

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS  
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**



**FACTORES QUE SE RELACIONAN CON LA PERCEPCIÓN DE LA  
ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS ASEGURADOS DE ESSALUD, EN  
EL HOSPITAL I TINGO MARÍA**

**Tesis**

**Para la obtención del grado académico de  
MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS,  
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

**Presentado por:**

**Wendy Jennifer Flores Ramirez**

**Tingo María – Perú**

**2024**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**UNIDAD DE POSGRADO FCEA**  
**DIRECCIÓN**



**"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE  
NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE  
LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**


**Nro. 026-2024-UPG-FCEA-UNAS**

En la ciudad universitaria, siendo las **10:23 a.m.** del jueves 15 de agosto del 2024, reunidos a través de la plataforma del Microsoft Teams de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la escuela de posgrado, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada: **FACTORES QUE SE RELACIONAN CON LA PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS ASEGURADOS DE ESSALUD EN EL HOSPITAL I. TINGO MARÍA.** A cargo de la candidata al grado de maestro en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública; **WENDY JENNIFER FLORES RAMIREZ.**

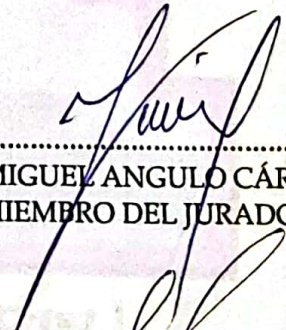
Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo declarando **APROBADO** con el calificativo de **BUENO.**

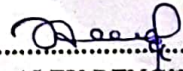
Acto seguido, a horas **11:45 a.m.,** el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 15 de agosto de 2024

  
.....  
Dr. VICTOR CHACÓN LÓPEZ  
PRESIDENTE DEL JURADO



  
.....  
Dr. MIGUEL ANGULO CÁRDENAS  
MIEMBRO DEL JURADO

  
.....  
Dr. ALEX RENGIFO ROJAS  
MIEMBRO DEL JURADO

  
.....  
DR. INOCENTE F. SALAZAR ROJAS  
ASESOR





UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN - DGI  
REPOSITORIO INSTITUCIONAL - UNAS  
Correo: [repositorio@unas.edu.pe](mailto:repositorio@unas.edu.pe)



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 347 - 2024 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

### CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Maestría en Gestión Pública

Tipo de documento:

Tesis

X

Trabajo de Suficiencia Profesional

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
FACTORES QUE SE RELACIONAN CON LA PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS ASEGURADOS DE ESSALUD, EN EL HOSPITAL I TINGO MARÍA	WENDY JENNIFER FLORES RAMIREZ	22 % Veintidós

Tingo María, 28 de noviembre de 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dr. Tomás Menacho Malgouy

JEFE

C.C. Archivo

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
OFICINA DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DE GRADO DE MAESTRÍA

I. DATOS GENERALES DE POSGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria De La Selva  
Mención : Gestión Pública  
Título de Tesis : Factores que se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de EsSalud, en el Hospital I Tingo María.  
Autor : Lic. Wendy Jennifer Flores Ramírez  
Asesor de Tesis : Dr. Inocente Feliciano Salazar  
Rojas Programa de Investigación : Economía aplicada  
Línea (s) de Investigación : Gestión pública  
Eje Temático de Investigación: Percepción de la atención por parte de los asegurados de EsSalud  
Lugar de Ejecución : EsSalud - Hospital I Tingo María  
Duración : Inicio: Mayo 2023  
Término: Febrero 2024  
Financiamiento : Propio : S/ 3, 443.00

.....  
Lic. Wendy Jennifer Flores Ramirez  
TESISTA

.....  
Dr. Inocente Feliciano Salazar Rojas  
ASESOR DE TESIS

## **DEDICATORIA**

Dedico mi informe de investigación a todas las personas que han sido parte de mi viaje académico. A mis padres, por su amor incondicional y apoyo constante; a mis profesores, por su guía y sabiduría; y a mis compañeros, por compartir momentos de aprendizaje y crecimiento. Este logro es el resultado de un esfuerzo colectivo y un compromiso con el futuro del servicio público.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de esta investigación. En primer lugar, agradezco a mis profesores y mentores por su invaluable orientación y apoyo a lo largo de este proceso. Sus enseñanzas han sido fundamentales para mi desarrollo académico y profesional.

A mis compañeros de estudio, gracias por compartir este camino y por los momentos de colaboración y camaradería que hemos vivido juntos. Su motivación y entusiasmo han sido una fuente de inspiración constante.

A mi familia, por su amor incondicional y por creer en mí en cada paso de este viaje. Su apoyo ha sido mi pilar en los momentos de desafío.

Finalmente, agradezco a todas las personas e institución que participaron en esta investigación, por su disposición a compartir sus conocimientos y experiencias. Sin su colaboración, este trabajo no habría sido posible.

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1.2. INTERROGANTES.....	2
<b>1.2. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.2.1. TEÓRICA .....	3
1.2.2. PRÁCTICA.....	3
<b>1.3. OBJETIVOS .....</b>	<b>4</b>
1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	4
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
<b>1.4. HIPÓTESIS.....</b>	<b>4</b>
1.4.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL .....	4
1.4.2. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	4
1.4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	5
1.4.4. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	7
<b>CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. ENFOQUE, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.4. UNIDAD DE ANÁLISIS .....</b>	<b>9</b>
<b>2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>10</b>
<b>2.6. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>10</b>

<b>CAPÍTULO III REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>11</b>
<b>3.1. LA CALIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>11</b>
<b>3.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD .....</b>	<b>12</b>
<b>3.3. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD.....</b>	<b>14</b>
<b>3.4. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....</b>	<b>18</b>
<b>3.5. ENFOQUES TEÓRICOS SOBRE LA PERCEPCIÓN.....</b>	<b>18</b>
<b>3.6.....</b>	<b>20</b>
<b>3.7. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....</b>	<b>22</b>
<b>3.8. ESTADO DEL ARTE .....</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS.....</b>	<b>28</b>
<b>4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1.1 FACTORES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1.2 PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS                 ASEGURADOS DE ESSALUD .....</b>	<b>32</b>
<b>4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>43</b>
<b>4.2.1 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.....</b>	<b>43</b>
<b>4.2.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 1.....</b>	<b>45</b>
<b>4.2.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 2.....</b>	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO V DISCUSIÓN .....</b>	<b>48</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>55</b>

