias: Todos los artículos tienen análisis de cómo se perciben y la calidad del servicio. De esos, quince son sobre servicios de salud. En resumen, las personas tienen diferentes opiniones sobre la calidad del servicio. La forma en que vemos si un servicio es bueno o malo depende de muchos aspectos diferentes. La felicidad de las personas es una prioridad.

1.7.2. Nacional

Quispe (2017) llevó a cabo una investigación para evaluar la calidad de las calificaciones de enfermería en la Unidad de tratamiento intermedio del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en 2016. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población está formada por 63 expedientes médicos del segundo semestre. Se utiliza una lista de verificación para observar y evaluar directamente. Se evaluó la confiabilidad con el alfa de Cronbach y los coeficientes de correlación. Se encontró que las anotaciones hechas por enfermeras tienen una calidad regular en un 55,0%.

Martínez (2016) El estudio utilizó un método de corte transversal descriptivo de nivel aplicativo de tipo cuantitativo. Estuvo compuesto por 248 usuarios. El método empleado fue la encuesta, mientras que el instrumento utilizado fue una escala modificada de Likert aplicada previamente al consentimiento informado.

Martínez (2016) desarrolló su investigación mediante un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño de corte transversal descriptivo que permitió recolectar datos en un momento específico y analizar las características de los 248 usuarios participantes. La encuesta fue el principal método de recolección de datos, aplicada tras obtener el consentimiento informado de los pacientes. El instrumento utilizado fue una escala de Likert modificada, diseñada para medir con mayor precisión las percepciones y niveles de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios recibidos, lo que garantizó una recolección de datos estructurada y confiable para el análisis posterior. Este enfoque metodológico fue clave para obtener resultados sólidos y aplicables a futuras mejoras en la atención.

Según Vásquez (2019), en la actualidad las empresas ponen más importancia en brindar un buen servicio para asegurarse de que los clientes estén contentos, ya que esto es clave. Para hacer la investigación, se fijaron metas específicas que ayudaron a estudiar cada parte del plan propuesto. Este estudio usa una forma de describir, una muestra seleccionada no al azar y un diseño experimental de un solo momento en el tiempo. Después de ser revisados, se usan 20 documentos científicos en la parte inicial y los hallazgos del estudio. Los clientes están contentos con el servicio y los productos ofrecidos por los empleados. Disfrutan de la mezcla de ingredientes clásicos en los platos, lo que les satisface y buscan recibir el mejor servicio disponible.

En su tesis actual, Galarcep (2017) está investigando cómo una empresa maneja y guarda sus documentos físicos y digitales para brindar un buen servicio. Se aborda de manera organizada, con exigencia y coordinación entre las áreas relacionadas para lograr objetivos. El propósito principal de la investigación es mejorar la forma en que se atienden las preguntas en una empresa que guarda documentos tanto digitales como físicos. Esto se hace para cumplir con los plazos acordados con cada cliente, disminuir gastos y hacer más rápido el envío de documentos. Para hacer esto, usamos la forma en que se diseña y planifica un sistema completo. El propósito principal de la investigación es encontrar problemas en el proceso actual, relacionados con el tiempo y la falta de comunicación entre los departamentos, lo cual afecta la atención a consultas y destaca la importancia de una buena comunicación en la empresa. Es importante explicar la teoría sobre cómo administrar y guardar los archivos de una organización para alcanzar los objetivos. Esta base teórica ayuda a mejorar el proceso de gestión, analizar el estado actual del proceso y proponer mejoras en el sistema logístico para atender consultas de manera más efectiva.

En el estudio de Farfan (2016) utilizó un método de investigación cuantitativo para realizar el estudio. Se estudió un grupo de 5,129 personas que fueron al servicio de radiografías entre noviembre de 2015 y enero de 2016, junto con una muestra de 357 personas. Una de las conclusiones principales es que, a través de un análisis estadístico, se ha comprobado que hay una relación entre diferentes aspectos de cómo se percibe el cuidado humanizado, como brindar apoyo emocional, físico, mostrar empatía, las habilidades del personal de salud, ser proactivo y dar prioridad al ser cuidado. Por lo tanto, hemos determinado que hay una relación entre cómo se siente una persona al ser cuidada de manera humana y la calidad del servicio que recibe.

En su estudio llamado "Cómo se atiende a las mujeres embarazadas y en el parto según las madres en la Microred Luyando-Tingo María 2017", Muñico (2017) Para este estudio, se realizó una encuesta a 45 mujeres que recientemente dieron a luz sobre la calidad de la atención recibida durante las consultas prenatales y durante el parto. Como resultado, el 60% de las mujeres que han tenido hijos tienen entre 18 y 29 años, el 33,3% no han terminado la escuela secundaria y el 66,7% tienen de 2 a 3 hijos. El 60 % de las personas dijo que la atención durante las visitas de control prenatal fue buena, el 40 % la calificó como regular y el 18 % como mala. En 2017, se encontró que las mujeres en la región de Luyando-Tingo María notaron una gran mejora en la atención que recibieron durante las consultas antes del parto y durante el parto.

1.8.Marco teórico

1.8.1. Calidad de atención

La percepción y expectativas que los clientes tienen sobre los productos o servicios ofrecidos por una empresa son factores clave que definen la calidad de la atención al cliente. Según Urriago (2012), el término "calidad" proviene del latín "qualitas", que se refiere a un conjunto de atributos que determinan la naturaleza de una persona o cosa. Esto cobra especial importancia en el ámbito de la salud, donde aspectos como la calidad de los servicios, la confianza, la agilidad en la atención, la seguridad y la empatía hacia los pacientes desempeñan un rol crucial.

La percepción que los clientes desarrollan sobre un servicio, en particular en el sector salud, está profundamente influenciada por sus expectativas iniciales y la calidad percibida durante la interacción con el sistema. En este sentido, la "calidad" no solo se refiere a la eficiencia técnica o la infraestructura, sino también a elementos subjetivos como la empatía y la confianza que el personal de salud logra generar. Como menciona Urriago (2012), la calidad en salud implica un equilibrio entre aspectos tangibles e intangibles que determinan la experiencia completa del paciente. En un entorno tan sensible como el de la atención sanitaria, los pacientes no solo buscan resolver problemas de salud, sino también sentirse comprendidos, escuchados y respetados, lo que resalta la importancia de un enfoque integral en la calidad del servicio.

Se observa teniendo en cuenta los elementos para conocer la calidad de atención se quiere una mayor adaptación en el ser humano en el apoyo. Patiño (2002) relata que la calidad de cuidado utilizando algunos indicadores de estructuras y de proceso que puedan ser relacionados con la realidad de las atenciones instituciones prestadas de servicios, particularmente hospitales universales (p.27).

La capacidad de respuesta del personal médico no solo es un indicador de la calidad de atención, sino que también desempeña un papel fundamental en la relación de confianza entre el usuario y el sistema de salud. Como señala Liebenson (2008), responder de manera oportuna y adecuada a las inquietudes del paciente ayuda a reducir la incertidumbre y promueve un entorno de mayor tranquilidad. En este contexto, proporcionar la cantidad justa de información es esencial para evitar confusiones. Una comunicación clara y equilibrada permite al paciente sentirse parte activa de su tratamiento y cuidado, lo que no solo mejora su experiencia, sino que también refuerza la percepción positiva del servicio.

Además, este enfoque minimiza las interpretaciones erróneas, que pueden surgir cuando hay un exceso o una falta de información.

El cuidado de los empleados en una empresa es algo mutuo, lo cual se refleja en la buena calidad del cuidado brindado. Varo (1994) refiere que los usufructuarios s acuden con un fin de numero de patologías distintas, por ende, ellos están sensibles a la atención de cada médico de turno y personal para un diagnóstico todo ellos dificultan al usuario si son atendidos de la mejor manera. (p.14).

El bienestar de los empleados dentro de una organización tiene un impacto directo en la calidad de los servicios que se brindan, especialmente en el sector salud, donde los pacientes presentan una variedad de condiciones médicas que requieren un trato cuidadoso y específico. Según Varo (1994), los usuarios, que acuden con diversas patologías, son particularmente sensibles a la calidad de la atención que reciben del personal médico. Cualquier deficiencia en la atención puede complicar la experiencia del paciente, haciendo que perciban el servicio de manera negativa. Por ello, es fundamental que los empleados reciban el apoyo adecuado para garantizar que puedan ofrecer el mejor cuidado posible, ya que una relación de mutuo beneficio entre la empresa y sus empleados repercute positivamente en la satisfacción de los usuarios y en la eficiencia del servicio.

El bienestar de los empleados dentro de una organización tiene un impacto directo en la calidad de los servicios que se ofrecen, especialmente en sectores como la salud, donde el trato humano y la atención personalizada son esenciales. Como señala Varo (1994), los usuarios de los servicios médicos presentan una variedad de patologías, lo que hace que estén particularmente sensibles a la calidad de la atención que reciben de los médicos y del personal sanitario. La percepción de un cuidado deficiente puede complicar la experiencia del paciente, generando desconfianza y afectando su satisfacción. Por lo tanto, es crucial que las empresas, incluidas las del ámbito sanitario, cuiden a sus empleados para garantizar que puedan brindar la mejor atención posible a los usuarios, creando un entorno en el que el cuidado mutuo se traduzca en un servicio de calidad.

Como se observa y plantea que los usuarios s que acuden al servicio ellos están enfocados a ser atendidos por el mal que les aqueja, poniendo así en segundo espacio su atención de calidad. Carrasquilla (2002) según refiere es tema de constante preocupación para académicos es el proceso de estructura que pueden ser relacionadas con la calidad de

atención al usuario la forma de intervención del personal de atención y su estado de ánimo de dicho hospital. (p.27)

Carrasquilla (2002) señala que, aunque los usuarios acuden al servicio de salud principalmente buscando alivio para sus dolencias, la calidad de la atención que reciben no deja de ser un aspecto relevante, aunque en ocasiones pueda pasar a segundo plano en sus prioridades inmediatas. Sin embargo, el proceso estructural dentro de los hospitales y la intervención del personal son factores que los académicos han identificado como fundamentales para mejorar la calidad de la atención. El estado de ánimo del personal de atención también juega un papel crucial, ya que puede influir en la forma en que se interactúa con los pacientes y, por ende, en la experiencia general del usuario. La interacción humana, el ambiente del hospital y la eficiencia en los servicios son elementos que deben estar bien alineados para garantizar una atención de calidad que responda tanto a las necesidades físicas como emocionales de los pacientes.

Según manifiesta las intervenciones del personal del hospital tiene que influir su estado de ánimo para su atención al usuario planteando así la motivación del personal. Bizoso (2015) refiere que la calidad de atención es más relacionada al aspecto organizacional y social que sus características sociodemográficas, a la intervención del usuario toman en consideración el aspecto socio cultural, en muchas de estos casos son aislados discriminatoriamente por parte del personal que laboran en el centro hospitalario de diferentes servicios (p.70).

En conclusión, según las líneas de los diferentes autores refieren que para la calidad de cuidado al beneficiario interviene los distintos factores como la motivación del personal, la indiferencia, la empatía que cada uno de ellos no lo ponen en práctica al momento de ser los promotores de estar en contacto directo con el usuario.

Los diversos autores coinciden en que la calidad del cuidado al beneficiario está influenciada por múltiples factores, entre los cuales destacan la motivación del personal, la empatía y, en algunos casos, la indiferencia hacia los usuarios. Estos factores tienen un impacto directo en la atención que se brinda, ya que el personal de salud actúa como el principal mediador entre los servicios ofrecidos y la experiencia del usuario. La falta de empatía o la desmotivación pueden generar una atención deficiente, mientras que un enfoque más humanizado y comprometido mejora significativamente la satisfacción de los pacientes. Es esencial que los profesionales de la salud sean conscientes de la importancia

de su actitud y su interacción, ya que su rol en el contacto directo con el usuario es determinante para garantizar una atención de calidad

1.8.2. *Dimensiones*

1.8.2.1. Elementos

1.8.2.1.1 Tangibles

Todo aquello que se puede palpar con la palma de la mano quiero decir que es todo aquello que es intervenido a un paciente Urriago (2012) por lo tanto que todo aquello de un estado físico de las instalaciones que deben de prestar buenas condiciones para el usuario y se sientan seguros en el ambiente que se encuentren, la limpieza, la indumentaria correspondiente del personal, la comodidad de las camas (p.42).

Urriago (2012) destaca que los elementos tangibles en la atención al paciente, como las instalaciones físicas y el entorno en el que se brinda el servicio, juegan un papel fundamental en la percepción de calidad por parte del usuario. Estos factores incluyen la limpieza de las áreas, la apariencia y vestimenta adecuada del personal, así como la comodidad de las camas y el mobiliario. Todos estos aspectos contribuyen a que el paciente se sienta seguro y bien atendido en el entorno hospitalario. Cuando las instalaciones están en buenas condiciones y ofrecen un ambiente cómodo, se genera una sensación de confianza y bienestar, lo cual es esencial para una experiencia positiva durante su estancia en el centro de salud. La atención a estos detalles refuerza la calidad global del servicio, impactando de manera directa en la satisfacción del paciente.

Según él, la forma en que el hospital, sus empleados y las intervenciones de limpieza tienen efecto. Según Jiménez (2000) el recurso humano de contacto es el componente tangible de un servicio. El usuario evaluaba repetidamente la ayuda del médico y el personal de atención médica (p.90).

Jiménez (2000) enfatiza que el recurso humano, es decir, el personal que tiene contacto directo con los pacientes, constituye un componente tangible clave en la calidad del servicio hospitalario. La forma en que los empleados del hospital, así como las intervenciones relacionadas con la limpieza y el mantenimiento, influyen en la percepción del paciente sobre el servicio. Los usuarios tienden a evaluar de manera constante la atención que reciben, prestando especial atención a la interacción con los médicos y el personal de apoyo. La calidad de estas interacciones, combinada con el estado de las

instalaciones, contribuye significativamente a la satisfacción general del paciente, ya que los aspectos humanos y físicos se perciben como un reflejo directo del nivel de cuidado brindado.

Jiménez (2000) destaca la importancia del recurso humano como un componente esencial y tangible dentro de los servicios de salud. La forma en que los empleados del hospital, junto con sus procesos y prácticas, como las intervenciones de limpieza, influyen directamente en la percepción del paciente sobre la calidad del servicio recibido. El personal médico y de apoyo es evaluado constantemente por los usuarios, quienes basan gran parte de su satisfacción en el trato directo que reciben. La interacción con los médicos y el personal de atención puede hacer la diferencia en la experiencia del paciente, ya que la calidad de un servicio no solo depende de los aspectos técnicos, sino también de la humanidad y el cuidado que se transmite en cada interacción.

