

CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD HOSPITAL SERGIO BERNALES – PERÚ

QUALITY OF CARE AND THE LEVEL OF SERVICE SATISFACTION OF THE USER OF THE COMPREHENSIVE HEALTH INSURANCE HOSPITAL SERGIO BERNALES – PERU

Francisco Jaime Herrera Vega¹, Edith María Arteaga Benites¹

¹ Universidad Nacional del Callao. Facultad de Ciencias de la Salud. Callao, Perú.

RESUMEN

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo

Recibido: 25/07/2024

Aprobado: 28/11/2024

Publicado: 30/12/2024

Autor corresponsal

Francisco Jaime Herrera Vega

franciscoherreraavega54@gmail.com

Financiamiento

Autofinanciado

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener conflictos de interés

Citar como

Herrera Vega FJ, Arteaga Benites EM, Calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio del usuario del seguro integral de salud Hospital Sergio Bernales - Perú. Rev. Cient. Cuidado y Salud Pública 2024; 4(2):15-20. DOI: 10.53684/csp.v2i1.36.



Esta obra tiene una licencia de Creative Commons Attribution 4.0 Internacional

Objetivos: Determinar la relación entre la calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales, en el periodo de abril - octubre de 2020. **Materiales y métodos:** Estudio descriptivo, transversal, no experimental, correlacional donde fueron encuestados 179 usuarios del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio E. Bernales. El instrumento empleado fueron 2 encuestas adaptadas por los investigadores (cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar calidad de atención y el cuestionario adaptado para evaluar satisfacción del usuario) previamente validada por expertos. Se determinó el coeficiente de alfa de Cronbach (calidad de atención: 0,957 y satisfacción: 977). Para el análisis estadístico se utilizó el análisis descriptivo porcentual, se empleó la estadística inferencial no paramétrica denominada Rho de Spearman, para analizar la correlación entre ambas variables se hizo uso del coeficiente de correlación de Rho Spearman con un nivel de significancia estadística de $p = 0.000$. **R. Resultados:** El mayor grupo encuestado comprendía las edades de entre 18 – 28 años (31,3%), el 57% de la población encuestada fueron mujeres, el 44,1% de la población entrevistada contaba con el grado superior técnico, en la hipótesis general se determinó que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes usuarios del SIS (ambos $p < 0.05$); en las hipótesis específicas que evaluaba relación de las dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía elementos tangibles con calidad y satisfacción se aceptaron las H1 de las 5 dimensiones evaluadas. **Conclusiones:** Existe relación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre calidad de atención y las dimensiones evaluadas (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles).

Palabras Claves: Calidad, Satisfacción; Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad; Empatía; Elementos tangibles; Dimensiones.

ABSTRACT

Objectives: To determine the relationship between the quality of care and the Level of Satisfaction of the User of the Comprehensive Health Insurance at the Sergio Bernales Hospital, in the period from April to October 2020. **Materials and methods:** A descriptive, cross-sectional, non-experimental, correlational study was conducted in which 179 users of the Comprehensive Health Insurance Program at the Sergio E. Bernales Hospital were surveyed. The instrument used was 2 surveys adapted by the researchers (SERVPERF questionnaire adapted to assess quality of care and the questionnaire adapted to assess user satisfaction) previously validated by experts. Cronbach's alpha coefficient (quality of care: 0.957 and satisfaction: 0.977) was determined. For the statistical analysis, the descriptive percentage analysis was used, the non-parametric inferential statistic called Spearman's Rho was used, to analyze the correlation between both variables the Rho Spearman correlation coefficient was used with a statistical significance level of $p = 0.000$. **A. Results:** The largest group surveyed was between the ages of 18 and 28 years (31.3%), 57% of the surveyed population were women, 44.1% of the interviewed population had a higher technical degree, in the general hypothesis it was determined that there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of patients using the SIS (both $p < 0.05$); in the specific hypotheses that evaluated the relationship of the dimensions: Reliability, responsiveness, security, empathy, tangible elements with quality and satisfaction, the H1 of the 5 dimensions evaluated were accepted. **Conclusions:** There is a statistically significant and directly proportional relationship between quality of care and the dimensions evaluated (reliability, responsiveness, safety, empathy and tangible elements).