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla	Página
1. Operacionalización de variables e indicadores.....	5
2. <i>Matriz de consistencia de las variables de investigación</i> .....	7
3. <i>Resultado del análisis de correlación con Rho de Spearman de las dimensiones económicas y socioculturales con la percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud</i> .....	44
4. <i>Resultado del análisis de correlación con Rho de Spearman, entre el factor económico y la percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud</i> .....	45
5. <i>Resultado del análisis de correlación con Rho de Spearman, entre el factor sociocultural y la percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud</i> .....	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
1. <i>Influencia del costo en su decisión de comprar un producto o servicio.....</i>	28
2. <i>Influencia de la calidad en su decisión de comprar un producto o servicio .....</i>	29
3. <i>Influencia de la marca en su decisión de comprar un producto o servicio .....</i>	29
4. <i>Influencia de la publicidad en su decisión de comprar un producto o servicio..</i>	30
5. <i>Influencia de la opinión de sus amigos y familiares en su decisión de comprar un producto o servicio.....</i>	30
6. <i>Influencia de su religión en su decisión de comprar un producto o servicio.....</i>	31
7. <i>Influencia de su educación en su decisión de comprar un producto o servicio .</i>	31
8. <i>Influencia de su edad en su decisión de comprar.....</i>	32
9. <i>Cumplimiento con los plazos y horarios establecidos del personal del hospital</i>	33
10. <i>Los tratamientos médicos prescritos son efectivos y brindan los resultados esperados.....</i>	33
11. <i>Información precisa y confiable sobre los procedimientos y tratamientos.....</i>	34
12. <i>Servicio de calidad por parte del personal médico .....</i>	34
13. <i>Interés del personal del hospital por el bienestar del asegurado .....</i>	35
14. <i>Atención personalizada y amable por parte del personal del hospital.....</i>	35
15. <i>Preocupación del personal del hospital por ayudarme a resolver los problemas de los asegurados .....</i>	36
16. <i>Trato justo y equitativo del personal del hospital .....</i>	36
17. <i>Comprensión del personal del hospital hacia las necesidades de los asegurados.....</i>	37
18. <i>Amabilidad y respeto del personal del hospital.....</i>	37
19. <i>El personal del hospital brinda una atención centrada en el paciente.....</i>	38
20. <i>Preocupación del personal del hospital por la comodidad y bienestar de los asegurados.....</i>	38
21. <i>Evaluación de la competencia en resolución de problemas del personal hospitalario .....</i>	39
22. <i>Información clara y precisa sobre los servicios prestados.....</i>	39

23. <i>Confiabilidad y credibilidad del personal del hospital</i> .....	40
24. <i>Percepción de la calidad y satisfacción del servicio hospitalario</i> .....	40
25. <i>Limpieza y comodidad de las instalaciones del hospital</i> .....	41
26. <i>Los equipos y herramientas utilizados en el hospital son modernos y actualizados</i> .....	42
27. <i>Percepción del aspecto visual del hospital</i> .....	42
28. <i>Percepción de la comodidad y diseño de áreas comunes hospitalarias</i> .....	43

## RESUMEN

La falta de médicos y enfermeras capacitados, así como la falta de recursos y tecnología, son grandes desafíos para mejorar la calidad de la atención médica". (Ministerio de Salud del Perú, 2021). El estudio tiene como propósito determinar los factores que se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María. La investigación es de tipo aplicado, presenta un nivel correlacional y se consideró como muestra a 50 asegurados. Los resultados muestran que el 31% refiere que el personal del hospital no cumple con los plazos y horarios establecidos (muchas veces esperan mucho tiempo para atenderse), un 31% asevera que los tratamientos médicos prescritos no son efectivos ni brindan los resultados esperados, ello hace que el 47% expresa que el personal del hospital no brinda un servicio de calidad y hace que no se encuentren satisfechos; asimismo, un 35% señala que las instalaciones no se encuentran limpias y un 48% asevera que los equipos y herramientas carecen de modernidad y actualización. Se concluye que, las dimensiones económicas y sociocultural son factores que se relacionan directa y significativa con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.

**Palabras clave:** Calidad, fiabilidad, responsabilidad, empatía, garantía, tangibilidad.

## ABSTRAC

The lack of trained doctors and nurses, as well as the lack of resources and technology are great challenges for improving the quality of medical attention (Ministerio de Salud del Perú, 2021). The purpose of this study was to determine the factors that are related to the perception of the attention that the insured receive at the Essalud Hospital I [in] Tingo Maria, [Peru]. The research was of an applied type, presented a correlational level and a sample of fifty insured [people] was considered. The results revealed that 31% referred that the personnel at the hospital did not meet the established timeframes and hours (many times they had to wait a lot of time to be attended to); 31% asserted that the medical treatments prescribed were not effective nor did they offer the expected results; this caused 47% to express that they were satisfied; at the same time, 35% pointed out that the facilities were not clean; and 48% asserted that the equipment and tools lacked modernization and updating. It was concluded that the economic and sociocultural dimensions are factors that were directly and significantly related to the perception of the attention that the insured receive at the Essalud Hospital I [in] Tingo Maria.

**Keywords:** quality, trustworthiness, responsibility, empathy, guarantee, tangibility

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

El problema de la percepción de los usuarios de los hospitales públicos es muy complejo y multifacético. En muchos casos, los pacientes perciben una mala calidad de atención, largos tiempos de espera, falta de recursos y equipos médicos, así como una falta de empatía y comunicación adecuada con el personal médico. Estos factores pueden conducir a una insatisfacción generalizada de los usuarios con los servicios de salud del sector público.

Además, el problema se agrava en países con sistemas de salud menos desarrollados y limitados recursos económicos, donde la calidad de atención y los servicios médicos pueden ser significativa inferiores a los ofrecidos por los hospitales privados. Esta situación puede ser particularmente preocupante para los pacientes más vulnerables y desfavorecidos que no tienen los medios para pagar por servicios médicos privados.

Aunque la calidad de atención en los hospitales es un tema muy debatido y estudiado en muchos países, se ha observado una tendencia a centrarse en la calidad de atención prestada por las entidades de salud del sector público (HUISA, 2015). En esta línea, la deficiente calidad de la atención está considerada como uno de los grandes obstáculos que deben vencer las organizaciones prestadoras de servicios de salud (Sheps, 1996).

La mayoría de los estudios en México se han enfocado en determinar la satisfacción del paciente con el proceso de atención, pero hay pocos estudios que investiguen cómo las características de la estructura organizacional y el cuidado de enfermería afectan la satisfacción del paciente. Las investigaciones sobre el cuidado de pacientes se han centrado principalmente en la calidad de vida, manejo del dolor y cuidados específicos, lo que requiere personal competente y especializado (Juve, 1996).

El gasto ineficiente en salud puede dañar la confianza de los pacientes en los sistemas de salud y resultar en peores condiciones de salud, pérdida de funcionalidad y desconfianza en la atención. Un análisis del Banco Interamericano de Desarrollo encontró que el 98% de los brasileños cree que su sistema de salud necesita reformarse debido a la mala calidad asistencial que afecta la salud de los pacientes y su disposición a volver a buscar atención (Proaño, 2018).

La problemática del sector salud en el Perú se caracteriza por la falta de acceso y la baja calidad de atención en muchos casos. El sistema de salud peruano tiene una gran brecha en la calidad de atención y acceso, especialmente para las poblaciones más pobres y rurales. (Banco Mundial, 2020).

Otro problema importante es la falta de recursos y personal médico capacitado. Según el Ministerio de Salud del Perú, la falta de médicos y enfermeras capacitados, así como la falta de recursos y tecnología, son grandes desafíos para mejorar la calidad de la atención médica (Ministerio de Salud del Perú, 2021).