Manifiesta que el encargado de ser quien la califique al personal médico será el usuario por su forma de atención y el elemento que estas en el personal. Amando Según Zarro (2019), se identifican diez criterios generales que se dividen en cinco categorías: confiabilidad, aspectos concretos, prontitud en el servicio, profesionalismo que incluye seguridad, habilidades profesionales, amabilidad y equipamiento (p.335).

Zarro (2019) destaca que es el usuario quien tiene la responsabilidad de evaluar al personal médico según la calidad de la atención recibida y los elementos que conforman su desempeño. Para ello, se identifican diez criterios generales agrupados en cinco categorías clave: confiabilidad, aspectos concretos, prontitud en el servicio, profesionalismo (que abarca tanto la seguridad como las habilidades profesionales), amabilidad y el estado del equipamiento. Estos criterios permiten una evaluación integral del servicio de salud, ya que incluyen tanto aspectos técnicos como interpersonales, que son fundamentales para garantizar una experiencia satisfactoria para el paciente. La confiabilidad y la prontitud, por ejemplo, aseguran que el usuario sienta confianza en el sistema de atención, mientras que la amabilidad y el profesionalismo refuerzan la relación humana que es tan esencial en el ámbito médico.

Según se observa son criterios de evaluación por parte del personal del hospital para su mejor atención al usuario. Ayuso murillo, Andrés (2015) refiere que son las instalaciones físicas equipamientos y apariencia del personal este instrumento adapta al mundo sanitario

a través del cuestionario validado se ha utilizado como modelo de satisfacción de expectativas del usuario respecto a un servicio brindado (p.113).

Ayuso Murillo, Andrés (2015) enfatiza que los criterios de evaluación por parte de los usuarios en el ámbito hospitalario no solo se basan en la calidad técnica de la atención médica, sino también en aspectos como las instalaciones físicas, el equipamiento disponible y la apariencia del personal. Estos factores contribuyen a la percepción general del servicio brindado y, por lo tanto, influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios. El instrumento mencionado, adaptado específicamente al entorno sanitario mediante un cuestionario validado, se ha utilizado como una herramienta para medir las expectativas y experiencias de los pacientes. De esta manera, se obtiene una visión más completa de los elementos que impactan la percepción de calidad en la atención, facilitando la implementación de mejoras en áreas clave dentro de los servicios hospitalarios.

Ayuso Murillo, Andrés (2015) señala que los criterios de evaluación utilizados por los usuarios en los hospitales van más allá de los aspectos clínicos y técnicos de la atención. Elementos como la calidad de las instalaciones físicas, el estado del equipamiento y la apariencia del personal tienen un impacto significativo en cómo los usuarios perciben el servicio recibido. Estos factores, que podrían considerarse más superficiales en comparación con la atención médica en sí, juegan un papel crucial en la satisfacción general de los pacientes. El cuestionario validado utilizado en el ámbito sanitario permite medir con precisión estas expectativas y experiencias, proporcionando un marco para identificar áreas de mejora dentro de los servicios hospitalarios. Al enfocarse en estos aspectos, las instituciones de salud pueden implementar cambios que no solo optimicen el entorno físico, sino que también eleven la percepción de calidad que tienen los pacientes.

En conclusión, los elementos tangibles son aquella satisfacción de estado físico del ambiente del hospital y su uniformidad de los usuarios para una mejor calidad de atención.

1.8.2.2. Fiabilidad

Este elemento se refiere a una actitud confiable del personal del centro hospitalario que brinda una atención adecuada y cuidadosa al usuario. El personal de emergencia debe recordar que las situaciones urgentes necesitan más atención, seguir un orden lógico, mostrar interés en resolver los problemas de las personas y registrar la información cuidadosamente (Urriago 2012).

Como se observa que la actitud confiable se debe practicar por parte de los miembros del personal a una mejor atención, un interés y el cuidado de información del usuario.

Hace reseña a al grado de confiabilidad de usuario a personal que labora en el hospital. Goldman (2013) refiere que la fiabilidad es la capacidad funcional de confianza de parte del usuario, una medida difícil de entender, pero es la más significativo en la disposición de atención (p.38).

La confiabilidad del personal de un centro hospitalario es un elemento fundamental para garantizar una atención adecuada y cuidadosa, especialmente en situaciones de emergencia. Urriago (2012) subraya que el personal debe ser consciente de que los casos urgentes requieren una atención más detallada, manteniendo un enfoque organizado y mostrando un interés genuino en la resolución de los problemas de los pacientes, además de registrar la información con precisión. Esto no solo mejora la eficiencia, sino que también fortalece la relación de confianza entre el usuario y el hospital.

Por su parte, Goldman (2013) destaca que la confiabilidad es una medida crucial, aunque difícil de definir, ya que implica la percepción del paciente sobre la capacidad del personal para ofrecer un servicio en el que puedan confiar plenamente. Esta capacidad de generar confianza es uno de los factores más significativos para que los usuarios se sientan satisfechos con la atención recibida, lo que refuerza la importancia de que los profesionales de la salud practiquen una actitud confiable en cada interacción.

La confianza que los usuarios depositan en el personal del hospital es un elemento fundamental para garantizar una atención de calidad. La actitud confiable que deben practicar los empleados no solo se refleja en la competencia técnica, sino también en el manejo adecuado de la información y el interés genuino en el bienestar del paciente. Como señala Goldman (2013), la fiabilidad se refiere a la capacidad funcional del personal para generar confianza en los usuarios, lo cual es un aspecto crítico en la percepción de calidad del servicio. Aunque puede ser difícil de medir, la fiabilidad es uno de los factores más significativos para asegurar que los pacientes se sientan seguros y bien atendidos, lo que repercute directamente en su disposición para continuar recibiendo atención en el centro hospitalario.

Se menciona que la confiabilidad es muy importante para brindar una buena atención al cliente. Zapata (2015) refiere que la fiabilidad debe ser el mayor esfuerzo y debe de ir a un

encaminamiento y mantengan al personal a centrarse más en el tema porque la confianza no se da a cualquiera se tiene que ganarse el personal de labor (p.274).

Zapata (2015) enfatiza que la confiabilidad es un pilar esencial para ofrecer una atención de calidad al cliente. La fiabilidad no es un atributo que se otorga fácilmente, sino que debe ser ganada a través de un esfuerzo constante y un enfoque centrado en brindar un servicio excelente. El personal debe estar comprometido en generar confianza, ya que esto no solo mejora la percepción del usuario, sino que también fortalece la relación entre el cliente y el servicio ofrecido. Ganarse la confianza del usuario implica dedicación, profesionalismo y una actitud que refleje seguridad y consistencia en la atención. Por lo tanto, es crucial que los empleados de una organización o institución se esfuercen continuamente por demostrar su fiabilidad, ya que esto constituye una de las bases más importantes en la satisfacción del cliente.

1.8.2.3. Habilidad de respuesta

Urriago (2012) afirma que los procedimientos de atención deben ser sencillos y no requieren de mucho tiempo para atender las asignaciones de turno; las citas clínicas deben ser pertinentes porque los usuarios deben recibir atención de manera oportuna; y la colaboración de los funcionarios es esencial. Para brindar un mejor servicio, la oportunidad de respuesta debe ser rápida para evitar que su inquietud aumente (p.43).

Urriago (2012) subraya la importancia de que los procedimientos de atención en el ámbito hospitalario sean simples y eficientes, de manera que no requieran un tiempo excesivo para su ejecución. La puntualidad en las citas clínicas es un aspecto clave, ya que los usuarios necesitan recibir atención de forma oportuna para evitar frustraciones o agravamiento de sus inquietudes. Además, la colaboración del personal es fundamental para asegurar que el servicio sea fluido y que cada usuario reciba la atención necesaria sin demoras innecesarias. Una respuesta rápida no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también reduce la ansiedad y el estrés que puede generar la espera prolongada. Por lo tanto, es crucial que los sistemas de atención estén diseñados para responder con agilidad a las necesidades de los pacientes, garantizando una atención adecuada y eficiente.

Uno de los principales motivos por los que los usuarios no están contentos es la rapidez en ser atendidos, los retrasos en recibir atención o resultados, y la falta de comunicación entre los profesionales de la salud (Vidal, 2012). Una respuesta rápida evita especulaciones e incertidumbres al proporcionar una respuesta clara y precisa (p.788).

Uno de los factores clave que afecta negativamente la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud es la demora en ser atendidos, tanto en consultas como en la entrega de resultados. Vidal (2012) destaca que estos retrasos, junto con la falta de comunicación efectiva entre los profesionales de la salud, son motivos comunes de insatisfacción. La rapidez en la atención no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también reduce la ansiedad y la incertidumbre que pueden surgir durante el proceso de espera. Proporcionar una respuesta clara y oportuna permite que los pacientes tengan mayor confianza en el sistema de salud, lo que contribuye a una percepción positiva de la calidad del servicio brindado.

Refiere que la inadecuada respuesta del personal ase que la calidad de atención sea aún mayor. González (2006) refiere que la capacidad de réplica es la demanda de todos los ciudadanos de una respuesta rápida a las demandas que se consideren apropiadas para los usuarios s (p.139).

González (2006) destaca que una respuesta inadecuada por parte del personal puede impactar negativamente en la percepción de la calidad de atención, haciendo que las deficiencias sean aún más evidentes. La capacidad de réplica, o la habilidad de responder de manera oportuna y adecuada, es una demanda clave de los ciudadanos, quienes esperan una atención rápida y eficaz ante sus necesidades. Cuando los usuarios no reciben respuestas apropiadas, la satisfacción disminuye y se genera una percepción negativa del servicio. Esto resalta la importancia de que el personal esté capacitado no solo para brindar atención médica eficiente, sino también para responder con agilidad a las inquietudes de los usuarios, lo que contribuirá a una mejor calidad general del servicio.

Como se observa hace hincapié a la respuesta inmediata de los médicos a sus reclamos y saber su estado del usuario. Liebenson (2008) refiere que la capacidad de respuesta al facilitar muchas o demasiada o poca información provoca, las desviaciones del orden pueden deslizarse a la respuesta del usuario (p.86).

Liebenson (2008) resalta la importancia de que los médicos respondan de manera inmediata a los reclamos de los pacientes, manteniéndolos informados sobre su estado de salud. La capacidad de respuesta es crucial, ya que proporcionar demasiada, muy poca o información inadecuada puede generar confusión y desviar el foco de lo que realmente necesita saber el usuario. Una comunicación clara y equilibrada es esencial para evitar malentendidos y garantizar que el paciente reciba la información que le permita sentirse

seguro y bien atendido. Esto refuerza la idea de que una respuesta precisa y oportuna contribuye directamente a la satisfacción y confianza del paciente en los servicios de salud.

Liebenson (2008) subraya la importancia de que los médicos brinden una respuesta inmediata y adecuada a los reclamos y preocupaciones de los usuarios, especialmente en lo que respecta a su estado de salud. La capacidad de respuesta, es decir, la habilidad de proporcionar la información correcta en el momento oportuno, es crucial para evitar malentendidos o insatisfacciones. Facilitar demasiada o muy poca información puede generar confusión y afectar negativamente la experiencia del usuario. Un equilibrio en la comunicación no solo mantiene al paciente informado, sino que también evita desviaciones en la percepción del servicio, garantizando que el usuario se sienta valorado y atendido de manera eficiente.

1.8.2.4. Seguridad

La seguridad es importante en el centro de atención para así sentirse amparados sintiendo la confianza y garantía con el diagnóstico que se les practica a dichos usuarios. Según Urriago (2012), es fundamental tener en cuenta la confianza para que el usuario se sienta seguro, las recetas sean creíbles y el usuario esté en un lugar adecuado para evitar problemas y complicaciones en estas situaciones. También se debe prestar atención a las responsabilidades de los trabajadores y a la bioseguridad. (p.43)

De acuerdo con lo que se puede observar, se hace referencia a las diversas características necesarias, como la confianza, la distribución adecuada de medicamentos, la ubicación adecuada del usuario, la idoneidad y el cumplimiento de las medidas de seguridad. Según Moorhead (2008), el personal del centro hospitalario tiene la responsabilidad de brindar un mejor entorno para su asistencia a los usuarios, trabajando continuamente para garantizar que los usuarios estén satisfechos (p.03).

Moorhead (2008) enfatiza que el personal de los centros hospitalarios tiene la responsabilidad de crear un entorno que no solo cumpla con los estándares de atención médica, sino que también garantice la satisfacción de los usuarios. Para lograrlo, es fundamental que se consideren varios aspectos esenciales, como la confianza que los pacientes depositan en el sistema, la correcta distribución de medicamentos, la adecuada ubicación de los pacientes en las instalaciones y el estricto cumplimiento de las medidas de seguridad. Estos elementos no solo aseguran un tratamiento médico eficiente, sino que también contribuyen a generar un entorno seguro y confortable para los pacientes, lo que

aumenta su satisfacción y confianza en los servicios hospitalarios. El esfuerzo continuo por mejorar estos aspectos refleja el compromiso del personal en ofrecer una atención integral y de calidad.

Como se ha informado, las enfermeras de ese centro son las encargadas de informar a los usuarios sobre la seguridad y mantener una buena relación con el personal. Según Ruelas (2007) asegurar la seguridad del paciente es muy importante para ofrecer una atención excelente, ya que ningún tratamiento médico está exento de riesgos para el paciente. (p.18).

Se refiere a lo bien que se cuida y atiende a los usuarios para evitar que corran peligros. Mira (2014) refiere que la seguridad del usuario trata de ser la más adecuada se sentirán confiados y seguros para algunas intervenciones que se le pueda realizar ser seguros de sí mismo es dar la esperanza de mejorar así satisfacer al usuario (p.24).

En conclusión, la seguridad es la confianza del usuario al personal del centro hospitalario, y generar la calidad de atención.

1.8.2.5. Empatía.

Hace referencia sobre el usuario requiere teniendo en cuenta los aspectos psicológicos, y el personal debe tomar en cuenta esos aspectos. Urriago (2012) define la empatía como el trato amable al usuario desde el ingreso hasta el final de la atención, con atención individual al usuario. Se debe atender a cada usuario, tener horarios de atención convenientes, brindar una orientación clara al usuario y satisfacer sus necesidades (p.43)

Como se observa hace referencia a la atención brindada desde la atención individual, un horario de atención, una orientación clara y precisa e las comprensiones de las necesidades. Vidal (2012) dice que la empatía de los profesionales es su habilidad para comprender las necesidades de los usuarios (p.788).