Keywords: Quality; satisfaction; Reliability, Responsiveness; Security; Empathy; Tangible elements, Dimensions.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en salud”. La satisfacción es entendida como “la conformidad expresada por el usuario en función de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en las diferentes áreas que integran a todas las dimensiones de la calidad. Consecuentemente diríamos que la satisfacción del usuario de los servicios de salud vendría a ser un resultado importante del trabajo realizado en los servicios de atención de salud y de acuerdo con este se determinaría su posterior utilización y el seguimiento adecuado de las indicaciones por parte del usuario”⁽¹⁾.

Algunos datos recientes indican que América Latina y el Caribe se mantienen entre las regiones más desiguales del mundo, con el 29% de la población viviendo por debajo de la línea de pobreza mientras que el 40% es más pobre aún ganando menos del 15% del ingreso total, generando el acceso limitado a la salud, que siempre se ha caracterizado por presupuestos bajos”, una vista del Panorama de salud en América Latina y el Caribe 2020 nos informa que el gasto total en salud es de apenas un 6,6% del PIB”, menos de 8,8% con el que se cuenta en los países para la cooperación y el desarrollo⁽²⁾.

En el Perú, la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del seguro universal de salud es esencial y fundamental porque nos permite identificar las brechas en estos sistemas y así desarrollar las estrategias y / o implementar medidas correctivas que, en el futuro, permitirá brindar una atención de calidad; Con base en la promulgación de la Ley N° 29344 “Ley Marco del Seguro Universal de Salud”, se declaró el derecho a una atención de salud de calidad y oportuna para toda la población residente en el territorio nacional. Perú busca donantes públicos y privados y proveedores de servicios de salud para brindar servicios de alta calidad sin discriminación a través de un seguro médico que brinde acceso a diversos servicios de salud en planes de seguro médico básico. A pesar de las mejoras en la cobertura y las tasas de seguro de salud en Perú en los últimos años, los usuarios de los servicios de salud aún no están satisfechos⁽³⁾.

A pesar de los esfuerzos realizados por las instituciones de salud, persisten desafíos en cuanto a la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario. En el Hospital Sergio Bernales, se identifica la necesidad de comprender más a fondo la experiencia de los usuarios del SIS y detectar posibles áreas de mejora en la prestación de servicios de salud. Más concretamente, el Hospital Sergio Bernales tiene, en su mayor parte, una población urbana mayoritariamente marginal, un grupo poblacional que, por demografía y estratificación, es

acreedor del seguro universal de salud, y cuenta con diversos estudios a nivel nacional e internacional y perspectivas de los usuarios a nivel hospitalario. De persistir este problema, sus efectos en este hospital llevarán a muchos cambios en el enfoque de atenciones ambulatorias por consulta externa, ya que el Hospital Sergio E. Bernales tiene una alta población en la zona norte de Lima, es debido a ello que se debe de comprender cómo es percibida la calidad y atención en las personas que concurren al mencionado nosocomio. Los problemas reportados incluyen demoras en la atención, impuntualidad de los doctores y una gestión administrativa deficiente, lo que genera una notable insatisfacción entre los pacientes.