Además, la corrupción en el sector salud también ha sido un problema importante en el Perú. Un informe del Organismo de Control Interno del Ministerio de Salud señaló que se han encontrado irregularidades en la adquisición de medicamentos, equipo médico y otros insumos en varios hospitales públicos (Organismo de Control Interno del Ministerio de Salud, 2020).

En ese contexto problemático es que planteamos las interrogantes siguientes:

### **1.1.2. INTERROGANTES**

#### **a) Interrogante general**

¿Cuáles son los factores que se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María?

**b) Interrogantes específicas**

- ¿De qué manera los factores económicos se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María?
- ¿De qué manera los factores sociales se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María?

**1.2. JUSTIFICACIÓN****1.2.1. TEÓRICA**

La presente investigación se centra en la percepción de la calidad de atención a los asegurados en el Hospital I Tingo María - EsSalud, con el objetivo de identificar los factores relevantes que influyen en dicha percepción. La importancia de esta investigación radica en su contribución a los conocimientos sobre la temática abordada, permitiéndonos obtener información valiosa que puede aplicarse en la mejora de la calidad de los servicios de salud en el sector público. Los resultados obtenidos se contrastarán con la teoría existente de la Calidad de Servicio en los servicios públicos, brindando una perspectiva más amplia y enriquecedora sobre el tema.

**1.2.2. PRÁCTICA**

La presente investigación tiene como objetivo contribuir a la mejora de la calidad de servicio en el Hospital Tingo María de EsSalud, a fin de que se adapte a las necesidades reales de la sociedad y la cultura local. Para lograr este objetivo, se llevará a cabo un análisis exhaustivo del manejo del personal en la institución, que es un factor clave en la calidad de atención que se presta a los asegurados. Los resultados obtenidos permitirán identificar áreas de mejora y proponer soluciones efectivas para mejorar la calidad de atención. En definitiva, esta investigación busca contribuir al desempeño de una atención de calidad a los asegurados del Hospital Tingo María, mejorando la calidad de servicio en EsSalud.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar los factores que se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar si los factores económicos se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.
- Analizar si los factores sociales se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.

### **1.4. HIPÓTESIS**

#### **1.4.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL**

Las dimensiones económicas y sociales son factores que se relacionan directa y significativa con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.

#### **1.4.2. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- Los factores económicos presentan una relación directa y significativa con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.
- Los factores socioculturales tienen una relación directa y significativa con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.

### 1.4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

#### Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEM
V1: Factores que influyen en la calidad	<p><b>Conceptual</b></p> <p>hacen referencia a los diferentes componentes físicos y humanos requeridos para ejecutar los servicios que conducen al logro de los objetivos propuestos por las instituciones de salud.</p>	Económicos	Ingreso económico, calidad y decisión, marca, publicidad.	Cuestionario de encuesta	<p>¿Influye el costo en su decisión de comprar un producto o servicio?</p> <p>¿Influye la calidad en su decisión de comprar un producto o servicio?</p> <p>¿Influye la marca en su decisión de comprar un producto o servicio?</p> <p>¿Influye la publicidad en su decisión de comprar un producto o servicio?</p>
	<p><b>Operacional</b></p> <p>Para el desarrollo de este estudio se clasifican en económicos, sociales y culturales.</p>	Sociales	Opiniones, religión, educación, edad		<p>¿Influye la opinión de sus amigos y familiares en su decisión de comprar un producto o servicio?</p> <p>¿Influye su religión en su decisión de comprar un producto o servicio?</p> <p>¿Influye su educación en su decisión de comprar un producto o servicio?</p> <p>¿Influye su edad en su decisión de comprar un producto o servicio?</p>
V 2: Percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud.	<p><b>Conceptual</b></p> <p>La calidad del servicio es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y</p>	Fiabilidad	Capacidad del personal, prestación del servicio, confianza, tiempo	Cuestionario de encuesta	a. El personal del hospital cumple con los plazos y horarios establecidos. b. Los tratamientos médicos prescritos son efectivos y brindan los resultados esperados. c. La información proporcionada sobre los procedimientos y tratamientos es precisa y confiable. d. El personal médico brinda un servicio de calidad.

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEM
	expectativas del usuario de una manera eficiente y efectiva, y de superar sus expectativas para generar una experiencia satisfactoria y positiva.	Responsabilidad	Disposición del personal, calidad, preocupación, motivación		a. El personal del hospital muestra interés por mi bienestar. b. El personal del hospital brinda una atención personalizada y amable. c. El personal del hospital se preocupa por ayudarme a resolver mis problemas. d. El personal del hospital brinda un trato justo y equitativo.
	<b>Operacional</b> Se medirá con el instrumento SERVQHOS que se compone de 5 dimensiones.	Empatía	Trato, amabilidad, comprensión de las necesidades, personalización.		a. El personal del hospital muestra comprensión hacia mis necesidades. b. El personal del hospital es amable y respetuoso. c. El personal del hospital brinda una atención centrada en el paciente. d. El personal del hospital se preocupa por mi comodidad y bienestar.
		Garantía	Confianza, credibilidad, transparencia en la información, capacidad de solucionar problemas		a. El personal del hospital es capaz de solucionar los problemas que se presentan. b. El personal del hospital brinda información clara y precisa sobre los servicios prestados. c. El personal del hospital es confiable y muestra credibilidad. d. El personal del hospital brinda un servicio de calidad y satisfacción.
		Tangibilidad	Aspecto físico, equipamiento, imagen, limpieza y apariencia general del entorno.		a. Las instalaciones del hospital son limpias y cómodas. b. Los equipos y herramientas utilizados en el hospital son modernos y actualizados. c. El aspecto visual del hospital es agradable y atractivo. d. Las áreas comunes del hospital son cómodas y están diseñadas para satisfacer mis necesidades.

#### 1.4.4. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Tabla 2**

*Matriz de consistencia de las variables de investigación*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b><u>Interrogante general</u></b></p> <p>¿Cuáles son los factores que se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María?</p>	<p><b><u>Objetivo general</u></b></p> <p>Identificar los factores que se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.</p>	<p><b><u>Hipótesis general</u></b></p> <p>Las dimensiones económicas y sociales son factores que se relacionan directa y significativa con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.</p>	<p><b>Variable dependiente</b></p> <p><b>V1: Factores que influyen en la calidad de atención</b></p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Aplicada</p>
<p><b><u>Interrogantes específicos</u></b></p> <p>¿De qué manera los factores económicos se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María?</p> <p>¿De qué manera los factores sociales se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María?</p>	<p><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <p>- Analizar si los factores económicos se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.</p> <p>- Analizar si los factores sociales se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.</p>	<p><b><u>Hipótesis específicas</u></b></p> <p>- Los factores económicos presentan una relación directa y significativa con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.</p> <p>- Los factores sociales tienen una relación directa y significativa con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p><b>V2: Percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud</b></p>	<p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Correlacional</p> <p>Población</p> <p>243 asegurados del Hospital I Tingo María – EsSalud del año 2023.</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>– La encuesta</p>

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

### 2.1. ENFOQUE, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

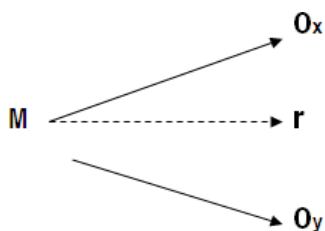
Según Hernández et al. (2014) el enfoque cuantitativo de investigación consiste en la recolección de datos, por medio de instrumentos validados y confiables, el cual permite comprobar las hipótesis en base al análisis estadístico. Por esta razón la presente tesis adoptará este enfoque.