Vidal (2012) destaca que la empatía es una habilidad crucial en los profesionales de la salud, ya que les permite comprender de manera profunda las necesidades de los usuarios y adaptar su atención en consecuencia. Esto incluye no solo la atención individualizada, sino también ofrecer un horario adecuado, una orientación clara y precisa, y una capacidad para captar las preocupaciones y expectativas del paciente. La empatía no se limita a la comprensión emocional, sino que también se refleja en cómo los profesionales organizan y personalizan su atención para brindar un servicio que no solo resuelva los problemas

médicos, sino que también haga sentir al usuario valorado y comprendido. Este enfoque mejora significativamente la experiencia del paciente, fortaleciendo la relación entre los usuarios y el personal de salud.

Como se observa tiene en consideración al personal para su buena asistencia al usuario de sus diferentes necesidades. Martínez (2014) refiere que la empatía es como paso previo a las actuaciones encaminadas a prestar un mejor servicio (p.541).

Hace referencia estar en el lugar de otro para una mejor atención al servicio del usuario para un servicio de calidad. Gálvez (2003) refiere sobre la empatía de es dar por parte del servidor de servicio del hospital sin prejuicios y respetando en todo momento la confidencialidad del usuario, la ética profesional (p.109).

Se observa que la empatía está referida con la confidencialidad del usuario manteniendo los aspectos del profesionalismo. Alzola (1994) refiere que la empatía con el usuario es parte de la asistencia que le ofrece que debe de dirigirse a aliviar eficazmente a los síntomas para aliviarlos para mejorar la calidad posible según la valoración del propio usuario (p.311).

Alzola (1994) señala que la empatía es un componente esencial de la atención al usuario, que no solo se manifiesta en la comprensión de sus necesidades emocionales, sino también en el respeto por la confidencialidad y la profesionalidad en el trato. La empatía, según el autor, forma parte del proceso de asistencia, ya que permite al profesional de salud enfocar sus esfuerzos en aliviar de manera eficaz los síntomas del paciente, contribuyendo a mejorar su calidad de vida. Esta empatía debe ser valorada desde la perspectiva del propio usuario, quien percibe la atención no solo en términos de tratamiento físico, sino también a través del cuidado emocional y la capacidad del profesional para proporcionar un ambiente de confianza y respeto. Así, la empatía se convierte en una herramienta clave para ofrecer una atención más completa y humana.

En conclusión, manifiestan que se debe de tener una comunicación del personal hacia el usuario para cualquier duda que tengan al momento de su intervención.

1.8.2.6. La satisfacción

Es cómo se siente una persona después de hacer algo. Según Thompson (2005), para ganarse la confianza de los clientes y destacar en el mercado objetivo, es importante lograr que los clientes estén completamente satisfechos. El propósito de asegurar la satisfacción

de cada cliente se ha vuelto un objetivo clave en todas las áreas de las empresas exitosas, como producción, finanzas y recursos humanos, y ya no solo en el departamento de marketing. Estos objetivos están formados por tres elementos. la percepción de cómo va algo, lo que se espera y lo contentos que están los clientes.

La habilidad para medir la satisfacción del cliente se basa en cumplir con sus expectativas en tres niveles diferentes.

En 2007, la revista de enfermería del Instituto Mexicano hace referencia a... La felicidad en el trabajo es significativo para medir la disposición del servicio y el progreso de una empresa. Se describe como la sensación que una persona experimenta al satisfacer sus necesidades y poder obtener los objetos o metas que las cumplen.

Se destaca que hacer que los usuarios estén contentos es una manera de brindar un servicio beneficioso para ambas partes.

Revista mundial de dentistas (2016). Explica cómo se siente un usuario cuando está contento con un producto o servicio. También incluye cosas para hacer una encuesta sobre cómo se siente el grupo. La felicidad de los pacientes es importante para mejorar la disposición del servicio que ofrecen las instituciones en la actualidad. También indica qué cosas deben estar en una encuesta para el grupo de personas elegido.

La *Revista Mundial de Dentistas* (2016) explica que cuando un usuario está satisfecho con un producto o servicio, experimenta una sensación de bienestar que mejora su percepción general de la institución. Este sentimiento de satisfacción es crucial para fortalecer la relación entre el usuario y el servicio, contribuyendo a una mayor fidelización y disposición positiva hacia el centro. Además, la revista subraya la importancia de realizar encuestas para medir la satisfacción de los pacientes, con el fin de identificar áreas de mejora en los servicios ofrecidos. En estas encuestas, es esencial incluir preguntas que evalúen aspectos como la calidad de la atención, el trato del personal, la comodidad de las instalaciones y la efectividad de los tratamientos, para obtener una visión completa y precisa de la experiencia del grupo de personas seleccionado. La retroalimentación obtenida no solo permite optimizar los servicios, sino también elevar la calidad y disposición del personal para mejorar continuamente la atención al paciente. Afirma que en la actualidad es importante hacer encuestas regulares a los usuarios para saber si están satisfechos.

Aranaz (2000) menciona un gran cambio en la forma en que los médicos se relacionan con los pacientes. Uno de los resultados de recibir atención médica es que ahora se evalúa en función de lo bien que funciona, lo bien que se utiliza el tiempo y recursos, la independencia del paciente, cómo se siente física y mentalmente, y también su satisfacción con el resultado logrado. Se trata de asegurar que todos los usuarios estén satisfechos en cualquier empresa, según los estudios previamente mencionados. Para informar al personal de trabajo sobre su progreso continuo.

1.8.2.6.1. El rendimiento percibido

El rendimiento percibido es el cliente de la percepción de producto final atendido.

Thompson (2005) dice que el desempeño se refiere a la satisfacción que siente el cliente después de comprar algo. Considerando lo siguiente: la opinión del cliente, los logros del cliente, cómo se siente el cliente, lo que otros dicen y la situación del cliente.

Se dice que el rendimiento percibido es cómo diferentes aspectos afectan tu felicidad personal.

Fernández (2015) refiere que “el rendimiento percibido es el resultado que el cliente percibe que obtuvo con la adquisición de producto y la recepción del servicio prestado. Así pues, es una variable completamente subjetiva que depende del tipo, de cliente su personalidad”. (p, 299)

Da a conocer que están importantes la atención al cliente y su personalidad de ellos.

Milla (2012). Refiere que los beneficios percibidos por los clientes derivados de aquellas características que mejoran el rendimiento o la expresión de los clientes (p.255).

1.8.2.6.2. Las expectativas

Es tener una conciencia de conseguir algo que satisfaga a la necesidad ya sea en producto o servicio. Según Thompson (2005), las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen de lograr algo. Las expectativas de los clientes se generan por diferentes razones, como lo que las empresas prometen sobre los beneficios, experiencias de compras anteriores y recomendaciones de amigos o familiares cercanos.

Brown (1992) refiere que “las expectativas son agresivas: cuanto más se ofrece más esperara el cliente. El reto está en seguir mejorando los niveles de servicio” (p.33)

Según se observa las expectativas será mayor cuando más ofrezcas mayor será la esperanza del cliente. Philip Kotler (2009) refiere que la expectativa se forma expectativas sobre el servicio a partir de muchas fuentes no siempre los consumidores desean. Tal vez los usuarios requieren comida de mejor calidad, quizás este le preocupe más a la atención enfermos (p.412).

Según refiere el consumidor no siempre puede estar satisfecho de uno si no más al contrario estaría involucrado otra necesidad. Renata (2005) refiere que los clientes tienen expectativas sobre lo que significa una atención de calidad, esta información usada por la empresa puede constituir una forma de diferencian con la competencia (p.21).

Como se observa que el cliente tiene que ser atendido una calidad de atención para ser mejores que las demás competencias. Cabrerizo (2014) refiere que las expectativas pueden hacer referencia a los productos (bienes o servicios) o al trato comercial recibido. Además, no son estáticas si no que van cambiando, por las empresas deben adaptarse su oferta en un doble sentido (p.207).

1.8.2.6.3. Los niveles de satisfacción

Los clientes estarán de satisfechos o insatisfechos después de un servicio o producto adquirido en un grupo de instituciones o empresa. Según Thompson (2005), la satisfacción de los clientes nos dice si son leales a una marca o empresa después de comprar algo. Pueden sentirse satisfechos, insatisfechos o complacidos.

Como se puede observar que la satisfacción es un ente de adquirir un producto o servicio en su pleno rechazo o satisfacción. Warner (2004) refiere que la satisfacción de cada empresa es satisfagan siempre las expectativas del cliente no dejan nada en manos del azar establecen unos estándares de rendimiento claros y orientados al cliente a lo largo y ancho de la organización (p.25).

Como se observa la competencia de las demás empresas están al tanto un mínimo error y aprovechan al máximo a invitar al cliente a que formen parte de la compañía. Según Carrasco (2013), los clientes son muy importantes para entender cómo se comportan, su nivel de satisfacción y, por lo tanto, la calidad que perciben de la empresa (p.47).

Como manifiesta que la empresa tiene que aprovechar al máximo el nivel de satisfacción al cliente. Dutka (2001) refiere que la satisfacción al cliente significa a analizar a los clientes

por situaciones geográficas, con diagnóstico industriales y el tamaño de la compañía, incluyendo los números telefónicos de la empresa y del cliente (p.31).

En conclusión, la satisfacción del cliente se establece a través de la fidelización después de ser atendido este satisfecho de un servicio o producto de la empresa y las recomendaciones de Asia las demás amistades cercanos.

1.8.2.6.4. Calidad

La calidad de los servicios se refleja en aspectos como la rapidez, la facilidad de acceso, la exactitud y la constancia en la prestación de los servicios, así como en la comodidad y amabilidad en la atención.

La calidad se refiere a las características que, cuando se manejan correctamente, hacen que una organización se destaque por encima de las demás. Crosby (1998) dice que la calidad significa cumplir con lo que se pide. Es importante definir claramente lo que se necesita para evitar confusiones. Se deben medir constantemente las cosas para asegurarse de que cumplen con lo necesario. Si algo no cumple con lo requerido, significa que no tiene la calidad adecuada.

Se destaca la importancia de cumplir con los requisitos de la organización para destacarnos por encima de los demás. Según Deming (1989), la calidad consiste en conocer lo que los clientes necesitarán en el futuro en términos que se puedan medir. Solo de esta manera se puede diseñar y producir un producto que satisfaga al cliente a un precio que esté dispuesto a pagar.

1.8.3. Definición de términos básicos

- a) **Nosocomio** (Marietán, 1991) Manifiesta que es un lugar, espacio donde serán atendidos los usuarios al ser referidos. Es un bien inmueble construido con una infraestructura.
- b) **Epidemiología analítica** (Cepeda, 2016) es una rama de la epidemiología que se centra en determinar las causas y factores de riesgo de las enfermedades y condiciones de salud en poblaciones específicas. Utiliza métodos estadísticos para examinar la relación entre exposiciones (como hábitos de vida, factores ambientales o genéticos) y desenlaces de salud, con el objetivo de entender cómo y por qué se producen ciertas enfermedades y eventos de salud.

- c) **Cuestionario servqual** (Sirebrenik, 2003)SERVQUAL es un conjunto de preguntas estándar para evaluar la calidad del servicio. Fue creado en los Estados Unidos por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry.
- d) **Usuarios ambulatorios** (Andrade, 2014) La palabra Ambulatorio se utiliza en medicina para hacer referencia tanto a un nivel de atención primaria de salud como al carácter de un procedimiento que no requiere que el usuario permanezca hospitalizado o recluido para llevarlo a cabo.

1.8.4. Calidad de atención

La calidad en la atención al cliente se vincula directamente con la percepción y expectativas que los usuarios tienen sobre los productos o servicios brindados por una organización. Urriago (2012) señala que el origen de la palabra "calidad" proviene del latín "qualitas", aludiendo a un conjunto de propiedades que caracterizan a una persona o un objeto. En el ámbito sanitario, estos factores incluyen elementos visibles, la confianza, la rapidez en el servicio, la seguridad y la empatía hacia los pacientes.

Como se observa teniendo en cuenta los elementos para conocer la calidad de atención se quiere una mayor adaptación en el ser humano en el apoyo. (Patiño, 2002) “refiere que la calidad de atención utilizando algunos indicadores de estructuras y de proceso que puedan ser relacionados con la realidad de las atenciones instituciones prestadas de servicios, particularmente hospitales universales” (p.27)

Como muestra es una reciprocidad en la atención de los colaboradores de la empresa. (Jaime, 1994) Refiere que los pacientes acuden con un fin de numero de patologías distintas, por ende, ellos están sensibles a la atención de cada médico de turno y personal para un diagnóstico todo ellos dificultan al paciente si son atendidos de la mejor manera. (p.14).

Como se observa y plantea que los pacientes que acuden al servicio ellos están enfocados a ser atendidos por el mal que les aqueja, poniendo así en segundo espacio su atención de calidad. (CARRASQUILLA, 2002) Según refiere es tema de constante preocupación para académicos es el proceso de estructura que pueden ser relacionadas con el tema al paciente la forma de intervención de los trabajadores de atención y su estado de ánimo de dicho hospital. (p.27)

Según manifiesta las intervenciones del personal del hospital tiene que influir su estado de ánimo para su atención al paciente planteando así la motivación del personal. (Vizoso, 2015) Refiere que está más concernientes al campo organizacional y social que sus

características sociodemográficas, a la intervención del paciente toman en consideración el aspecto socio cultural, en muchos de este casos son aislados discriminatoriamente por parte del personal que laboran en el centro hospitalario de diferentes servicios (p.70).

En conclusión, según las líneas de los diferentes autores refieren que para la disposición de cuidado al paciente interviene los distintos factores como la motivación del personal, la indiferencia, la empatía que cada uno de ellos no lo ponen en práctica al momento de ser los promotores de estar en contacto directo con los pacientes.

1.8.5. *Dimensiones*

1.8.5.1. **Tangibles**

Todo aquello que se puede palpar con la palma de la mano quiero decir que es todo aquello que es intervenido en la disposición de cuidado a un paciente en un servicio medico (Urriago V. , 2012) por lo tanto que todo aquello de un estado físico de las instalaciones que Es importante que los pacientes reciban buen cuidado y se sientan seguros en el lugar donde están. La limpieza y la ropa adecuada del personal son fundamentales, la comodidad de las camas (p.42).