A través de una amplia variedad de estudios internacionales, varios investigadores han examinado la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención en servicios de salud. En un estudio realizado en México encontraron que más de la mitad de los participantes consideraron de buena calidad la atención de enfermería, lo que sugiere una percepción general positiva por parte de los pacientes en este contexto⁽⁴⁾. Por otro lado, Vizcaíno-Marín y Fregoso concluyeron en su investigación que las percepciones de los pacientes sobre la calidad del servicio médico dependen del desempeño de todo el personal médico de la institución, lo que destaca la importancia de un enfoque integral en la mejora de la atención⁽⁵⁾. Por su parte, Mendoza y Placencia observaron un cambio en la percepción de los pacientes a lo largo del tiempo, con una tendencia hacia una ligera insatisfacción en años más recientes, a pesar de expresar interés en la atención médica y respeto por el paciente⁽⁶⁾. Febres y Mercado concluyeron que se deben implementar estrategias para mejorar los servicios de atención en Perú, enfocándose en brindar atención oportuna y de calidad para los usuarios⁽⁷⁾. Encontraron que la mayoría de los usuarios calificaron como buena o muy buena la atención recibida en los nosocomios del MINSU en Perú, aunque destacaron la necesidad de mejorar la satisfacción de los grupos poblacionales insatisfechos⁽⁸⁾. Finalmente, Francia encontró que, aunque existía un nivel general de insatisfacción en España, había áreas específicas que necesitaban mejorar, como el horario y el orden de llegada, mientras que la capacidad de respuesta mostraba una mínima insatisfacción, enfocándose en preocupaciones de privacidad y confianza inspirada por el médico⁽⁹⁾. Los investigadores identificaron que factores como la atención personalizada, la eficiencia en el servicio y la profesionalidad del personal de salud son determinantes en la evaluación positiva de los pacientes. En Perú, se destacó la necesidad de mejoras continuas en la gestión de recursos y capacitación del personal para elevar la calidad de atención y satisfacer las expectativas de los usuarios.

La calidad de servicio en el ámbito de la salud es crucial para garantizar la satisfacción y el bienestar de los pacientes. Conforme a Huerta se define como la identificación y satisfacción de las necesidades de los clientes, donde la satisfacción surge de la comparación entre expectativas y

desempeño⁽¹⁰⁾. Vía enfatiza que la calidad de servicio es la diferencia entre lo esperado y lo recibido⁽¹¹⁾. En cuanto a las teorías, la de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon se centra en satisfacer las necesidades del cliente, mientras que la de Des confirmación de Expectativas de Oliver se enfoca en la relación entre expectativas del cliente y satisfacción percibida. Zeithaml et al. proponen cinco dimensiones para medir la calidad de servicio en el modelo Servqual: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles⁽¹²⁾, complementando las tres dimensiones de Donabedian: estructura, proceso y resultados⁽¹³⁾, así como la división de Grönroos en calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa⁽¹⁴⁾.

Por otro lado, la satisfacción del usuario en el ámbito de la salud abarca diversos aspectos, incluyendo tanto elementos organizativos como la calidad de la atención recibida y su impacto en la salud del paciente, así como el trato del personal de la institución⁽¹⁵⁾. Según Kaushal, la percepción del usuario se ve influenciada por la estructura física de las instalaciones, la calidad y calidez del servicio, y la eficiencia y oportunidad con las que se brinda la atención. Entre las dimensiones clave de la satisfacción del usuario se destacan la comunicación efectiva, que mejora las relaciones interpersonales y asegura una correcta transmisión de información; las actitudes profesionales y la competencia técnica del personal, que generan confianza en los usuarios; y el clima de confianza, esencial para relaciones satisfactorias y duraderas⁽¹⁶⁾. Además, la percepción de ser tratado como un individuo influye significativamente en la satisfacción del paciente⁽¹⁷⁾. La evaluación de la satisfacción puede abordarse desde un enfoque cognitivo, considerando el cumplimiento de expectativas, comparación de servicios, equidad, discrepancia del valor percibido y atribución causal; y desde un enfoque afectivo, centrado en las respuestas emocionales del usuario, donde emociones positivas como el interés y la energía indican satisfacción, mientras que emociones negativas como la irritabilidad y el miedo reflejan insatisfacción. Comprender estos aspectos es fundamental para evaluar y mejorar la satisfacción del usuario en los servicios de salud.