El estudio es de tipo aplicado, porque de acuerdo con Baena (2014) este tipo de investigación tiene como objetivo encontrar soluciones que puedan aplicarse o replicarse a situaciones similares, no desarrollan teorías, sino que adopta una teoría desarrollada para confrontarla con la realidad.

Por las características del problema planteado, el presente trabajo de investigación es de nivel relacional, por cuanto se orientará a medir la relación de las variables respectivas.

### 2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Apoyándonos en Campbell y Stanley (1966) en el cual indica que el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desee. Por tanto, clasifica los diseños en experimentales y no experimentales. Para el presente estudio, se utilizará el diseño no experimental de tipo correlacional, cuya notación es:



M: Muestra de estudio

O<sub>x</sub>: Observación de los factores

O<sub>y</sub>: Observación percepción de la atención

r: Coeficiente de Correlación

En ese contexto, primero se identificará la muestra de estudio y luego se procederá a la observación o medición de las variables en un determinado momento y obtener la relación deseada.

### 2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de la investigación está conformada por todos los asegurados del Hospital I Tingo María – EsSalud del año 2023, siendo estos 21,376.00 usuarios, proyectado según el área administrativa – informática.

Para determinar la muestra de los usuarios que participaran en la investigación se utilizará la fórmula estadística de universos finitos:

$$n = \frac{Z^2 N(p)(q)}{(e)^2(N - 1) + Z^2(p)(q)}$$

Dónde:

Nivel de confianza (K) = 1.96 → Nivel de significancia: 5%

Probabilidad de éxito (p) = 0.8

Probabilidad de fracaso (q) = 0.2

Margen de error (e) = 0.05

Población (N) = 21,376 usuarios

$$n = \frac{(1.96)^2(0.8)(0.2)(21,376)}{((0.05)^2 \times (21,376 - 1)) + (1.96)^2(0.8)(0.2)}$$

$$n = 243 \text{ asegurados}$$

Remplazando la formula se estima una muestra de 243 asegurados sobre el cual se aplicará el instrumento de investigación.

### 2.4. UNIDAD DE ANÁLISIS

Son los asegurados del Hospital I Tingo María – EsSalud del año 2023.

## **2.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Se utilizó el método hipotético-deductivo, la cual es un método para probar la hipótesis científica, en donde se considera como una definición estricta de variables, medición y control, muestreo estructurado y generalización desde una muestra a hacia una población.

## **2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica de investigación que se utilizará en el presente estudio es:

**La encuesta:** Con su instrumento cuestionario de encuesta, servirá para medir las variables de estudio.

## **2.7. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN**

### **2.6.1. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS**

Para el procesamiento de los datos, en primera instancia se tabularon en cuadros de doble entrada y el análisis se realizó en base a porcentajes de mayor a menor, la interpretación de resultados se desarrolló de forma descriptiva. Asimismo, se utilizaron las principales técnicas estadísticas para el análisis de los datos cuantitativos, tales como los estadígrafos de tendencia central. Para tal efecto, se utilizaron el programa Excel aplicando sus funciones estadísticas a nuestra base de datos, previamente tabulado.

### **2.6.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL**

En cuanto a la técnica inferencial, se utilizó para poner a prueba hipótesis y estimar parámetros. Según Hernández et al. (2014), la estadística inferencial se empleó para contrastar hipótesis y demostrar estadísticamente la relación entre dos variables. Para lograr esto, se utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman; puesto que, las variables de análisis son categóricas de escala ordinal. Esta prueba nos permitió determinar el nivel de relación entre los factores que influyen en la calidad de atención y la percepción de la atención de los asegurados de EsSalud y se efectuó en el software estadístico SPSS v.25.

## **CAPÍTULO III**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **3.1. LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Desde hace muchos años, existe una creciente preocupación en todas las empresas de los países más avanzados por la búsqueda incesante de niveles más altos de calidad en sus productos y servicios. El origen de esta preocupación está claramente fundamentado en la evidencia de que la calidad ha cobrado un papel protagonista y constituye el factor fundamental de la competitividad de las empresas. Si consideramos las instituciones de salud como empresas productoras de servicios sanitarios parece necesario también en éstas, desarrollar controles de calidad; si no por competitividad, sí por exigencias sociales o por imperativos profesionales (Alvarez et al., 2007).

Tradicionalmente la calidad tiene que ver con las especificaciones. Un artículo tiene calidad si cumple con las especificaciones establecidas, en la medida en que no las cumple, deja de tener calidad. Dentro de la nueva concepción se establece que la calidad tiene que ver con los requisitos de los consumidores, un producto o servicio tiene calidad en la medida en que satisface las expectativas del cliente. Así, la calidad desde la perspectiva de un paciente se refiere cuando el servicio o prestación llega a satisfacer sus necesidades y expectativas, es decir el paciente percibe y diferencia cuando percibe el énfasis marcado en satisfacerlo permanentemente en todos los detalles y valora económica y verbalmente la habilidad que posee quien le realizó el servicio o prestación. (Trincado & Fernández, 1995). Tomando el concepto: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes" (Donabedian, 2001).

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los

servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos. Una de las maneras de “medir” la calidad de un servicio de salud es el basado en sondeos de opinión a usuarios de los servicios. Entre los indicadores de la calidad que miden resultados, y al cual se le otorga cada vez mayor importancia, se menciona la satisfacción del paciente con la atención recibida.

Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud, y donde influyen los diversos factores propios del proceso; dentro de estos factores, participan los organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.), los demográficos (género, edad, etc.), los culturales, los económicos, los de atención y trato recibidos durante el proceso por parte del personal aplicado (Cepeda y Piñero, 2005).