(Jiménez, 2016) Refiere que el elemento tangible en un servicio es el personal de contacto: elemento humano. El paciente juzgara muchas veces, la asistencia que se presta al médico y el resto de personal que le atiende (p.90).

Manifiesta que el encargado de ser quien la califique al personal médico será el paciente por su forma de atención y el elemento que estas en el personal. (Zurro A. M., 2019) El autor menciona que encontró diez aspectos importantes que luego dividió en cinco categorías: confiabilidad, aspectos físicos, rapidez en el servicio, profesionalismo que incluye seguridad, habilidades profesionales, amabilidad y equipamiento (p.335).

Según se observa son criterios de evaluación por parte del personal del hospital para su mejor atención al paciente. Ayuso murillo, (Andres, 2015) Refiere que son las instalaciones físicas equipamientos y apariencia del personal este instrumento adapta al mundo sanitario a través del cuestionario validado se ha utilizado como modelo de satisfacción de expectativas del paciente respecto a un servicio brindado (p.113).

En conclusión, los elementos tangibles son aquella satisfacción de estado físico del ambiente del hospital y su uniformidad de los pacientes para una mejor calidad de atención.

1.8.5.2. Fiabilidad

Este concepto se refiere a la actitud confiable de los trabajadores del hospital que brindan una atención adecuada y cuidadosa a los pacientes. (Urriago, 2012) Dice que los trabajadores de emergencia deben priorizar los casos urgentes que requieren más atención, continuidad y un enfoque lógico en el cuidado del paciente, mostrando interés en resolver los problemas del paciente y registrando la información correctamente (p.43).

Como se observa que la actitud confiable se debe practicar por parte de los miembros del personal a una mejor atención, un interés y el cuidado de información del paciente

Hace reseña a al grado de confiabilidad de paciente a personal que labora en el hospital. (Wachter, 2013) Refiere que la fiabilidad es la capacidad funcional de confianza de parte del paciente, una medida difícil de entender, pero es la más significativa en la calidad de atención (p.38).

Se dice que la confiabilidad es muy importante para prometer un buen cuidado médica a los pacientes. (Zapata, 2015). Refiere que la fiabilidad debe ser el mayor esfuerzo y debe de ir a un encaminamiento y mantengan al personal a centrarse más en el tema porque la confianza no se da a cualquiera se tiene que ganarse el personal de labor (p.274).

En conclusión, según manifiesta los autores asen un inca pie como se debe de ganarse la confianza.

1.8.5.3. Capacidad de respuesta

Rápida atención que el personal brinda al paciente y los trámites que se realizan de inmediato. (Urriago, 2012) Se menciona que los procedimientos deben ser fáciles de seguir para ser atendidos rápidamente, las citas médicas deben ser a tiempo para que los pacientes reciban atención a tiempo, y es importante contar con la colaboración de los empleados. Para brindar un mejor servicio, es importante responder rápidamente para no aumentar su preocupación (p.43).

Con una respuesta rápida se evita especulaciones y las incertidumbres de dar una respuesta clara y precisa a los pacientes. (Vidal, 2012) Refiere que “la capacidad de respuesta es uno de los principales motivos de la insatisfacción destacan las listas de espera y retraso en la atención u obtención de resultados y la falta de coordinación entre profesionales” (p.788).

Refiere que la inadecuada respuesta del personal ase que la calidad de atención sea aún mayor. (González, 2006) Se menciona que la capacidad de respuesta es lo que todos los ciudadanos esperan: una respuesta rápida a las necesidades adecuadas de los pacientes (p.139).

Como se observa hace hincapié a la respuesta inmediata de los médicos a sus reclamos y saber su estado del paciente. (Liebenson, 2008) Refiere que la capacidad de respuesta al facilitar muchas o demasiada o poca información provoca, la desviación del orden puede deslizarse a la respuesta del paciente (p.86).

1.8.5.4. Seguridad

La seguridad es importante en el centro de atención para así sentirse amparados sintiendo la confianza y garantía con el diagnostico que se les practica a dichos pacientes. (Urriago, 2012) Se menciona la importancia de que el paciente se sienta seguro y confiado. Es crucial dar los medicamentos correctos para que las recetas sean creíbles. Colocar al usuario en un lugar adecuado ayuda a prevenir riesgos y complicaciones. Es fundamental que el personal tenga las habilidades necesarias para sus puestos. La persona debe seguir medidas de seguridad y contar con equipo de protección (p.43)-

Según se ve, se hace referencia a las diferentes características necesarias, como confianza, entrega de medicamentos correctos, ubicación adecuada del usuario, idoneidad y cumplimiento de medidas de seguridad. (Moorhead, 2008) Refiere que el personal del centro hospitalario es el encargado de brindar un mejor entorno a su asistencia a los pacientes con una continuidad de esfuerzo de garantizar una satisfacción del usuario (p.03). Como da a conocer es las enfermeras de dicho centro es las encargadas de dar a conocer la seguridad al paciente y emocionalmente estén a gusto con el personal.

(Barajas, 2007) Refiere que la seguridad del paciente constituye una condición indispensable para poder lograr una atención de calidad, no está más de insistir en el hecho de que no hay procedimiento médico que no conlleve algún riesgo que el paciente le aqueje (p.18).

Se refiere a lo bien que se cuida y atiende a los pacientes para evitar que corran peligros. (Mira, 2006) Refiere que la seguridad del paciente trata de ser la más adecuada se sentirán confiados y seguros para algunas intervenciones que se le pueda realizar ser seguros de sí mismo es dar la esperanza de mejorar así satisfacer al usuario (p.224.).

En conclusión, la seguridad es la confianza del paciente al personal del centro hospitalario, y generar la calidad de atención.

1.8.5.5. Empatía.

Hace referencia sobre el paciente requiere teniendo en cuenta los aspectos psicológico, y el personal debe tomar en cuenta esos aspectos. (Urriago, 2012) Refiere que la empatía es la amabilidad del trato al paciente desde que ingresa hasta finalizar la atención, atención

individual al usuario: refiere que se debe de atender a cada paciente, conveniencia de horarios de atención, claridad en orientación brindada al usuario y las comprensión de las necesidades (p.43).

Como se observa hace referencia a la atención brindada desde la atención individual, un horario de atención, una orientación clara y precisa e las compresiones de las necesidades. (Vidal, 2012) Refiere que la empatía de los profesionales, comprendan la habilidad de estos profesionales para entender lo que los pacientes necesitan. (p.788).

Como se observa tiene en consideración al personal para su buena asistencia al paciente de sus diferentes necesidades. (Vallejos, 2016) Refiere que la empatía es como paso previo a las actuaciones encaminadas a prestar un mejor servicio (p.541).

Hace referencia estar en el lugar de otro para una mejor atención al servicio del paciente para un servicio de calidad. (Gálvez, 2004) Refiere sobre la empatía de es dar por parte del servidor de servicio del hospital sin prejuicios y respetando en todo momento la confidencialidad del paciente, la ética profesional (p.109).

Se observa que la empatía está referida con la confidencialidad del paciente manteniendo los aspectos del profesionalismo. (Melián, 1994) Refiere que la empatía con el paciente es parte de la asistencia que le ofrece que debe de dirigirse a aliviar eficazmente a los síntomas para aliviarlos para mejorar la calidad posible según la valoración del propio paciente (p.311).

En conclusión, manifiestan que se debe de tener una comunicación del personal hacia el paciente para cualquier duda que tengan al momento de su intervención.

1.8.6. Satisfacción del usuario

Es la forma en que una persona se siente después de cómo le fue en algo en lo que se concentró. (Thompson, 2005) Hoy en día, es fundamental satisfacer por completo a los clientes para destacar en sus preferencias y en el mercado objetivo. Por eso, el objetivo de mantener contento a cada cliente se ha extendido más allá del departamento de marketing y ahora es uno de los principales objetivos de todas las áreas de las empresas exitosas, como producción, finanzas y recursos humanos. Este objetivo se basa en tres elementos: el rendimiento que el cliente percibe, sus expectativas y su nivel de satisfacción.

La precisión que muestra del nivel de satisfacción es poder satisfacer al cliente en niveles divididos en tres.

Se refiere a cómo una persona se siente al alcanzar un equilibrio entre lo que necesita y lo que obtiene énfasis que la satisfacción en los pacientes es una forma de dar un servicio mutuo del ser.

Internacional journal of odostomatology (2016). Refiere la satisfacción del usuario como instrucciones. Además, entrega componentes que debieran ser incorporados en una encuesta de satisfacción para el grupo. La felicidad de los clientes como forma de mejorar la calidad del servicio ofrecido por las instituciones en la actualidad. Además, entrega componentes que debieran ser incorporados en una encuesta de sección para el grupo objetivo seleccionado.

Aranaz (2000) Se habla de un cambio importante en la forma en que los médicos y los pacientes se relacionan. Actualmente, la evaluación de la atención médica se realiza considerando si es efectiva, eficiente y si beneficia la salud física y mental del paciente, además de tener en cuenta su satisfacción con el tratamiento recibido.

En conclusión, se hace referencia a la satisfacción total del usuario que se encuentra presente en todas las organizaciones, según las investigaciones previamente mencionadas. Con el fin de informar al personal de la empresa sobre sus avances continuos.

1.8.6.1. El rendimiento percibido

El rendimiento percibido es la opinión que tiene el cliente sobre un producto o servicio que compró. (Thompson, 2005) El rendimiento percibido por el cliente es cómo el consumidor ve si un producto o servicio le ha sido útil después de comprarlo. Algunas cosas importantes a considerar son cómo ve la situación el cliente, lo que ha logrado, cómo se siente, lo que piensan otras personas y la situación en la que se encuentra el cliente.

Da a conocer que el rendimiento percibido es las distintas características que interviene en su satisfacción personal.

Según Hernández (2014) Según la referencia, el rendimiento percibido por el cliente se define como la evaluación que este realiza sobre los beneficios obtenidos a raíz de la adquisición de un producto y la prestación del servicio correspondiente. Por lo tanto, se trata de una variable totalmente subjetiva que está condicionada por el tipo de cliente y su personalidad. En la página 299 se encuentra la siguiente cita: "La globalización ha tenido un impacto significativo en la economía mundial". Da a conocer que están importantes la atención al cliente y su personalidad de ellos.

Según Milla (2012) Según él, los beneficios percibidos por los clientes provienen de características que mejoran el desempeño o la expresión de los clientes (p.255).

En conclusión, el rendimiento percibido es todo aquello que interviene en sus emociones del cliente durante la compra de un producto o servicio

1.8.6.2. Las expectativas

Es tener una conciencia de obtener algo que satisfaga la necesidad. En el año 2005, Thompson I. Según él, las "esperanzas" de los clientes para obtener algo se conocen como expectativas. Los efectos, las promesas de la empresa sobre los beneficios, las experiencias de compra previa y las opiniones de amigos y familiares forman las perspectivas de los consumidores.

Explica que las perspectivas de los usuarios son las intervenciones de los beneficios de la empresa, las intervenciones de las amistades y las experiencias adquiridas después de En el año 1992, Brown "Las expectativas son agresivos: cuanto más se ofrece, más espera el cliente", afirma. El desafío es continuar mejorando los niveles de servicio.

Cuando ofreces más, las expectativas aumentan. Según Thompson I. (2009), las expectativas de los clientes se derivan de las expectativas sobre el servicio generadas por una variedad de fuentes. Sin embargo, los clientes no siempre quieren lo que quieren. Quizás los pacientes requieran una comida de mejor calidad, y tal vez esto le preocupe más a la atención a los pacientes enfermos.

Según el consumidor, uno no siempre puede estar satisfecho si no tiene otra necesidad. Renata, a. Según él, los clientes tienen expectativas sobre lo que significa recibir una de alta calidad y esta información puede usarse por la empresa para diferenciarse de la competencia (p.21).

Como se observa que el cliente tiene que ser atendido una calidad de atención para ser mejores que las demás competencias. (Egea, Bellido, & C., García, M, 2014) Refiere que las expectativas pueden hacer referencia a los productos (bienes o servicios) o al trato comercial recibido. Además, no son estáticas si no que van cambiando, por la empresa deben adaptarse su oferta en un doble sentido (p.207).

1.8.6.3. Los niveles de satisfacción

Los clientes pueden estar satisfechos o insatisfechos después de adquirir un servicio o producto en una variedad de empresas o instituciones. En 2005, Thompson I. mencionó que la satisfacción de los clientes muestra cuánto le son fieles a una marca o empresa después de comprar algo. Según lo satisfechos que se sientan, las personas pueden estar contentas, descontentas o muy contentas.

Como se puede observar que la satisfacción es un ente de adquirir un producto o servicio en su pleno rechazo o satisfacción. (Warner, 2004) Refiere que la satisfacción de cada empresa es satisfagan siempre las expectativas del cliente no dejan nada en manos del azar establecen unos estándares de rendimiento claros y orientados al cliente a lo largo y ancho de la organización (p.25).

Como se observa la competencia de las demás empresas están al tanto un mínimo error y aprovechan al máximo a invitar al cliente a que formen parte de la compañía. (Tambo-Lizalde, 2013) Refiere que los clientes son muy valiosos tanto para conocer comportamiento, como para saber de su nivel de complacencia y. por tanto, del nivel de eficacia percibida de la empresa (p.47).

Como manifiesta que la empresa tiene que aprovechar al máximo el nivel de satisfacción al cliente. (Dutka, 2001) Refiere que la satisfacción al cliente significa a analizar a los clientes por situaciones geográficas, con diagnostico industriales y el tamaño de la compañía, incluyendo los números telefónicos de la empresa y del cliente (p.31).

En conclusión, la satisfacción del cliente se establece atreves de la fidelización después de ser atendido este satisfecho de un servicio o producto de la empresa y las recomendaciones Asia las demás amistades cercanos.

1.8.6.4. Calidad de pacientes

La calidad es lo que hace que algo sea mejor que otras cosas similares. Armijo explicó que la calidad se trata de cuán bien una organización puede cumplir con lo que sus usuarios necesitan de forma rápida y directa.

La calidad es un conjunto de características que, al ser usadas correctamente, hacen que una organización se vea mejor que las demás. Huisa (2015) dice que la calidad está de acuerdo con lo que se esperaba. Para evitar malentendidos, los requerimientos deben estar claramente establecidos y las mediciones deben tomarse continuamente para determinar si están cumpliendo con ellos. Si no están cumpliendo con estos requisitos, no hay calidad.

Se pone énfasis en cumplir correctamente con los requisitos de la organización que nos harán sentir superiores al resto. Según Yépez (2016), la calidad consiste en reconocer lo que los clientes necesitarán en el futuro en términos que se puedan medir. Solo de esta manera se puede crear y producir un producto que cumpla con las necesidades del cliente a un precio que esté dispuesto a pagar.