Este estudio destaca por su enfoque específico en el servicio del usuario del seguro integral de salud Hospital Sergio Bernales – Perú, lo que facilita la identificación de áreas de mejora adaptadas a las necesidades y expectativas de este grupo de pacientes. Al analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio, se busca comprender y abordar los desafíos en la prestación de servicios de salud en el hospital, lo cual en diferentes contextos sanitarios ha sido estudiado, pero no específicamente en un servicio de SIS en un hospital. Este estudio proporcionará información valiosa para mejorar la atención médica y fortalecer la satisfacción del usuario, contribuyendo así a optimizar los servicios de salud y mejorar la experiencia del paciente en el Hospital

Sergio Bernales.

De acuerdo con lo expuesto párrafos arriba, se considera importante realizar la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio realizado tuvo un enfoque cuantitativo de nivel aplicativo, ya que se buscaba transformar la práctica en relación con la calidad de atención y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud. El diseño utilizado fue correlacional, no experimental y transversal, lo que implicaba observar los fenómenos tal como ocurren naturalmente en un momento específico⁽³⁾. De una población total de 18,638, se utilizó una muestra probabilística de 179 usuarios externos del Hospital Sergio Bernales de Comas, mayores de 18 años y asegurados por el Seguro Integral de Salud, para evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios adaptados: uno para evaluar la calidad de atención, basado en el SERVPERF de Conín y Taylor, y otro para medir la satisfacción del usuario, basado en el cuestionario PANAS de Watson, Clark & Tellegen. Ambos cuestionarios constaban de dimensiones específicas con un total de 20 ítems para la calidad de atención y 19 ítems para la satisfacción del usuario, respectivamente.

Para validar los instrumentos utilizados en la investigación, se ejecutaron dos procesos importantes: la validación de contenido y la determinación de la confiabilidad. En cuanto a la validación de contenido, un grupo de cinco expertos evaluó cada cuestionario de manera individual para determinar si los indicadores seleccionados para cada dimensión eran pertinentes, relevantes, claros y suficientes. Este proceso aseguró que los instrumentos abordan adecuadamente los aspectos de interés para la investigación.

Para evaluar la confiabilidad de los cuestionarios, se realizó una prueba piloto con el 10% del tamaño de la muestra, es decir, dieciocho usuarios del Hospital Sergio E. Bernales que acudieron a consultorios externos. Estos participantes no formaron parte de la muestra final del estudio. Se determinó el coeficiente Alfa de Cronbach, un indicador de confiabilidad, obteniendo resultados muy satisfactorios. El coeficiente Alfa de Cronbach para el cuestionario de calidad de atención fue de 0,957, mientras que para el cuestionario de satisfacción fue de 0,977. Estos valores están muy cerca de 1, lo que indica un alto grado de confiabilidad en ambos instrumentos utilizados en la investigación.

El procedimiento de recolección de datos incluyó la codificación y clasificación de los mismos, así como la aplicación de encuestas a usuarios externos del hospital en diferentes horarios y turnos diurnos. Se establecieron criterios de inclusión y exclusión para la selección de la muestra, y se contó con el apoyo de autoridades y personal del hospital para la ejecución del estudio. Los resultados obtenidos proporcionaron información sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud, permitiendo identificar áreas de mejora en la prestación de servicios de salud.

El análisis de datos se realizó utilizando estadística descriptiva e inferencial. Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para probar la hipótesis y se emplearon programas como Excel, STATA 15 y SPSS 23 para el procesamiento y análisis de los datos. Además, se llevaron a cabo pruebas de confiabilidad, obteniendo resultados favorables en el coeficiente Alfa de Cronbach, lo que indicaba una alta confiabilidad de los instrumentos utilizados.

RESULTADOS

El estudio ha contado con la participación de 179 usuarios del servicio de consulta externa del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales. En cuanto a la edad, los pacientes tenían entre 18 y 28 años, constituyendo el 31,3% de la población entrevistada, seguidos por el grupo de 28 a 38 años, con un 18,4%. Respecto al género, las mujeres representaron el 57% del total de usuarios encuestados. En cuanto al nivel educativo, los participantes con instrucción superior técnica fueron los más numerosos, abarcando el 44,1% de los casos.