### **3.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD**

Son los atributos o componentes de la calidad. Según, las dimensiones de la calidad más utilizadas son:

a) Competencia y desempeño profesional: Ser buenos profesionales de enfermería no es poseer muchos conocimientos teóricos sobre las funciones de su competencia, sino es conocer la esencia de la profesión. El profesional de enfermería competente debe poseer actitud de empatía, amabilidad respeto por la persona humana, paciencia y buena comunicación de acuerdo con la capacidad de comprensión del paciente quien tiene muchas necesidades psicológicas, experimentando sentimientos de inferioridad y necesidades emocionales. La enfermería tiene una importancia como servicio de salud, ya que es la instancia que mayor y más contacto directo tiene con la persona aquejada de alguna enfermedad potencial o en desarrollo. Se puede decir que el servicio tiene calidad si responde a las expectativas del paciente con prontitud, respeto, eficiencia y claridad. También es deseable que ofrezca los

mejores medios y herramientas para atender las necesidades de los consultantes, y que garantice continuidad en la atención.

b) Efectividad: Aunque en muchos casos no se requiera una atención inmediata, el personal de enfermería debe hacer todo lo que esté en sus manos para que el servicio se preste en el menor tiempo posible. Si el paciente no presenta una situación de gravedad, eso no significa que deba esperar durante largos tiempos antes de ser atendido. Una jaqueca o un dolor de muela pueden ser exasperantes para cualquiera, aunque la vida no esté en riesgo.

c) Eficiencia: Cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiera y de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo brindar el tratamiento establecido, realizar los procedimientos en la hora y fecha indicada, dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades, desarrollo de acciones educativas en prevención de riesgos en la salud del paciente, involucrando a su familia y medio social, mantener los registros de la historia clínica completas así como los exámenes solicitados, etc., son indicios que se trabaja con eficiencia.

d) Accesibilidad: Es la provisión eficiente de servicios sanitarios en relación con las barreras organizacionales, económicas, culturales y emocionales. Implica el aprovechamiento y la facilidad del contacto.

e) Satisfacción: La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la 13 aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.

f) Adecuación: Las instalaciones de la enfermería deben estar acordes con su función. Además, deben contar con un espacio y una disposición que garanticen la comodidad del paciente. Es importante que el lugar preserve en todo momento la intimidad del paciente y que cuente con el equipamiento

necesario para ofrecer el servicio inicial en salud. La presentación y la actitud del personal, también inciden en la forma como es percibida la calidad de la atención.

g) Continuidad: Brindar una atención sin interrupción y en forma permanente según las necesidades del paciente con la ayuda del equipo de profesionales de salud, donde se brinda educación al paciente sobre la naturaleza de su enfermedad y riesgos que presenta, así mismo la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que se someterá.

### **3.3. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD**

Los factores que influyen en la calidad de atención en enfermería hacen referencia a los diferentes componentes físicos y humanos requeridos para ejecutar los servicios que conducen al logro de los objetivos propuestos por las instituciones de salud. Para el desarrollo de este estudio se clasifican en económicos, sociales y culturales.

#### **a) Factor económico**

Son los que se relacionan con actividades que los hombres desarrollan no aisladamente, sino como miembros de grupos humanos, lo cual nos permite caracterizarlos como sociales. Son aquellos que los mismos hombres despliegan en sus esfuerzos para procurar ser medios de satisfacción que no pueden obtener de manera gratuita (Huamán, 2018).

Los hechos económicos de producir, distribuir y consumir ocurren espontáneamente sin que los hombres estén realmente conscientes de lo que hacen ni de diversos procesos que implican. Pero cuando el hombre toma conciencia de sus necesidades y de cómo satisfacerlas, está en presencia de un acto económico. En salud, el factor económico, hace referencia a la participación que tiene el aspecto de las condiciones económicas del individuo sobre su apreciación del mundo que lo rodea (específicamente de la atención que recibe en un hospital). Respecto a la posición que puede tomar, se adecúan las condiciones para que los clientes que acudirán a solicitar un servicio médico tengan una agradable estadía (Baños, 2007).

No es sorpresa que la gran mayoría de personas depende de su trabajo para su subsistencia, pero no todas las personas son empleadas en alguna función laboral y en las mismas condiciones, de modo que cada una tiene una perspectiva de la vida y un poder adquisitivo o de acceso diferente.

En el caso de las personas que tienen a una persona que las mantiene, no se fijan en el gasto que puede significar una atención médica inmediata y eficaz, tampoco tienen la posibilidad de compararla con las que pudieran ser brindadas en otros lugares, pues conocen únicamente a las que las personas encargadas de ellas, las envían, lo que pudiera negarles la facilidad de calificar con un modelo base, que ayuda a considerar, cuál es mejor o peor. En salud, se sabe que las personas de bajo nivel social se conforman con ser atendidos por el profesional, no importándoles en muchos casos tener que sufrir largos períodos de espera y que le sean otorgadas citas muy espaciadas y otras circunstancias que no son aceptadas por personas de otro nivel quienes están acostumbradas a otro tipo de atención y que por ende, exigen más. En el caso de los desempleados, su salud está en riesgo por la falta en las condiciones de vida mínimos y el no poder pagar un centro de reconocimiento o que ofrezca buena intervención, y ese es el motivo por el que su perspectiva también considera el costo del servicio que pudieran necesitar. La calidad, no es para este sector de la población lo más importante, sino la posibilidad de poder costear lo demandado, o también podría decirse, que es el precio el estándar de calidad con el que juzgan.

La perspectiva de la calidad influye en ellos en gran medida, según las condiciones de salubridad, eficacia y eficiencia y un precio razonable más que barato, teniendo preferencia por aquellos que en primera instancia, cumplan con lo demandado y en segunda, se acomoden a sus bolsillos

#### b) Factor social

Los factores sociales, son aquellas cosas que afectan a los seres humanos en su conjunto, sea en el lugar y en el espacio en el que se encuentren. Por ejemplo, un factor social de un riesgo de ataque al corazón es la forma de vida de las personas que viven en las ciudades, es decir, esa forma acelerada de

tener que llegar al trabajo o alguna cita. Otro ejemplo: en la obesidad un factor importante sería la cultura alimentaria de la familia del que padece obesidad, etc (Filosofía, 2018).

Dentro del factor social podemos considerar a la edad, pues está relacionada estrechamente con el proceso de maduración anatómico fisiológico y social que cursa el individuo lo que determina las características especiales de comportamiento, es así como los adultos se caracterizan por la plena vigencia de las capacidades físicas e intelectuales y madurez emocional lo que le permite mayor estabilidad y mejor intervención en el cuidado de la salud y enfrentar los procesos de enfermedad. Al respecto Fernández (2018) plantea que un grupo de personas tiene capacidad para razonar, para producir, para dar afecto a otras personas y tener descendencia.

Dentro del factor social también podemos hablar sobre el tiempo de hospitalización. Con el tiempo que lleva una persona en un hospital, el aburrimiento y la atención se hacen monótonas y repetitivas. Lo recomendable es brindar a esos pacientes la mayor comodidad posible porque es en lo que se percata el nivel de calidad del servicio que se brinda.

#### c) Factor cultural

La cultura es entendida según Lowie (1995) como el conjunto de tradiciones y estilos de vida socialmente adquiridas de los miembros de una sociedad incluyendo sus modos pautados y repetitivos de pensar sentir y actuar que influyen las personas durante toda su vida ella se reconstruye y se refuerza permanentemente en relación con los otros a así como en todos los procesos de construcción e identidad, que permite al ser humano vivir en sociedad.

Así el ser humano es un ser cultural, es decir crea cultura, consume cultura, expresa mediante instrumentos culturales se comunica utilizando la red de símbolos de la cultura donde está ubicado es en todos los sentidos un ser cultural pero la cultura como la sociedad como la naturaleza no es absoluta ni perfecta, pues es siempre la producción del ser humano y el ser humano es vulnerable. Los seres humanos de diferentes culturas del mundo han cuidado y siguen cuidado la mayor parte del tiempo la vida, este hecho es el verdadero

origen de cuidar, ya que cuidar es tan viejo como el mundo y tan cultural como la diversidad que caracteriza a la humanidad.