En resumen, la calidad consiste en estandarizar los productos y servicios que una empresa ofrece con criterios estrictos para añadir un valor extra que los distinga de los demás.

1.9. Definición de términos básicos

- a) **Nosocomio** (Marietán, 1991) Manifiesta que “es un lugar, espacio donde serán atendidos los pacientes al ser referidos. Es un bien inmueble construido con una infraestructura”²³
- b) **Insatisfechos** (Alva Albarran, 2016) El objetivo de este estudio fue evaluar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería que recibieron tras una cirugía reciente en el Hospital Regional Docente de Trujillo. Se aplicó una encuesta basada en la escala Likert mediante el cuestionario CARE-Q, que se organizó en cinco secciones, para recolectar datos de 200 pacientes postoperatorios. Se encontró que la mayoría, el 67,5%, estaba contento con el cuidado que recibió, mientras que el 32,5% restante no lo estaba. Según diferentes aspectos evaluados, se descubrió lo siguiente: en cuanto a la facilidad de acceso, el 62.5% estaba contento y el 37.5% no lo estaba; en relación a la claridad y ayuda recibida, el 47.5% estaba satisfecho y el 52.5% insatisfecho.
- c) **Epidemiología analítica** (Cepeda, 2016) La epidemiología estudia las enfermedades en las poblaciones humanas. Para llevar a cabo una investigación epidemiológica, hay una variedad de estrategias o diseños de estudio que se pueden elegir según el objetivo de la investigación. Los estudios descriptivos y analíticos son dos grandes grupos de aproximación que son complementarios y no excluyen entre sí.
- d) **Cuestionario servqual** (Sirebrenik, 2003) Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry crearon SERVQUAL, una herramienta para medir la calidad del servicio con preguntas estandarizadas. Fue creado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado en América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios.
- e) **Pacientes ambulatorios** (Andrade, 2014) En medicina, la palabra "ambulatorio" se refiere tanto a un nivel de atención primaria de salud como a un tipo de procedimiento que no requiere que el paciente permanezca hospitalizado o recluido para llevarlo a cabo.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

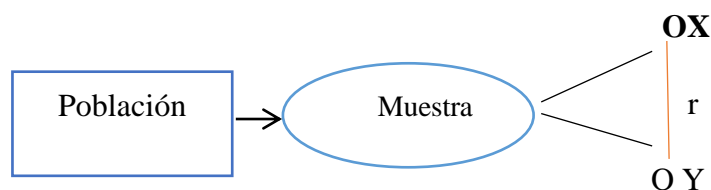
Por la representación en que se enfoca o se inclina, es un tipo de investigación cuantitativa. (Hernández, 2014) Dice que "se recopilan y analizan datos para responder a la pregunta de investigación; también se emplean métodos y técnicas estadísticas para comprobar si la hipótesis es verdadera o falsa" (p.04). Como se explica en este enfoque, para comprobar nuestra idea de investigación, necesitamos utilizar herramientas y procedimientos matemáticos. Se considera descriptivo y correlacional debido a su nivel o alcance.

Contestar la pregunta. ¿De qué se trata la realidad que se está investigando o estudiando? No es algo que suceda por casualidad y se centra principalmente en la calidad. No obstante, también se puede analizar de forma numérica utilizando la estadística descriptiva, que nos ayuda a describir nuestro tema de estudio utilizando documentos como fuente de información. Hernández in 2014.

Este horizonte te ayuda a calcular cómo se relacionan dos o más cosas o conceptos. El objetivo principal es entender cómo se comporta una cosa para saber cómo se comporta. Esta conexión puede ser buena o mala. Es bueno cuando un conjunto de cosas tiene valores altos y malo cuando tienen valores bajos. Cuando no hay conexión entre las variables, se sugiere que estas son diferentes entre sí sin seguir un patrón específico. Según Ramos, 2008. El nivel relacional nos ayuda a ver cuánto influyen unas variables en otras y si esa

influencia es buena o mala. Por consiguiente es un análisis correlacional. “una investigación correlacional le concede medir la relación existente entre variables” (Hernández, 2014)

En su diagrama nos muestra lo siguiente:



Es un estudio transversal “por recolectar datos es un solo momento es un tiempo único. Al ser su propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, 2014)

2.1.2. Diseño de investigación

Se considera como no experimental.

“en el diseño de la investigación no experimental no existe la determinación aleatoria manipulación de la variables o grupos de comparación. El investigador observa lo que ocurre de forma natural, sin intervenir de manera alguna” (Rivero, 2008) se puede entender que la indagación es de prototipo de diseño no experimental.

2.2.Población y muestra

2.2.1. Población

Pita (2001) afirma que la población se define como el "conjunto de mediciones que se pueden realizar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos", según lo que se afirma en la página 115. Se puede entender que las unidades tienen cosas en común en el hospital de Huanta, que cuenta con 45 usuarios.

2.2.2. Muestreo

La muestra tomada está conformada de 45 usuarios del Hospital Daniel Acides Carrión.

$$M = \frac{z^2 p(1-p)N}{e^2(N-1) + z^2 p(1-p)}$$

DATOS:

N= 45 (tamaño de población)

P= 0.50

q= 0.50

Z= (para el nivel de confianza del 95%)

E=5% (error de estimación)

2.3.Técnicas para la recolección de datos

La tesis involucra a 45 personas que son pacientes del Hospital de apoyo Huanta. Según Arias (2016), "las técnicas de recolección de datos son las diferentes maneras de obtener información" (p. 53).

2.3.1. Descripción de los instrumentos

El estudio actual usará cuestionarios para cada aspecto que se analice. Considerando las diferentes cosas que hemos elegido usando nuestra herramienta. La forma en que está organizado el cuestionario. El formulario para saber si los usuarios están contentos con el servicio en el Hospital. La primera lista tiene 14 preguntas y la segunda lista tiene 21 preguntas, ambas diseñadas para el Hospital de Apoyo Huanta.

Áreas de los ítems. Están indicadas directamente a los indicadores de la dimensión. Forma de responder. Para cada ítem es de 3 columnas y una escala de evaluación del 1 al 3 según a las preguntas establecidas. Diseño del cuestionario. Cada instrumento cuidadosamente es evaluado según los criterios anteriores mencionadas y se puede constatar en la siguiente pregunta.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	técnicas	instrumentos
Calidad de atención	Encuesta	Escala de Likert
Satisfacción del usuario	Encuesta	Escala de Likert

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

2.4.1. Validez

Tal como señala. La aprobación del contenido de los ítems de cada cuestionario se realizará por juicio de experto. Bernal (2006). Por razones profesionales quien validará será un experto metódico un temático, experto en la línea de investigación. De razones que la escuela de posgrado la exige. Estos dos instrumentos fueron validados por expertos en capacidad humana.

2.4.2. Confiabilidad

Esta evaluación de la confiabilidad se conoce como validez discriminante y se realiza al aplicar cuestionarios a un grupo seccionado para mejorar los ítems menos importantes. La confiabilidad de un instrumento se basa en la medida en que se encuentra dentro de las reglas de valoración que establecen. Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que, al realizar el análisis de fiabilidad de un cuestionario sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo Huanta en 2021, se debe verificar la consistencia de las preguntas y variables empleadas en la investigación. Según los autores, un instrumento será considerado confiable si su coeficiente de fiabilidad oscila entre 0.75 y 1, lo que asegura que las preguntas miden de manera consistente la satisfacción y la mejora en la atención del hospital.

2.4.3. Análisis de confiabilidad de los instrumentales

Se realizó un examen para comprobar si los instrumentos son confiables, se evaluaron a los 45 pacientes del Hospital de Huanta. Para llevar a cabo la evaluación de la confiabilidad, se utilizó una escala de medición tipo Likert, estructurada con preguntas que ofrecían tres opciones de respuesta (bueno, regular, malo) y se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 4

Variables	Ítems	Alfa de Cronbach	N° de casos	Prueba de fiabilidad de la prueba por Alfa de
Calidad de atención	14	0,814	45	
Satisfacción al usuario	21	0,811	45	

Cronbach

Según la tabla que se puede observar muestra el instrumento para la evaluación, un indicador de la calidad de atención de 14 ítems, obtuvo un $0,812 > 0,700$ de Alfa de Cronbach. De igual manera se midió el instrumento de satisfacción de usuario donde se obtuvo $0,811 > 0,700$ de Alfa de Cronbach. Donde se puede mostrar que son altamente confiables los instrumentos.

2.5. Procesamiento y análisis de los datos

Los siguientes pasos se organizan y clasifican para seguir la correlación del proceso y el estudio de los datos:

- Clasificar y organizar la investigación en función de los principios fundamentales.
- Representar la información mediante tablas y gráficos que permitan visualizar claramente los resultados.
- Aplicar un estudio detallado de los fundamentos estadísticos involucrados en el análisis.

2.6. Aspectos éticos

El estudio se fundamenta en el acatamiento a los derechos de autor y al acceso a la información, tal como lo establece la Constitución Política Del Perú, Art. 2. Además, como este documento es para informar, se pretende registrar la investigación actual mencionando a los autores que han aportado a la investigación cultural y académica actual, tanto directa como indirectamente.

III. RESULTADOS

3.1.Resultados descriptivos

Satisfacción al usuario

El gráfico indica que más de la mitad de las personas encuestadas no están contentas con el servicio en el hospital Daniel Alcides Carrión de Huanta. El gráfico indica que casi la mitad de las personas encuestadas están contentas con el servicio en el hospital Daniel Alcides Carrión de Huanta, mientras que más de la mitad de ellas no están satisfechas con la atención en ese hospital.

Tabla 3

nivel de satisfacción

Encuestados	TOTAL	PORCENTAJE
Medio	25	56%
Alto	20	44%
total	45	100%

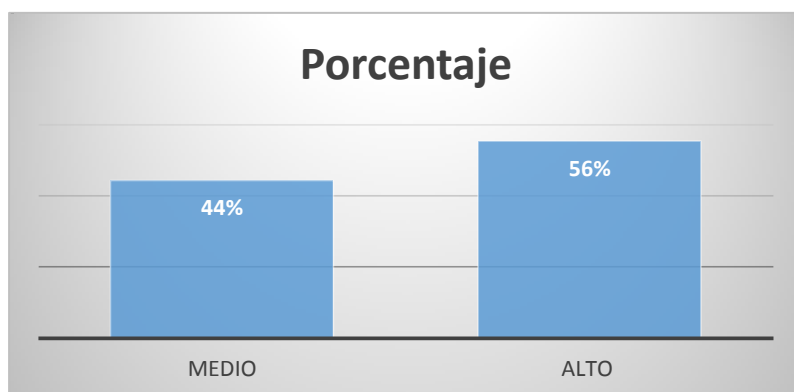


figura 1: nivel de satisfacción del usuario s en el hospital de Huanta.

Interpretación

Según la imagen, la mayoría de las personas que fueron al hospital Daniel Alcides Carrión en Huanta no estaban contentas con el servicio recibido.

De acuerdo con la imagen, el 37% de las personas encuestadas están contentas con el hospital Daniel Alcides Carrión de Huanta, mientras que el 63% no están conformes con la atención que reciben en ese hospital.

Tabla 4

nivel de rendimiento percibido de la satisfacción

Encuestados	TOTAL	PORCENTAJE
Insatisfecho	36	80%
Satisfecho	9	20%
total	45	100%

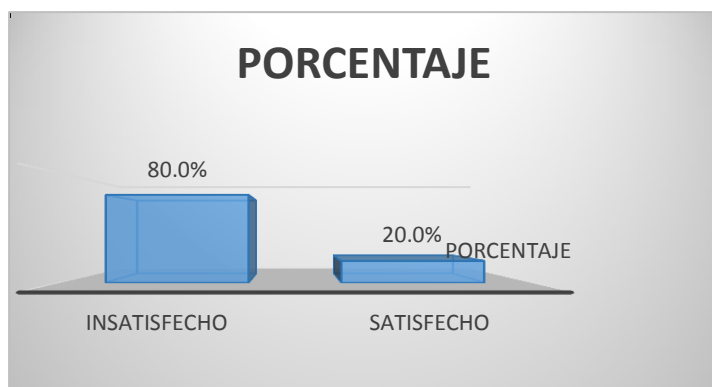


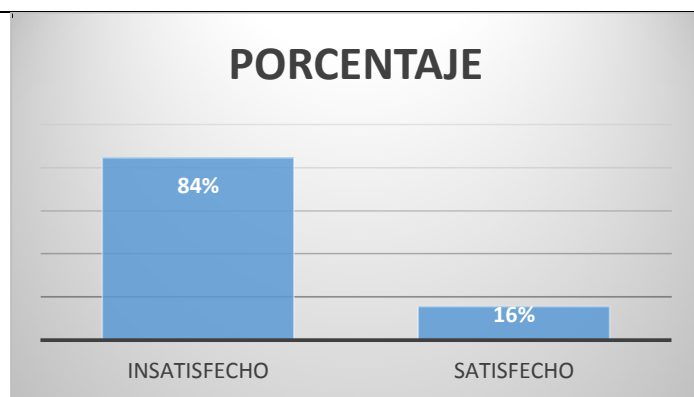
figura 2: nivel de rendimiento percibido de los usuarios s en el hospital de Huanta.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico, se observa claramente que el 80% de los usuarios desaprueban el rendimiento percibido de los trabajadores el 20% de los usuarios se sientes conforme con los trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huanta.

Tabla 5*Nivel la expectativa en la satisfacción*

Encuestados	TOTAL	PORCENTAJE
satisfecho	38	84%
insatisfecho	7	16%
total	45	100%

**figura 3:** nivel de la expectativa de los usuarios s en el hospital de Huanta.**Interpretación**

De acuerdo con el gráfico, se observa claramente que el 84% de los usuarios se encuentran insatisfecho por cómo van laborando los trabajadores del Hospital, el 16% se encuentran satisfecho como trabajan en el nosocomio hospitalario Daniel Alcides Carrión de Huanta.