La tabla 1 revela que, en promedio, la valoración general de la calidad de atención se sitúa por debajo de 3,00 en aspectos como capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles, con valores de 3,00, 3,06 y 3,06, respectivamente. La empatía obtiene una calificación media de 3,09, mientras que el nivel de fiabilidad alcanza el valor más alto con 3,16. En resumen, el promedio general de valoración se posiciona en 3,08, indicando una evaluación favorable según lo representado en el gráfico 06.

Tabla 1. Calidad de atención

N°	Indicadores de análisis	Respuestas porcentuales				Media
		TD	D	A	TA	
1	Fiabilidad	0,2%	22,8%	37,9%	39,1%	3,16
2	Capacidad de respuesta	2,4%	31,0%	30,8%	35,8%	3,00
3	Seguridad	2,6%	25,5%	34,8%	37,1%	3,06
4	Empatía	3,0%	22,3%	36,9%	37,8%	3,09
5	Elementos tangibles	3,2%	20,5%	43,0%	33,2%	3,06
	Total	2,3%	24,4%	36,7%	36,6%	3,08

La tabla 2 revela que, en promedio, la valoración general de la satisfacción de la atención refleja un valor más bajo de 3,21 para los afectos positivos, mientras que los efectos negativos obtienen un valor más alto de 3,77. Sin embargo, el promedio general se sitúa en 3,49, lo que indica una evaluación favorable.

Tabla 2. Satisfacción de atención

N°	Indicadores de análisis	Respuestas porcentuales				Media
		TD	D	A	TA	
1	Afectos positivos	3,9%	15,6%	36,5%	44,0%	3,21
2	Afectos negativos	8,2%	19,2%	41,3%	31,3%	3,77
	Total	6,1%	17,4%	38,9%	37,6%	3,49

Tabla 3 Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de consulta externa

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	0,631
		Valor p	0,000
		N	179

El análisis de correlación de Spearman revela una correlación positiva significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes usuarios del Seguro Integral de Salud del Hospital Sergio Bernales en 2020, con un coeficiente de correlación de 0.631 ($p < 0.05$). Esto indica que a medida que aumenta la calidad de atención percibida, también lo hace el nivel de satisfacción de los pacientes. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo que sugiere que hay una relación significativa entre estas dos variables.

DISCUSIÓN

El estudio actual reveló que aproximadamente el 60% de los 18,638 usuarios del servicio de consulta externa del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales expresaron satisfacción con la calidad del servicio recibido. Además, la investigación indicó que los usuarios experimentaron mayor satisfacción con la percepción de seguridad y empatía en el servicio recibido. Sin embargo, más de la mitad de los pacientes que utilizaron el servicio de consulta externa expresaron insatisfacción con aspectos relacionados con la capacidad de respuesta, fiabilidad y otros aspectos tangibles del sistema de salud, como equipos médicos, orientación y comodidad del usuario. Por otro lado, destacó que, las dimensiones tangibles alcanzaron un 96,50% de aceptación,

indicando que los pacientes valoran altamente las condiciones físicas del servicio, como equipos médicos e instalaciones⁽¹⁸⁾. Esta diferencia sugiere que, aunque ambas poblaciones valoran diferentes aspectos de la calidad de atención, hay áreas comunes que necesitan ser mejoradas, especialmente en términos de capacidad de respuesta y fiabilidad. De otro lado, los servicios de emergencia son a menudo estresantes y requieren respuestas rápidas y eficaces, lo cual puede explicar los altos niveles de indiferencia e insatisfacción con la capacidad de respuesta y los elementos tangibles en el Hospital Antonio Lorena⁽¹⁹⁾. En cambio, los servicios de consulta externa, que suelen ser menos urgentes, permiten una mayor atención a la seguridad y la empatía, resultando en mayores niveles de satisfacción en estas dimensiones en el Hospital Sergio Bernales.