El grado de instrucción determina el nivel de educación que posee el individuo. La educación es un proceso social que consiste en la adquisición de conocimientos, actitudes, habilidades, costumbres y formas de comportamiento útil y aceptable, que es el resultado de un continuo proceso de perfeccionamiento. Ya sea una persona de estudios básicos o avanzados, cualquiera desea un nivel de vida elevado y aunque no es muy tomado en cuenta, la cantidad de conocimientos puede variar la percepción de calidad que pueda tener una persona. Si es una persona vagamente instruida, puede apreciar menos la labor que hace el médico con referencia a la que tiene sus cursos elementales completos y esta a su vez, menos que alguien que tenga estudios superiores, maestría y doctorados, con conocimiento de la importancia de lo que es calidad, proyección social, de sus derechos como cliente y conceptos claves para asegurar que le brindarán un servicio verdadero.

La educación nos permite comprender el contexto del proceso salud enfermedad, por otro lado la UNESCO plantea que en el Perú prima el subdesarrollo y la marginación social determinando entre otros bajos niveles educacionales (existe un porcentaje considerable de analfabetismo e instrucción incompleta, principalmente en la población marginada).

Además, el rendimiento académico hace referencia a la evaluación del conocimiento adquirido en el ámbito escolar, terciario o universitario. Un estudiante con buen rendimiento académico es aquél que obtiene calificaciones positivas en los exámenes que debe rendir a lo largo de un curso. En otras palabras, el rendimiento académico es una medida de las capacidades del alumno, que expresa lo que éste ha aprendido a lo largo del proceso formativo. También supone la capacidad del alumno para responder a los estímulos educativos. En este sentido, el rendimiento académico está vinculado a la aptitud.

### **3.4. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Basado en SERVQUAL, adopta el nuevo formato de respuesta sugerido por Parasuraman (1986), para superar las dificultades metodológicas del cuestionario original. Esta versión desarrollada por Mira et al. (1998), ha construido específicamente para ser utilizada como encuesta de post hospitalización en países de habla española. Además, debería servir como herramienta práctica y útil para proponer medidas de mejora en la calidad asistencial, tanto para el gestor como para los clínicos.

El SERVQHOS, incluye dos factores:

a) Calidad subjetiva: contiene 10 ítems referentes a cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional, dada que los ítems que lo integran hacen referencia a aspectos totalmente subjetivos, difíciles de evaluar externamente y que sólo se basan en la opinión del paciente.

Calidad objetiva: contiene 9 ítems que hacen referencia a aspectos más tangibles de la estancia hospitalaria, a aspectos que pueden ser susceptibles de comprobación, como el estado de conservación o limpieza de las habitaciones, la uniformidad del personal, la puntualidad en las consultas o la información que se facilita al paciente o sus familiares.

### **3.5. ENFOQUES TEÓRICOS SOBRE LA PERCEPCIÓN**

De acuerdo con Carterette y Friedman (1982), sostienen que la percepción, como una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Esta función de la percepción depende de la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del mundo físico. La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto.

La percepción según Barthey (1982) es cualquier acto o proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades, ya sea mediante la experiencia sensorial o por el pensamiento; es una conciencia de los objetos, un conocimiento.

La percepción de una persona o de algún fenómeno depende del reconocimiento de emociones, a partir de las reacciones de las personas; también se forman las impresiones, a partir de la unión de diversos elementos informativos que se recolecten en los primeros instantes de interacción. Y también, en tercer lugar, por atribuciones causales, o búsqueda de alguna causa que explique la conducta y los hechos. En cualquier caso, lo que parece evidente es que los sentimientos, pensamientos y conductas respecto a las personas estarán mediatizados por el tipo de causa a la que se atribuya su conducta (Moya, 1999).

Desde el punto de vista psicológico lo define como una transformación que imagina el usuario, con las definiciones que tiene y con las que tiene guardada, lo cual le permitirá admitir o negarlo. Se avala del aprendizaje". Lo que quiere decir que nos quedamos con informaciones que ya tenemos guardados y desde ese punto de vista damos nuestra opinión (Day, 1994).

Lo define como una interrelación que se da por estímulos y a la vez por factores internos y externos. Él indica que la apreciación puede ser por los sentidos, también influyen los factores internos, externos y las condiciones en el que se encuentre el paciente (Whitaker, 1986).

Silva et al. (2015) en su estudio determina que los usuarios tuvieron una percepción medianamente favorable respecto a la atención brindada por el profesional de enfermería. Igualmente, los aspectos técnico e interpersonal presentaron una percepción medianamente favorable, mientras que la característica comodidad fue desfavorable. Por otro lado, se observó que el sexo femenino percibe mejor el cuidado brindado por enfermería. Mantener una comunicación efectiva favorece un ambiente de confianza donde el asegurado pueda expresar dudas, temores, sentimientos y emociones, mediante un trato holístico por parte de enfermería, el cual se debe propiciar en todo momento. Conocer la percepción del usuario permite la creación de un programa de mejora

y un proceso reflexivo a partir de la propia experiencia para el desarrollo del profesional, llevándolo a mejorar la calidad de atención.

### **3.6. RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE ESTUDIO**

Hernández et al. (2014) sostiene que las investigaciones correlacionales asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Este tipo de estudios tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, otras veces se incluyen relaciones múltiples. Los estudios correlacionales miden el grado de asociación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y, después, miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionadas.

Para el usuario la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe presentarse de manera cortés y en el momento que lo necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y comodidad.

Por lo tanto, el modelo de atención a la salud reconoce la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables, se valoran las referencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud (Donabedian, 1995).

En las instituciones tanto públicas como privadas del sector salud, existe un interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención; para mejorarla, en los sistemas de salud se han desarrollado diversas acciones como: la organización de comités de mortalidad; grupos de consenso encargados de evaluar la optimización de las técnicas; comités y círculos de calidad; sistemas

de monitoreo, y la aplicación de encuestas de opinión a proveedores y usuarios, entre otros.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. Este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de los servicios y ofrece beneficios a un costo relativamente bajo (Strasser y Davis, 1991).

Asimismo, es posible documentar los diferentes niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación, de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de la atención mediante el establecimiento de estándares de desempeño, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención. El análisis de la calidad ha sido una contribución importante, pues permite medir ordenadamente las variables ligadas a la calidad de los servicios de salud. Este supone que los resultados realmente son consecuencia de la atención proporcionada, lo cual implica que no todos los resultados puedan ser fáciles y exclusivamente imputables a los procesos, y no todos los procesos dependerán directa y unívocamente de la estructura (Donabedian, 1995).