Tabla 6*Nivel de satisfacción*

Encuestados	TOTAL	PORCENTAJE
Insatisfecho	40	89%
Satisfecho	5	11%
total	45	100%

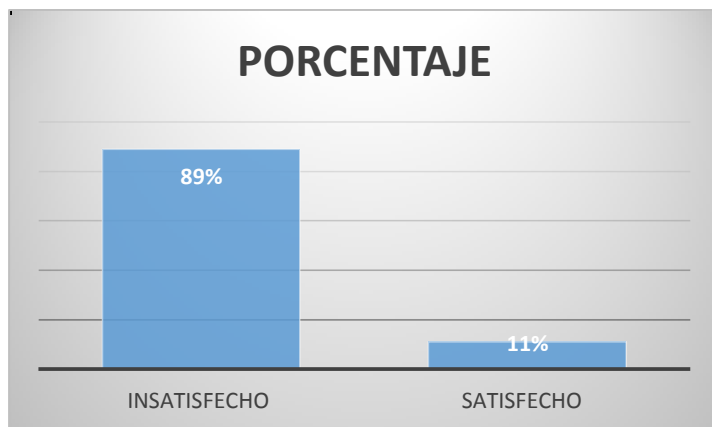


figura 4: nivel de satisfacción de los usuarios s en el hospital de Huanta.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico, se observa que hay una gran cantidad de insatisfacción en el 89 % en todos los niveles de atención del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huanta, y esta insatisfacción se encuentra en todas las áreas de atención. Solo un 11 % de los trabajadores aprueban las tareas que realizan.

Tabla 7

Nivel de calidad en la satisfacción

Encuestados	TOTAL	PORCENTAJE
Insatisfecho	41	91%
satisfecho	4	9%
total	45	100%

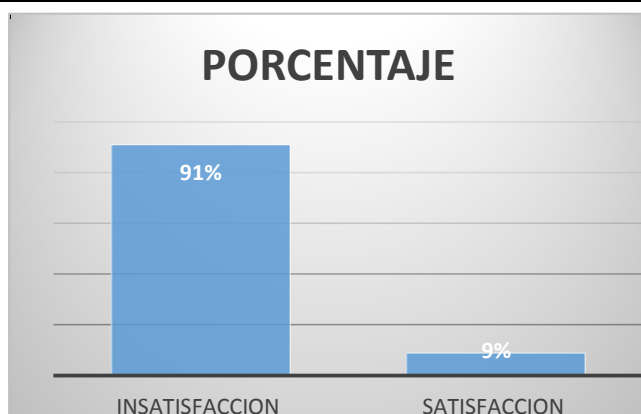


figura 5: nivel de calidad de los usuarios s en el hospital de Huanta.

Interpretación

El gráfico indica que el personal se enfoca principalmente en la calidad de atención al usuario en un 91%, sin tener en cuenta otros factores. Solo el 9% de las personas son atendidas en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huanta.

Tabla 8

nivel de calidad al usuario

Encuestados	TOTAL	PORCENTAJE
Insatisfecho	36	80%
Satisfecho	9	20%
total	45	100

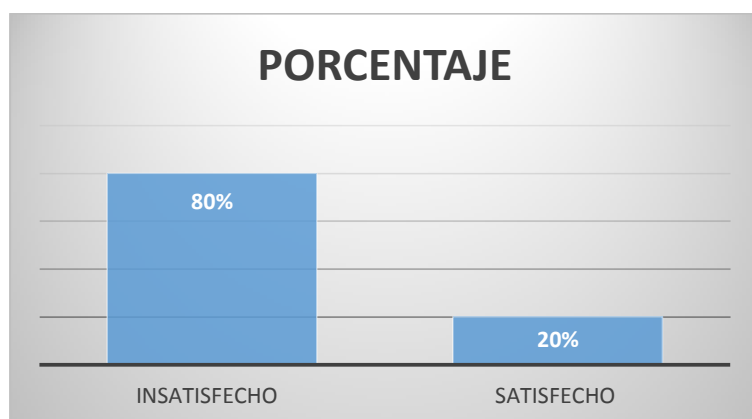


figura 6: nivel de calidad de los usuarios en el hospital de Huanta.

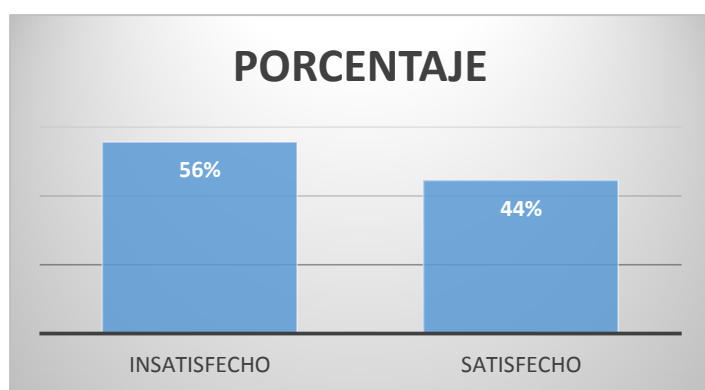
Interpretación

Según al grafico se puede apreciar concierne a la comunicación de personal a usuario el 80% no se siente satisfecho por la forma como es su trato hacia el usuario. Solo aprobando el 20% en el hospital estudiado.

Tabla 9

Nivel de fiabilidad de la calidad

Encuestados	TOTAL	PORCENTAJE
Insatisfecho	25	56%
Satisfecho	20	44%
total	45	100%

**figura 7:** nivel de fiabilidad de los usuarios s en el hospital de Huanta.**Interpretación**

Según al grafico se puede apreciar concierne a la fiabilidad los trabajadores no entablan una comunicación entendible, que los usuarios muchas veces no llegan a entender por parte de los usuarios por ende el 56% desaprueban y se sienten insatisfechos, solo el 44% aprueba, pero no entienden los que se les indica por parte de los colaboradores

Tabla 10*Nivel de capacidad de la calidad*

Encuestados	TOTAL	PORCENTAJE
Insatisfecho	35	78%
Satisfecho	10	22%
total	45	100%

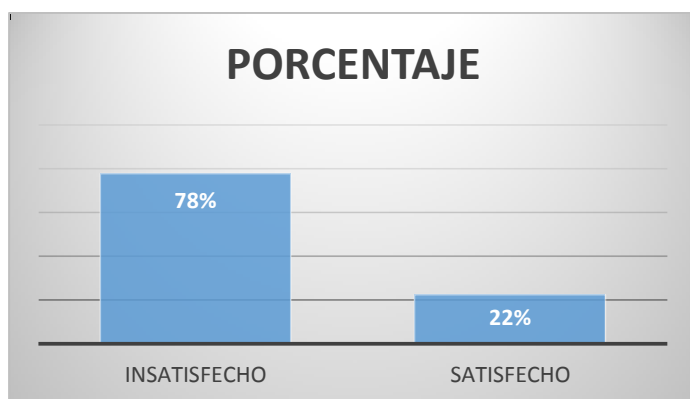


figura 8: nivel de capacidad de los usuarios s en el hospital de Huanta.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico, se puede observar el horizonte de insatisfacción de los trabajadores del nosocomio en relación a la capacidad de atención, que va desde tener dificultades para comprender el idioma quechua hasta sentirse insatisfechos con un 78%. Solo el 22% está satisfecho porque los usuarios aprenden quechua y castellano al ser diagnosticados. en el centro médico Daniel Alcides Carrión en Huanta.

Tabla 11

Nivel de seguridad de la calidad

Encuestados	TOTAL	PORCENTAJE
Insatisfecho	23	51%
Satisfecho	22	49%
total	45	100%

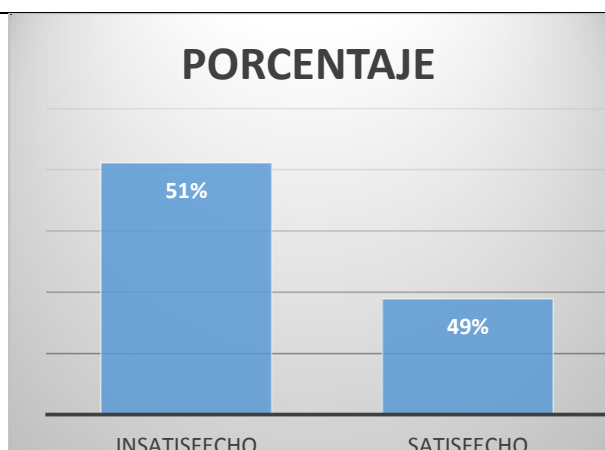


figura 9: nivel de seguridad de los usuarios s en el hospital de Huanta.

Interpretación

Según los datos presentados en el gráfico, se puede concluir que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huanta, el 51% de los pacientes perciben de manera constante que el personal del hospital no es confiable para comunicarles información sobre asuntos personales. Esta cifra indica una preocupación importante sobre la confianza que los pacientes tienen en el equipo de atención médica en relación con la confidencialidad y la comunicación adecuada.

Tabla 12

Nivel de la empatía de la calidad

Encuestados	TOTAL	PORCENTAJE
Insatisfecho	24	53%
Satisfecho	21	47%
total	45	100%

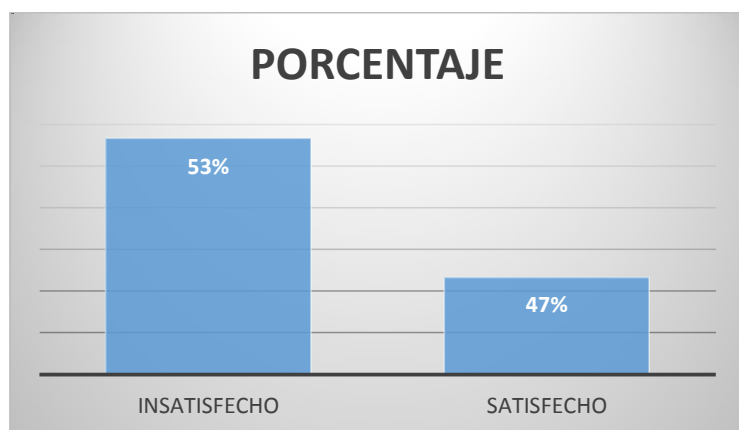


figura 10: nivel de empatía de los usuarios s en el hospital de Huanta.

Interpretación

Según al grafico se puede considerar que el personal del Hospital no practica la empatía, o no pueden conllevar una relación amigable con los usuarios por ello se puede apreciar en un 53% de insatisfacción con los usuarios. Solo un 47% se sienten satisfechos con el cuidado que ofrecen los personales del Hospital.

3.2. Prueba de normalidad

Son resultados obtenidos según el SPSS v25 donde nos mostrará si es aceptada o rechazada la hipótesis de la respuesta nula bajo supuestos de la normalidad de los datos ($p > 0.05$) de acuerdo al análisis de normalidad registrado en el SPSS v25 mostrará en el siguiente gráfico.

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	,186	45	,000	,870	45	,000
Calidad	,223	45	,000	,846	45	,000

Saldaña (2016) sostiene que la bondad de ajuste es una herramienta clave para comprobar si las distribuciones de los datos corresponden a los tipos esperados, lo que determina si es viable aplicar pruebas paramétricas en el análisis estadístico de la investigación, donde nos alcanza a mencionar que Kolmogorov-Smirnov se aplica a muestra ($p > 50$), así mismo nos menciona en su mismo artículo que Shapiro-Wilk se emplea a muestra ($p = < 50$). Para los cuales para nuestra prueba se aplicará el Shapiro-Wilk.

Debido a que contamos con una muestra de $n = 45$, podemos concluir que podemos aplicar Shapiro-Wilk, según el cuadro. Por lo tanto, la prueba de normalidad no se cumple para las dos variables, ya que el valor p es inferior a 0.05. Como no existe una distribución normal, se utilizará la prueba paramétrica de Spearman.

Tabla 14

Correspondencia de satisfacción y calidad de atención

	Correlaciones	
	SATISFACCIÓN	CALIDAD
SATISFACCIÓN	Correlación de Spearman	,915
	Sig. (bilateral)	,000
	N	45
CALIDAD	Correlación de Spearman	,915
	Sig. (bilateral)	,000
	N	45

Según el cuadro, la relación entre sentirse contento y la calidad de atención es baja (menor que 0,05) y sigue un patrón específico. En un grupo de 45 personas que estudiamos, descubrimos que hay una relación positiva entre lo contentas que están y la calidad del servicio que se recibe.

3.3. Contrastación de hipótesis

H₀: La calidad de atención no se relaciona en forma directa con la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020.

H₁: La calidad de atención se relaciona en forma directa con la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020.

Reglas de decisión:

Si $R < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $R > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Tabla 15

Coefficiente de correlación

		SATISFACIÓN	CALIDAD
SATISFACIÓN	Correlación de Spearman	1	,915**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
CALIDAD	Correlación de Spearman	,915**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

Se puede ver claramente si hay una relación directa al analizar los datos estadísticos. Dentro de las variables, se encuentra que "unilateral" es igual a 0.000. La felicidad de los clientes y la calidad del servicio están relacionadas de forma positiva, con un índice de correlación de 0,915.

El valor p-valor = 0.000 indica que la correlación se da de manera significativa. Esto nos da la razón para aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula.

La satisfacción del usuario y la calidad de la atención al usuario fueron altas en el Hospital de Huanta 2020.

Hipótesis específicas:**Hipótesis específicas 1**

H₀: El Elementos tangibles no se relaciona en forma directa con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020.

H₁: El Elementos tangibles se relaciona en forma directa con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020.

Reglas de decisión:

Si $R < a$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $R > a$; se acepta la hipótesis alterna

Tabla 16

Coefficiente de correlación

		Correlaciones	
		SATISFACIÓN	RENDIMIENTO
SATISFACIÓN	Correlación de Spearman	1	,168
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
RENDIMIENTO	Correlación de Spearman	,168	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

El análisis de datos muestra que hay una conexión clara. Las variables independencia y rendimiento en el trabajo tienen una significancia estadística de 0.000. Hay una relación positiva entre las variables, con un coeficiente de correlación de 0.168 entre ellas.

El valor p-valor = 0.000 indica que la correlación se da de manera significativa. Esto nos da la razón para aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula.

A un nivel alto rendimiento, alta será la satisfacción en el Hospital de Huanta en el año 2020.

Hipótesis específicas 2

H₀: La Fiabilidad no se relaciona en forma directa la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020

H₁: La Fiabilidad se relaciona en forma directa la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 17

Coefficiente de correlación

		Correlaciones	
		SATISFACIÓN	Fiabilidad
SATISFACIÓN	Correlación de Spearman	1	,888**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Fiabilidad	Correlación de Spearman	,888**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

El análisis de los datos revela una conexión evidente entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario, con una correlación altamente significativa de 0.888. El p-valor de 0.000 confirma la importancia de esta relación, lo que respalda la nueva hipótesis y permite descartar la hipótesis inicial. Estos resultados sugieren que en el Hospital de Huanta, durante el año 2020, los pacientes tienden a sentirse más satisfechos cuando pueden confiar en la calidad de los servicios que reciben..