Además, el estudio mostró que lo más importante para el usuario del sistema de salud es la relación médico-paciente, lo cual implica el buen trato, el interés por la patología del usuario, la administración de información clara y comprensible sobre tratamientos y/o procedimientos médicos, respetando su privacidad, la realización un examen físico detallado respetando la privacidad del paciente, responder y resolver dudas e inquietudes transmitiendo a través de ello seguridad a los pacientes. Además, se revela que, en líneas generales, la evaluación de la satisfacción de la atención refleja una puntuación más baja para los aspectos relacionados con los efectos positivos, mientras que los efectos negativos obtienen una puntuación más alta. Sin embargo, el promedio general indica una evaluación favorable de la satisfacción de la atención. En el estudio del banco de sangre del HNRPP, el 79,8% de los donantes sanguíneos declararon estar satisfechos con el servicio recibido, mientras que solo el 4,8% quedaron insatisfechos. Esto indica una alta satisfacción general en este contexto específico, contrastando con el hallazgo del estudio, donde los aspectos relacionados con los efectos negativos obtuvieron puntuaciones más altas, reflejando cierta insatisfacción en áreas emocionales o afectivas de la atención. La alta satisfacción de los donantes de sangre puede estar influenciada por la naturaleza específica del servicio, que puede ser percibido como menos crítico o estresante que otros servicios de salud. Además, la interacción en un banco de sangre es relativamente breve y directa, enfocada en un procedimiento específico y con menos variables emocionales en juego, comparado con una consulta médica completa donde se discuten diagnósticos y tratamientos⁽²⁰⁾. Estos hallazgos indican que, para mejorar la satisfacción del paciente de manera integral, es fundamental no solo asegurar la calidad técnica de los servicios prestados, sino también fortalecer los aspectos emocionales y afectivos de la atención, especialmente en contextos donde la relación médico-paciente es más profunda y crítica. Implementar estrategias que aborden tanto los elementos tangibles como los intangibles de la atención puede conducir a una mayor

satisfacción general en todos los ámbitos del sistema de salud.

El análisis de correlación de Spearman revela una correlación positiva significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes usuarios del Seguro Integral de Salud del Hospital Sergio Bernales en 2020, con un coeficiente de correlación de 0,631 ($p < 0.05$). Este hallazgo sugiere que a medida que aumenta la calidad percibida de la atención, también lo hace el nivel de satisfacción de los pacientes, lo que respalda la hipótesis de investigación planteada. De manera similar, el estudio en el Hospital de Ilo evalúa la satisfacción del paciente sobre la calidad de atención de enfermería y anticipa que sus hallazgos contribuirán a mejorar la atención y satisfacer las necesidades del paciente quirúrgico⁽²¹⁾.

El estudio sobre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio del usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales – Perú reveló diversas limitaciones, como la restricción de recursos financieros y de personal, la carencia de datos históricos detallados sobre la calidad de atención, la singularidad del entorno hospitalario y la complejidad inherente a la ejecución de cambios en la administración por procesos. Esta complejidad dificulta la evaluación inmediata del impacto de dichos cambios.

En conclusión, tras analizar la conexión entre la calidad de atención en consultorios internos del Usuario del Seguro Integral de Salud en el Hospital Sergio Bernales y su nivel de satisfacción, se concluye que existe una correlación estadísticamente significativa y positiva entre ambos aspectos. Los resultados muestran que una gestión efectiva de la calidad de atención se refleja en una mejora palpable en la satisfacción de los pacientes. Se observa que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles generan un alto nivel de satisfacción, mientras que la empatía y la seguridad muestran un mayor grado de insatisfacción por parte de los usuarios. Este hallazgo resalta la importancia de implementar prácticas de gestión eficientes en el hospital para garantizar un servicio de excelencia que cumpla con las expectativas de los pacientes. En definitiva, una adecuada administración de la calidad de atención es crucial para elevar la satisfacción de los usuarios en el entorno hospitalario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- World Health Organization. Quality of Care [sede Web]. Ginebra-Suiza: WHO; 2024 [actualizado en 2024; acceso en junio de 2024] [Internet]. Disponible en: https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
- Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020 | OECD [Internet]. 2020 [citado el 17 de junio de 2024]. Disponible en: https://www.oecd.org/es/publications/2020/06/health-at-a-glance-latin-america-and-the-caribbean-2020_4f138987.html
- Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: Ciudad de México-México: McGraw-Hill Educación; 2023. 752 p.

4. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Liliana T, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS [Internet]. 2020; 18(14): 27–36. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>.
5. Vizcaíno A, Vizcaíno V, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horiz Sanitario [Internet]. 2019;18(1):27–36. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592019000100027.
6. Mendoza NB, Placencia M. Satisfaction levels in patients attending an ophthalmology service in a level II hospital between 2014 and 2018, and their relationship with overall quality. Acta Medica peruana [Internet]. 2020; 37(1): 19–26. Disponible en: <https://amp.cmp.org.pe/index.php/AMP/article/view/964>.
7. Febres R., Mercado R. Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. 2019; 20(3): 397–403. Disponible en: <https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9/>.
8. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quipe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. el 3 de diciembre de 2019 [citado el 17 de junio de 2024]; 36(4): 620–8. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4515/3458>.
9. Francia A. Grado de satisfacción de la atención de salud en el Servicio de Consulta Externa. Hospital Nacional Sergio E. Bernales diciembre 2018 [Tesis titulación] Lima: Universidad Ricardo Palma; 2019 [Internet]. [citado el 17 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstreams/9fe341cf-ee37-4325-b559-cc1d1d26b634/download>.
10. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015 [tesis para título] Lima: Repositorio de tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [Internet]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/9a5b7670-7283-4374-b16d-5c0106265aa5>.
11. Vía L. Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017. [tesis maestría] Lima: Universidad César Vallejo; 2018 [Internet]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17144/Vía_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
12. Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. Calidad total en la gestión de servicios. Madrid - España: Diaz de Santos; 1992. 272 p.
13. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Quarterly [Internet]. 2005; 83(4): 691–729. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/>.
14. Grönroos C. Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid - España: Diaz de Santos; 1994. 312 p.
15. Calderón R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018 [tesis maestría] Universidad Privada Norbert Wiener; 2018 [Internet]. 2018 [citado el 18 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/f47918f2-91d4-4f5e-949e-078316a598c4>.
16. Kaushal S. Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. 2016; 13(4): 5–18. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/668ede225694f9b2c7a7984e8baacced/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=546310>.
17. Girbau Campo MB. Calidad de la atención en pacientes que fallecen en cuidados intensivos: Estudio multicéntrico sobre la integración de cuidados paliativos en unidades de cuidados intensivos basado en indicadores internacionales [tesis doctoral] Pamplona-España: Universidad [Internet]. Disponible en: <https://dadun.unav.edu/entities/publication/43befcde-01e1-4b86-b4ae-0525b56a14fb>.
18. Oliveira C, Margarita S, León B, César J, Alburquerque A, Suzeti Margarita Cachique Oliveira O, et al. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener [Internet]. 2022 [citado el 18 de enero de 2024];11(2):a0013. Disponible en: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/757/7573774008/7573774008.pdf>.
19. Cuito D. Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022 [tesis titulación] Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2022 [Internet]. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/item/2d4c567b-0ab8-4a6c-b5ed-9a25e645db87>.
20. Torres K. Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de banco de sangre en el Hospital Nacional Ramiro Priale, febrero- marzo, 2024 [tesis de titulación] Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2024 [Internet]. Disponible en: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/10500/T010_73063710_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
21. Jarita R. Satisfacción Del Paciente Sobre La Calidad De Atención En Enfermería En Centro Quirúrgico Del Hospital De Ilo, 2024 [tesis de especialidad] Lima: Universidad María Auxiliadora; 2024 [Internet]. Disponible en: https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/2072/TRABAJO_ACADEMICO-JARITA_APAZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.