El análisis de la satisfacción de los usuarios, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura (comodidades, instalaciones físicas, organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida). También se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención (accesibilidad), ya que esta abarca fenómenos que tienen repercusiones directas en la atención, como son los tiempos de espera, los horarios del servicio o los costos de esta, que en conjunto se consideran como características de la accesibilidad a las organizaciones. (Frenk, 1985)

### 3.7. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- Calidad de atención: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para los pacientes, un alto grado de satisfacción para el usuario (Donabedian, 2001).
- Emergencia: Es una situación crítica de peligro evidente o pone en riesgo la vida del paciente y que requiera una actuación de inmediato (Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas, INEN, 2021)
- Emergencia médica: Se entiende por emergencia médica toda condición repentina e inesperada que requiere atención inmediata al poner en peligro inminente la vida, la salud o que puede dejar secuelas invalidantes en el paciente (Ley General de salud, 2002).
- Hospital: Es un establecimiento técnicamente planeado, construido, equipado y administrado con personal médico organizado y personal suficiente, que cuenta con camas de hospitalización y pacientes por más de 24 horas y que brinda atención médica y cuidados de enfermería, para cumplir funciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación (Asociación Médica Peruana, 2024).
- Urgencia: Es toda situación en la cual la vida del paciente no está en riesgo, ni están comprometidos sus órganos vitales, pero su situación podrá agravarse si no es entendido en un tiempo breve (INEN, 2021).

### 3.8. ESTADO DEL ARTE

Huaman et al. (2023) en su investigación "Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en un hospital público de Perú". Se estudiaron 60 asegurados, con edad media de 50 años. El coeficiente Rho de Spearman encontró una correlación directa entre las variables calidad de atención percibida y satisfacción del paciente en hemodiálisis ( $R=0,385$ ,  $p=0,002$ ). Por otro lado, el 58,3% de pacientes refirieron un nivel de insatisfacción leve respecto a la atención que reciben, y las dimensiones por mejorar fueron seguridad y accesibilidad. Por lo tanto, determinaron que existe una asociación significativa entre las variables de

estudio; es decir, que niveles altos de calidad de atención se corresponden con niveles altos de satisfacción en usuarios en un hospital público.

Leon y Abrego (2022) realizaron un estudio “Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud”, considerando que la calidad de la atención en los servicios de salud y lograr la satisfacción de los usuarios ha constituido un problema de siempre y difícil de abordar debido a los diferentes elementos que la constituyen: calidad para el paciente, calidad administrativa (Institucional) y calidad profesional. Llegaron a concluir que la satisfacción de las personas usuarias está compuesta por múltiples factores, entre estos se encuentran: los factores relacionados a la accesibilidad al personal (sanitario y no sanitario), accesibilidad física y económica a las instalaciones de salud, accesibilidad a la información y uno de los factores que más insatisfacción mostró fue el tiempo de espera a citas o turno o la capacidad de respuesta de los servicios de salud hacia los usuarios.

Rodríguez et al. (2022) efectuaron un estudio para determinar los factores relacionados con la satisfacción de los pacientes internados en un Hospital durante un año fiscal. Arribando a la conclusión que los factores que influyeron en la satisfacción de los pacientes internados en un Hospital durante un año fiscal fueron el trato al usuario, la realización de un examen físico completo y el nivel de educación. Sin embargo, no se encontró ninguna relación entre la satisfacción y las expectativas del paciente ni con la resolución del problema de salud. Estos hallazgos son importantes para identificar áreas de mejora en la calidad de atención brindada por el hospital, lo cual representa un desafío para el sector de la salud en el país. Se sugiere que se implementen estrategias para fortalecer el trato al usuario y garantizar la realización de exámenes físicos completos, así como brindar oportunidades de capacitación y desarrollo profesional al personal de salud. Asimismo, se deben considerar medidas para abordar las expectativas de los pacientes y asegurar una adecuada resolución de sus problemas de salud. Estas acciones contribuirán a mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el hospital.

Cervantes (2021) determino la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Centro de Salud, en un año fiscal. Esta investigación es de nivel relacional con un diseño no experimental. La muestra seleccionada comprendió a 180 usuarios que acuden para recibir atención en un centro de salud de Huánuco. En sus conclusiones estableció la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, utilizando análisis estadístico. Sus resultados mostraron un índice de correlación de Pearson de 0.59, con un nivel de significancia de 0.032, lo que indica una relación significativa y alta entre ambas dimensiones. Del mismo modo, encontró una relación considerable entre la Fiabilidad y la Satisfacción del Usuario, con un índice de correlación de Pearson de 0.59 y un nivel de significancia de 0.047, lo que indica una relación significativa y alta entre estas dos variables. Además, estableció una relación positiva alta entre la Seguridad y la Satisfacción. Sus resultados revelaron un índice de correlación de Pearson de 0.83, con un nivel de significancia de 0.047, lo que indica una relación significativa y fuerte entre ambas dimensiones.

Benites et al. (2021) en su estudio “Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos” determinaron que los factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos son la edad, sexo, nivel educativo y el tipo de usuario. Asimismo, se evidenció que los asegurados atendidos calificaron como un nivel de calidad alto (62 %) al hospital La Caleta y medio (78%) para Eleazar Guzmán Barrón. Esta situación es el resultado de ineficiencias encontradas en la interrelación paciente-personal de salud, donde el primero no percibe seguridad durante la atención, además de experimentar falta de empatía por parte del profesional de la salud, demostrando que la atención propiamente dicha no es la adecuada.

Soto et al. (2020) en su artículo “Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano”, concluyen que estar empleado, no conocer los servicios que brinda EsSalud, indicar no haber recibido información sobre los derechos como usuarios, valorar como bajo el nivel de accesibilidad al establecimiento de salud y reportar no sentirse cómodo en el EESS de EsSalud en donde se atendió, fueron factores asociados a un menor nivel

(peor valoración) de calidad percibida en la atención de consultorio externo. Respecto al servicio de hospitalización, los factores asociados a una valoración de menor calidad fueron el pertenecer al grupo etario de 40-59 años, tener un índice de riqueza bajo, indicar no haber recibido información sobre los derechos de los usuarios de salud y el no sentirse cómodo en el establecimiento.

Febres y Mercado (2020) desarrollaron una investigación con la finalidad de evaluar la satisfacción de los usuarios que recibieron atención en consulta externa de medicina interna en un hospital de la región Junín durante un semestre de un año fiscal, en términos de calidad del servicio. Concluyendo que la tasa de satisfacción de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo fue del 60,3%. La seguridad y la empatía fueron las dimensiones que obtuvieron el mayor nivel de satisfacción percibido por los usuarios, mientras que la dimensión de aspectos tangibles fue la que presentó el mayor porcentaje de insatisfacción. Con base en estos resultados, es necesario que el sistema de salud implemente estrategias de mejora en los servicios de atención con el objetivo de brindar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

Arias (2019) desarrollo un estudio con el propósito de evaluar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María. Este análisis adoptó una perspectiva relacional y transversal, en la que se examinó la satisfacción de los clientes a través de un cuestionario adaptado del SERVQUAL. Se emplearon 19 indicadores tanto antes como después de la utilización del servicio. La encuesta se aplicó a una muestra de 118 usuarios. En sus conclusiones determino la existencia de una correlación directa y significativa ( $p\text{-valor} < 0.05$ ,  $r_s = 0.320$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes, aunque se clasificó como baja. Pues se encontró una diferencia significativa entre las expectativas y las percepciones de la calidad de servicio en las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María, con un  $p\text{-valor}$  menor a 0.05 mediante la prueba de H de Wilcoxon. Además, en la dimensión de elementos tangibles, se identificó una diferencia significativa entre el antes y después del uso del servicio odontológico en las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María.