Hipótesis específicas 3

H₀: La capacidad de respuesta no se relaciona en forma directa la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020

H₁: La capacidad de respuesta se relaciona en forma directa la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020.

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Tabla 18

Coefficiente de correlación

		SATISFACIÓN	respuesta
SATISFACIÓN	Correlación de Spearman	1	,915**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
LA CAPACIDAD DE RESPUESTA	Correlación de Spearman	,915**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

El análisis de datos muestra que hay una conexión clara. El resultado es cero cuando se mira la relación entre la capacidad de responder y la satisfacción del usuario. Además, las variables tienen una correlación de 0.915, lo que significa que están relacionadas de forma negativa.

El p-valor de 0.000 indica una correlación significativa, confirmando que la relación encontrada es importante. Esto significa que estamos de acuerdo con una idea y rechazamos otra. En resumen, si hay mucha presión en el Hospital de Huanta en 2020, el cuidado y la complacencia de los pacientes se ven afectadas negativamente.

Hipótesis específicas 4

H₀: La seguridad no se relaciona en forma directa la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020

H₁: La seguridad se relaciona en forma directa la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020.

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 19

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: seguridad y la satisfacción del usuario

		SATISFACIÓN	seguridad
SATISFACIÓN	Correlación de Spearman	1	• -,551**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
SEGURIDAD	Correlación de Spearman	-,551**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

El análisis de los datos revela una conexión evidente. El coeficiente de correlación entre la seguridad y la satisfacción del cliente es de -0.551, lo que indica una relación negativa entre estas dos variables. El p-valor de 0.000 confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, lo que valida la importancia de la relación encontrada. Estos resultados sugieren que, en el Hospital de Huanta en 2020, a medida que aumenta la presión, tanto la percepción de seguridad como la satisfacción de los pacientes tienden a disminuir. Esto implica la aceptación de una hipótesis y el rechazo de la otra.

Hipótesis específicas 5

H₀: La empatía no se relaciona en forma directa la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020

H₁: La empatía se relaciona en forma directa la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2020.

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

		Correlaciones	
		SATISFACIÓN	Empatía
SATISFACIÓN	Correlación de Spearman	1	-,551**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
EMPATÍA	Correlación de Spearman	-,551**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

El análisis de los datos indica una conexión evidente. El coeficiente de correlación unilateral entre la empatía y la satisfacción del usuario es de 0.000, lo que señala que la correlación es estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de -0.551 refleja una relación negativa entre ambas variables, lo que implica que a medida que disminuye la empatía percibida por el usuario, su nivel de satisfacción también disminuye. El p-valor de 0.000 indica que hay una correlación significativa, confirmando que la relación encontrada es importante. Esto quiere decir que estamos aceptando una idea y rechazando otra. Cuando los médicos estén muy ocupados, los pacientes se sentirán menos comprendidos y satisfechos en el Hospital de Huanta en el año 2020.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

El objetivo principal de este estudio fue determinar el impacto de la calidad del cuidado en la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Huanta. Por otro lado, el trabajo real consistió en ampliar las herramientas y recopilar pruebas para confirmar las ideas propuestas. Como se dijo antes, en este estudio se analizará a los pacientes del Hospital de Huanta. Este hospital se dedica a brindar un buen servicio a todos los pacientes de Huanta que lo necesiten. De alguna manera promueve el desarrollo sostenible del área y afecta el bienestar de todos.

En un estudio sobre los empleados del hospital, se encontró una conexión importante entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en la provincia de Huanta en 2020, con un nivel de significancia de 0.000. El valor es 0.692, que es mayor que 0.005. Al estudiar los resultados, se puede decir que hay una conexión positiva y se ha encontrado una relación entre la buena atención y la felicidad de los pacientes en el Hospital.

Según un estudio realizado por Urriago en 2012 y otro por Jaime en 1994 y Concepción en 2002. Se refiere a la buena atención al cliente como un conjunto de características que ayudan a satisfacer a las personas, influyendo en la satisfacción del cliente que recibe el servicio. De este modo, al mejorar cómo se atiende a las personas, estas se sienten más contentas y satisfechas, lo cual tiene un impacto positivo en su experiencia de atención.

De acuerdo con investigaciones previas sobre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, existe una clara relación entre ambos factores. Las medidas implementadas para mejorar la calidad del servicio impactarán directamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Continuando con la investigación sobre la hipótesis 1, analizando la relación directa entre lo concreto y la felicidad de los pacientes en el Hospital de Huanta en 2021, al interpretar los resultados, se encontró una conexión positiva entre lo tangible y la complacencia de los pacientes.

Según la publicación realizado por Urriago en 2012, Se refiere a lo bien que el personal de emergencia debe cuidar a las personas y asegurarse de que estén contentas con la atención

recibida. En situaciones de emergencia, es importante prestar más atención y mantener una disposición universal en la atención.

Según la información sobre cómo la confianza afecta la satisfacción del usuario y la experiencia previa de los autores en este tema, podemos afirmar que hay una conexión. Mejorar la calidad del servicio influirá en la satisfacción del usuario.

Al continuar con el análisis de los resultados de la hipótesis 2, se examinó la conexión directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Huanta durante el 2020. Al interpretar los resultados, se observó una correlación positiva entre la fiabilidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios, lo que indica que a mayor fiabilidad percibida, mayor es la satisfacción del paciente.

Según un estudio realizado por Urriago en 2012. Se refiere a que los procesos de atención deben ser simples y rápidos, sin largas esperas. Es importante que las citas médicas sean a tiempo para que los pacientes reciban atención cuando la necesitan, y que los trabajadores colaboren. Para ofrecer un mejor servicio, es importante responder rápidamente para no aumentar su preocupación.

Según los resultados de estudios previos sobre el impacto de la rapidez de respuesta en la satisfacción del usuario, se ha confirmado que existe una relación entre ambas variables. Los antecedentes de los autores respaldan esta conexión. Continuando con el análisis de la hipótesis 3, que examina la relación entre la rapidez en la atención y la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Huanta durante 2020, la interpretación de los resultados reveló una correlación positiva. Esto significa que una mayor rapidez en la atención se asocia con un mayor nivel de satisfacción entre los pacientes.

Según un estudio realizado por Urriago en 2012, es importante tener en cuenta la seguridad del paciente para que se sienta protegido, lo que a su vez aumenta su satisfacción.

Según la información sobre la conexión entre la seguridad y la satisfacción del usuario, y la experiencia de los autores en este tema, podemos afirmar que hay una relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario.

Siguiendo con la investigación de la hipótesis 4, se evaluó la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Huanta durante 2020. Los resultados mostraron una correlación positiva, indicando que una mayor percepción de seguridad por parte de los pacientes se asocia con un mayor nivel de satisfacción.

Por otro lado, según un estudio realizado por Urriago en 2012, la empatía se define como la capacidad de mostrar amabilidad y comprensión hacia el paciente a lo largo de todo el proceso de atención médica, desde el inicio hasta su finalización. Esto significa que es importante cuidar a cada persona que recibe atención médica, respetar sus horarios y asegurarse de que estén contentos con el servicio recibido.

De acuerdo con la información existente sobre el impacto de la empatía en la satisfacción del usuario, y basándonos en investigaciones de otros autores sobre este tema, se puede confirmar que existe una relación entre la empatía y la satisfacción del usuario.

Al continuar con el análisis de la hipótesis 5, que examina la relación entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Huanta en 2020, los resultados revelaron una conexión positiva. Esto indica que cuanto mayor es la empatía percibida por los pacientes, mayor es su nivel de satisfacción.

V. CONCLUSIONES

1. Los resultados del análisis estadístico proporcionan una correlación directa entre la calidad de atención y satisfacción al usuario y los resultados laborales en el nosocomio en el hospital de Huanta 2020.

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman de 0,693 indica que existe una correlación positiva entre las variables.

Además, el valor $p = 0.000$ es menor que 0.05, lo que nos indica que la relación es aceptada, por lo que se corrobora la hipótesis de investigación (H1), que establece que obtendremos altos niveles de calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital de Huanta.

2. Los resultados del análisis estadístico proporcionan una correlación directa entre el elemento tangible y satisfacción al usuario y los resultados laborales en el nosocomio en el hospital de Huanta 2020.

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman de 0,711 indica que existe una correlación positiva entre las variables.

Además, el valor $p = 0.000$ es menor que 0.05, lo que nos indica que la relación es aceptada, por lo que se corrobora la hipótesis de investigación (H1), que establece que obtendremos altos niveles de elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Hospital de Huanta.

3. Los resultados del análisis estadístico proporcionan una correlación directa entre la fiabilidad y satisfacción al usuario y los resultados laborales en el nosocomio en el hospital de Huanta 2020. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman de 0,668 indica que existe una correlación positiva entre las variables.

Además, el valor $p = 0.000$ es menor que 0.05, lo que nos indica que la relación es aceptada, por lo que se corrobora la hipótesis de investigación (H1), que establece que obtendremos altos niveles de fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Hospital de Huanta. El análisis de datos muestra que hay una relación entre la forma en que se atiende a los pacientes y la satisfacción de estos, y cómo esto afecta el desempeño laboral en el hospital de Huanta en el año 2020.

4. El coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.524, indica que existe una relación positiva entre las variables analizadas. Esto sugiere que, a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar de manera moderada.

Además, el valor de p es muy bajo, menor que 0.05, lo que significa que la relación es válida. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación (H1) que predice altos niveles de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Hospital de Huanta.

5. Los resultados del análisis de datos muestran que en el hospital de Huanta 2020, la seguridad y la satisfacción de los pacientes están relacionadas directamente con el desempeño laboral. El coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.425, indica una relación positiva entre las variables. Además, el valor $p = 0.000$, siendo menor que 0.05, confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Esto valida la hipótesis de investigación (H0), la cual sostiene que se alcanzarán altos niveles de seguridad y satisfacción del usuario en el Hospital de Huanta.
6. Los resultados del análisis de datos revelan que, en el Hospital de Huanta en 2020, existe una relación directa entre la empatía, la satisfacción de los pacientes y los logros laborales. Esta relación positiva se evidencia en el coeficiente de correlación de Spearman, que es de 0.668, lo cual indica una conexión significativa entre estas variables. Además, el valor de $p = 0.000$ es menor que 0.05, lo que indica que la relación es válida, confirmando la hipótesis de investigación (H1) que afirma que lograremos altos niveles de empatía y satisfacción del usuario en el Hospital de Huanta.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se debe perfeccionar la disposición y la satisfacción de los beneficiarios, porque sin una buena calidad de atención no habrá la satisfacción de los usuarios. Para que se dé la calidad de atención se deben desarrollar estrategias y métodos para crear una satisfacción con un alto valor de satisfacción logrando en el nosocomio del Hospital de Huanta así logrando el resultado con los usuarios que acuden a diario.
2. Está comprobado que la percepción del elemento tangible tiene una correspondencia con la satisfacción del usuario por lo que se requiere dar el valor al elemento tangible mediante la organización, programaciones de actividades de manera motivadora, lo que se pueda percibir ante los resultados de la satisfacción del usuario.
3. Está comprobado que la percepción de la fiabilidad tiene una relación con la satisfacción del usuario por lo que se requiere dar el valor a la fiabilidad mediante el carisma, dando una motivación al inicio, programaciones de actividades de manera recreativa, lo que se pueda percibir ante los resultados de la satisfacción del usuario.
4. Se ha demostrado que la forma en que vemos la capacidad de respuesta está relacionada con la satisfacción del usuario por lo que se requiere dar el valor a la capacidad de respuesta mediante el carisma, visualización al usuario, generando un ambiente amigable, programaciones de actividades de manera recreativa, lo que se pueda percibir ante los resultados de la satisfacción del usuario.
5. Está comprobado que la percepción de la seguridad tiene una correspondencia con la satisfacción del usuario por lo que se requiere dar el valor a la seguridad mediante el convencimiento, utilizar palabras sencillas, utilizara el idioma quechua, carisma, visualización al usuario, generando un ambiente amigable, lo que se pueda percibir ante los resultados de la satisfacción del usuario.
6. Se ha demostrado que entender y compartir los sentimientos de los demás está relacionado con la felicidad de las personas que reciben un servicio por lo que se requiere dar el valor a la empatía mediante el convencimiento, utilizando palabras

sencillas, utilizara el idioma quechua, carisma, visualización al usuario, generando un ambiente amigable, lo que se pueda percibir ante los resultados de la satisfacción del usuario.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- (2005), I. T. (s.f.). satisfaccion. En I. Thompson.
- Alva Albarran, C. M. (2016). Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016. En C. M. Alva Albarran, *Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016*. Trujillo.
- Andrade, D. M. (2014). ciencia. *Definición ABC*.
- Andres, G. B. (2015). *Gestión de la calidad de cuidados de enfermería*. santos: Ediciones Díaz de Santos.
- Aranaz, M. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc)*, 26.33.
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Chile.
- Barajas, E. R. (2007). *Influencia de las ISES en la Relación Médico-Paciente*. Canadá.
- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid : Ediciones Díaz de Santos.
- CARRASQUILLA. (2002). *La calidad de la atención de la salud*. Colombia.
- Cepeda, B. (2016). Salud Pública. En B. Cepeda, *Epidemiología Analítica*. Clile.
- Dutka, A. &. (2001). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente*. Argentina : Ediciones Granica SA.
- Egea, M. J., Bellido, M. J., & C., García, M. (2014). *Características y habilidades del cuidador y su influencia sobre la patología del paciente*. PERU.
- Farfan Pesante, R. (2016). Percepción de atención humanizada y su relación con la calidad de atención en el servicio de radiodiagnóstico. En R. Farfan Pesante, *Percepción de atención humanizada y su relación con la calidad de atención en el servicio de radiodiagnóstico*. Trujillo.

- Ferrada, A. I. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. En A. I. Ferrada, *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería* (pág. 13). CHILE.
- Galarcep Bernaola, L. H. (2017). atención de consultas. En L. H. Galarcep Bernaola, *atención de consultas* (pág. 32).
- Galarcep Bernaola, L. H. (2017). Mejora en el proceso de atención de consultas de una empresa que brinda el servicio de custodia y administración de documentos físicos. En L. H. Galarcep Bernaola, *Mejora en el proceso de atención de consultas de una empresa que brinda el servicio de custodia y administración de documentos físicos*. PERÚ.
- Galarcep Bernaola, L. H. (2017). Mejora en el proceso de atención de consultas de una empresa que brinda el servicio de custodia y administración de documentos físicos y digitales en Lima. En L. H. Galarcep Bernaola, *Mejora en el proceso de atención de consultas de una empresa que brinda el servicio de custodia y administración de documentos físicos y digitales en Lima*. Lima- Sanisidro- PERÚ.
- Galarcep Bernaola, L. H. (2017). Mejora en el proceso de atención de consultas de una empresa que brinda el servicio de custodia y administración de documentos físicos y digitales en Lima. En L. H. Galarcep Bernaola, *Mejora en el proceso de atención de consultas de una empresa que brinda el servicio de custodia y administración de documentos físicos y digitales en Lima*. LIMA-PERU.
- Galarcep Bernaola, L. H. (2017). Mejora en el proceso de atención de consultas de una empresa que brinda el servicio de custodia y administración de documentos físicos y digitales en Lima. En L. H. Galarcep Bernaola, *Mejora en el proceso de atención de consultas de una empresa que brinda el servicio de custodia y administración de documentos físicos y digitales en Lima* (pág. 23). LIMA-PERÚ.
- Gálvez, G. (2004). *Guía metodológica para la evaluación económica en salud*. Cuba: Revista Cubana de Salud Pública.
- González, M. A. (2006). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor*. europeas .
- Hernández, F. y. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). En F. y. Hernández, *Enfoques de investigaciones* (págs. 4-5). México.

- Huisa, H. &. ((2015).). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas*. Perú.
- Jaime, V. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. Barcelona: Ediciones Díaz de santos.
- Jean-ClaudeI, M. M., & BravoII, V. N. (2008). Criterios del personal de apoyo en el trabajo contra el Aedes aegypti en Ciudad de La Habana. 2006. En M. M. Jean-ClaudeI, & V. N. BravoII, *Criterios del personal de apoyo en el trabajo contra el Aedes aegypti en Ciudad de La Habana. 2006* (pág. 30). La Habana, Cuba.
- Jiménez, O. M. (2016). *Evaluación de la calidad del diagnóstico de apendicitis aguda en la atención primaria y secundari*. Camagüey: Revista Archivo Médico de Camagüey.
- Liebenson, C. (2008). *Manual de rehabilitación de la columna vertebral*. Barcelonas : Editorial Paidotribo.
- Marietán, H. (1991). ALCMEON 3. *revista argentina alcmeon*, 401-47.
- Martha Chang de la Rosa, I. M. (1999). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. En I. M. Martha Chang de la Rosa, *Satisfacción de los pacientes con la atención médica* (pág. 15). CUBA.
- Martinez Vallejos, A. E. (2016). Calidad de vida de los pacientes oncológicos en la unidad de quimioterapia ambulatoria en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016. En A. E. Martinez Vallejos, *Calidad de vida de los pacientes oncológicos en la unidad de quimioterapia ambulatoria en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016*. Perú.
- Melián, A. (1994). *el rol de las expectativas en las escalas de calidad*.
- Milla, V. M. (2012). *Cuidados en Ulceras Por Presion Parte* . España.
- Mira, J. J. (2006). *la satisfaccion del cliente*. España.
- Moorhead, M. J. (2008). *Vínculos de NOC y NIC a NANDA-I y diagnósticos médicos*.
- Munive Muñico, A. (2017). Calidad De Atención Durante El Control Prenatal Y Calidad De Atención Del Parto Según La Percepción De Las Puérperas De La Microred Luyando-Tingo María-2017. En A. Munive Muñico, *Calidad De Atención Durante*

El Control Prenatal Y Calidad De Atención Del Parto Según La Percepción De Las Púerperas De La Microred Luyando-Tingo María-2017. Tingo María.

Pashanaste D. y Pinedo, L. ((2016)). Tiempo de espera y satisfacción de. En L. Pashanaste D. y Pinedo, *Tiempo de espera y satisfacción de.* Iquitos Perú.

Patiño, J. &. (2002). *La calidad de la atención de la salud.* colombia.

Pita Fernández S, P. D. (2001). Manual de metodología de trabajo en atención primaria. En P. D. Pita Fernández S, *Manual de metodología de trabajo en atención primaria* (págs. 115-161). Madrid.

Quero Virla, M. (2010). El Coeficiente (alpha) de Cronbach. *revistas indisciplinario en ciencias sociales*, 249.

Quispe Pérez, E. C. (2017). Calidad de las notas de enfermería en la Unidad de Tratamientos Intermedios del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2016. En E. C. Quispe Pérez, *Calidad de las notas de enfermería en la Unidad de Tratamientos Intermedios del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2016.* Perú- sanisidro.

RAMOS, R. O. (208). TIPOS, METODOS Y ESTRATEGIAS DE INVESTIGACION CIENTIFICA. En R. O. RAMOS, *TIPOS, METODOS Y ESTRATEGIAS DE INVESTIGACION CIENTIFICA* (pág. 149).

Renata, P. C. (2005). *ervicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente.* España: Ideaspropias Editorial.

Rivero, D. S. (2008). Metodología de la Investigación. En D. S. Rivero, *Metodología de la Investigación* (pág. 16).

Rodríguez, C. C. (2007). Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. En C. C. Rodríguez, *Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara* (pág. 33). Cuba.

Salazar Manosalvas, F. M. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. En F. M. Salazar Manosalvas, *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento*

- Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012* (pág. 143 p). ecuador-QUITO: Quito: UCE.
- Saldaña, M. R. (2016). Pruebas de bondad de ajustes a una distribución normal. *Dialnet*, 114.
- Santolalla, P. M. (2015). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. En P. M. Santolalla, *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015* (págs. 119-123). Perú.
- Sirebrenik, a. W. (2003). Qué es SERVQUAL. *MED WAVE*, 33-55.
- Tambo-Lizalde, E. C.-G.-B.-H.-D. (2013). Percepciones de pacientes y profesionales sanitarios sobre la calidad de la atención a personas diabéticas. *Revista de Calidad Asistencia*, 47.
- Thompson, I. (2005). satisfacción. En I. Thompson, *la satisfacción del paciente*. México.
- Thompson, I. (2009). *Definición de producto*. Marketing-Free.
- Urriago. (2012). calidad de atención . En Urriago, *calidad de atención* (pág. 49). México.
- Urriago, V. (2012). Calidad de la atención en salud. En V. Urriago, *Calidad de la atención en salud*. Colombia: “Evaristo García”, ESE.
- Vallejos, M. (2016). Calidad de vida de los pacientes oncológicos en la unidad de quimioterapia ambulatoria en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016. En A. E. Martínez Vallejos, *Calidad de vida de los pacientes oncológicos en la unidad de quimioterapia ambulatoria en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016* (pág. 541). Perú.
- Vásquez García, C. A. (2019). Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en los restaurantes de comida rápida entre los años 2008 – 2017. Una revisión sistemática entre los 10 años atrás, Trujillo 2019 (Trabajo de investigación Parcial). En C. A. Vásquez García, *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en los restaurantes de comida rápida entre los años 2008 – 2017. Una revisión sistemática entre los 10 años atrás, Trujillo 2019 (Trabajo de investigación Parcial)*. Perú.

- Vidal, M. &. (2012). *Docencia de pregrado en Atención Primaria de Salud*. Cuba.
- Vizoso, R. P. (2015). *Las cuidadoras de enfermos en diálisis peritoneal, invisibilidad de un problema*. España: http://www.revistaseden.org/files/las_cuidadoras.pdf.
- Wachter, R. M. (2013). *The emerging role of "hospitalists" in the American health care system*. ENGLAND: New England Journal of Medicine.
- Warner, J. (2004). *Perfil de competencias para el servicio al cliente*. Madrid: Editorial Universitaria Ramon Areces.
- Yépez, W. S.-V. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador*. Ecuador.
- Zapata, U. P. (2015). *Factores del perfil del emprendedor y de la gestión del servicio que inciden en la supervivencia empresarial*. Colombia: Pensamiento & gestión.
- Zurro. (2005). *la calidad percibida de la atención primaria*. Barcelona. España.
- Zurro, A. M. (2019). *Atención primaria. Principios, organización y métodos en medicina de familia*. Elsevier. España.

ANEXOS

ANEXO 01. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MÉTODO
<p>Problema General ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021?</p> <p>Problemas Específicos ¿De qué manera el Elementos tangibles se relaciona con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021?</p> <p>¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021?</p> <p>¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021?</p> <p>¿De qué manera la seguridad se relaciona con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021?</p> <p>¿De qué manera la empatía se relaciona con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación del Elementos tangibles y la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021</p> <p>Determinar la relación del Fiabilidad y la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021</p> <p>Determinar la relación del Capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021</p> <p>Determinar la relación del Seguridad y la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021</p> <p>Determinar la relación de la empatía y la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021</p>	<p>Hipótesis General La calidad de atención se relaciona en forma directa con la satisfacción en los Usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021</p> <p>Hipótesis Específicas El Elementos tangibles se relaciona en forma directa con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021</p> <p>La fiabilidad se relaciona en forma directa con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021</p> <p>La capacidad de respuesta se relaciona en forma directa con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021</p> <p>La seguridad se relaciona en forma directa con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021</p> <p>La empatía se relaciona en forma directa con la satisfacción en los usuarios del Hospital de la provincia de Huanta, 2021</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención</p> <p>Variable 2: Satisfacción en los usuarios</p>	<p>Enfoque o Tendencia: Cualitativa.</p> <p>Nivel o Alcance: Descriptivo- Correlacional.</p> <p>Por su aplicación: Aplicado.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Por su medición: Transversal.</p> <p>Instrumento: De tipo Likert.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Confiability: Alfa de Crombach.</p>

ANEXO 02. Recolección de datos

Calidad de Atención y Satisfacción en los usuarios Del Hospital de la Provincia de "HUANTA-2021"				
<p>Señor usuario soy estudiante de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática de la facultad de Administración, deseamos conocer con fines académicos las opiniones de los pacientes atendidos por el personal de salud del HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN "HUANTA-2021". Marque la respuesta que crea más conveniente.</p>				
N° DE ENCUESTA: _____				
Razón por lo que está aquí: Señor usuario se agradece su mayor sinceridad respecto a su SATISFACCIÓN que recibió en su consulta				
Calificación marque con una X	1 nunca	2 A veces	3 siempre	
DIMENSIONES	PREGUNTAS	1	2	3
El rendimiento percibido	01. ¿Considera que el personal que lo atendió le brindo instrucciones claras y precisas?			
	02. ¿Considera que el personal atiende sus quejas y dudas oportunamente?			
	03. Ud. Considera que el personal es discreto con su salud?			
Las expectativas	04. ¿Para usted el personal del hospital que lo atiende es confiable como para contarle sucesos personales?			
Los niveles de satisfacción	05. ¿Cree usted que el personal lo atiende de manera prepotente?			
	06. ¿Usted ha recibido maltrato verbal del personal médico del hospital?			
Calidad de los pacientes	07. ¿Consideras usted que el personal es respetuoso con todos los pacientes sea niños adultos, adultos y adulto mayores?			
	08. ¿Crees usted que el personal se dirige a su persona con respeto?			
	09. ¿Consideras que el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios?			
	10. ¿Consideras que el personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y lo permite ingresar antes que todo?			
	11. ¿Consideras que el personal encargado de atenderlos es amable y cortés?			
	12. ¿Consideras que el personal trata con empatía a los usuarios?			
	13. ¿Considera que el enfermero que lo atendió conoce que medicina son para las diferentes molestias del usuario?			
	14. ¿El enfermero crees que tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el paciente?			
¡Gracias por su respuesta!				




Cuestionario para implementar la “CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PACIENTES” del Hospital

Calificación marque con una x	1	2	3
	Bueno	regular	malo

DIMENSION	ÍTEMS	1	2	3
Elementos tangibles	01. ¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
	02. ¿Las instalaciones del hospital como considera que es en cuanto a la limpieza?			
	03. ¿Las indumentarias del personal que lo atienden es?			
	04. ¿En qué estado se encuentran las camillas y camas del hospital?			
Fiabilidad	05. ¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan de urgencia?			
	06. ¿Cómo es la atención en el hospital?			
	07. ¿El personal de enfermería como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de su patología?			
Capacidad de respuesta	08. ¿Cómo considera usted que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
	09. ¿Cómo consideras que el trámite en el hospital es rápido y sencillo?			
	10. ¿Consideras que las citas se dan de manera oportuna?			
	11. ¿Consideras que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
	12. ¿El personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades? 13. ¿existe cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funciones del hospital			
Seguridad	14. ¿Considera que el personal le trasmite confianza?			
	15. ¿Considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
	16. ¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para para el paciente?			
	17. ¿Cómo considera que el personal asignado a su área cumple con su labor?			
Empatía	18. ¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman el hospital Daniel Alcides Carrión de Huanta?			
	19. ¿Cómo consideras que la atención de los pacientes se da de manera personal, por lo que atienden todas sus molestias?			
	20. ¿Los horarios de atención son?			
	21. ¿Cómo son la orientación brindas por el profesional en la salud son claras y precisas?			

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

29	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
30	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
31	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
32	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
34	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2
35	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
40	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
41	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1
42	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1
43	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2

ANEXO 04. Evidencia de similitud digital**RICHARD RETAMOZO CCORAHUA****“Calidad de Atención y Satisfacción en los usuarios Del Hospital de la Provincia de Huanta, 2020”** TITULOS revisiones tesis y trabajo de suficiencia profesional Universidad Peruana de Ciencias e Informatica**Detalles del documento**

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3095798950

Fecha de entrega

28 nov 2024, 10:33 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

28 nov 2024, 10:36 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

TURNITIN_RICHARD_17.docx

Tamaño de archivo

788.3 KB

87 Páginas

24,118 Palabras

120,308 Caracteres




13% Similitud general

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

Filtrado desde el informe


- Bibliografía

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
53 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

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

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

ANEXO 05. Autorización de publicación



**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE
TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: RETAMAZO LEBRAHN, RICHARD
 DNI: 70799671 Correo electrónico: richardretel1304@gmail.com
 Domicilio: Jr. Sinchi Roca N° 343
 Teléfono fijo: - Teléfono celular: 935518931

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis () Trabajo de Suficiencia Profesional ()
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
" LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN
EN LOS USUARIOS DEL HOSPITAL DE LA
PROVINCIA DE HUANTA, 2020"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRONICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) TESIS indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito total.

Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
 en la ciudad de Lima, a los 29 días del mes de
NOVIEMBRE de 2024.

Huella digital


Firma