En lo que respecta a la dimensión de empatía, se detectó una diferencia significativa entre el antes y después del uso del servicio odontológico en las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María. Así mismo en la dimensión de confiabilidad, se evidenció una diferencia significativa entre el antes y después del uso del servicio odontológico en las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María Y en la dimensión de capacidad de respuesta, se encontró una diferencia significativa entre el antes y después del uso del servicio odontológico en las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María. Por último, en la dimensión de seguridad, se identificó una diferencia significativa entre el antes y después del uso del servicio odontológico en las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María.

Suárez et al., (2019) evaluaron la opinión de los usuarios acerca de la calidad de la atención brindada en el Centro de Salud CAI III, ubicado en Milagro durante el año 2018. Esta investigación es de enfoque cuantitativo y naturaleza descriptiva, para su desarrollo utilizaron un diseño de estudio transversal. Y tomaron como muestra un grupo representativo de 370 residentes del cantón Milagro, ubicado en la provincia de Guayas. Durante el estudio, se aplicó la encuesta SERVQUAL de escala multidimensional para evaluar y establecer la relación entre las percepciones y expectativas de los usuarios con relación a la calidad de atención.

Los resultados obtenidos en la población en estudio indicaron que el 48 % expresó una satisfacción en un nivel regular, mostrando una relativa concordancia entre la percepción y las expectativas. Asimismo, identificaron el grado de satisfacción percibido por los usuarios en relación a todos los aspectos relacionados con la infraestructura del Centro de Salud CAI III, donde un 47 % manifestó una satisfacción de nivel regular. Por otro lado, se determinó que la evaluación de la satisfacción de los usuarios en lo que respecta a la atención y el trato proporcionado por el personal de salud en el Centro de Salud CAI III reveló que el componente de empatía presentó un nivel de insatisfacción del 22 % entre los usuarios.

Por su parte Cobo et al. (2018) desarrollaron una investigación para determinar la percepción de la calidad de atención en salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS, en el primer semestre del año 2018. A través de un estudio de tipo descriptivo, con diseño transversal, donde se aplicó el modelo

SERVQUAL que evalúa cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; con una muestra de 282 usuarios. En sus conclusiones señalan que las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) de primer nivel han demostrado un interés en evaluar la calidad de los servicios proporcionados a sus usuarios, con el objetivo de fortalecer la mejora continua y brindar servicios de alta calidad, responsabilidad, eficiencia y eficacia para alcanzar estándares superiores. De acuerdo con los resultados de la investigación, resulta esencial desarrollar estrategias a nivel organizacional que impulsen cambios en aspectos como la infraestructura, incluyendo la apariencia física de las instalaciones, suministros, equipos, personal y señalización. Los usuarios han señalado estas áreas como deficiencias en la prestación de servicios de salud, por lo que sería beneficioso implementar planes de mantenimiento tanto preventivo como correctivo para preservar la integridad de las instalaciones y mejorar su estado físico. Además, se destaca la importancia del trato amable y la comunicación efectiva brindados por el personal de salud hacia los usuarios.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

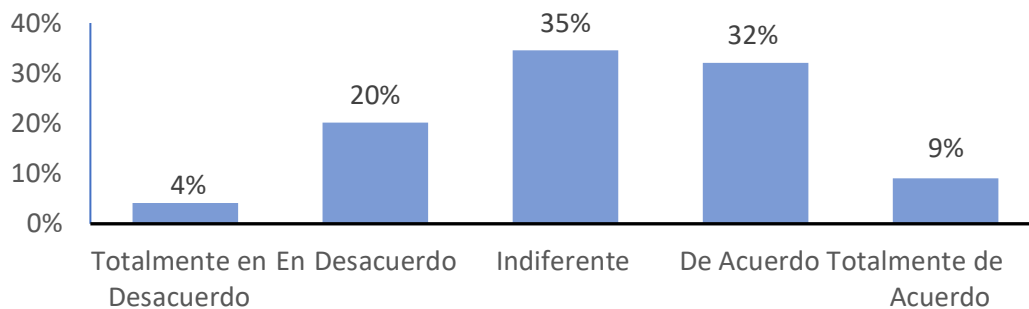
### 4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

#### 4.1.1 FACTORES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

La importancia de tener una calidad de atención adecuada en el EsSalud de Tingo María radica en su impacto directo en la salud y bienestar de los asegurados. Brindar servicios médicos eficientes no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también contribuye a la prevención, diagnóstico y tratamiento efectivo de enfermedades. Una atención de calidad en el sistema de salud local no solo fortalece la confianza de los asegurados, sino que también promueve la salud general de la población, generando beneficios a largo plazo.

#### Figura 1

*Influencia del costo en su decisión de comprar un producto o servicio*



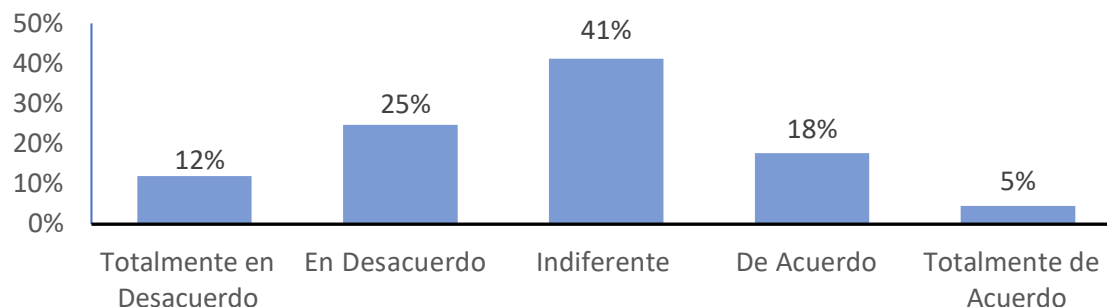
El costo ejerce una influencia crucial en las decisiones de compra, siendo determinante para los consumidores y tomar decisiones económicas informadas.

Se realizó una encuesta a 243 asegurados de Essalud, en el Hospital I Tingo María, en la cual se aprecia que el 41% respondió de acuerdo y totalmente de acuerdo ante la pregunta de que, si el costo tiene influencia para que el asegurado decida comprar un producto o servicio, por otro lado, un 24% consideran que no influyen; es decir, 4 de cada 10 encuestados consideran que el costo si tiene una

influencia en su decisión de compra, mientras que casi 2 de cada 8 manifiestan que no existe tal influencia.

### Figura 2

*Influencia de la calidad en su decisión de comprar un producto o servicio*

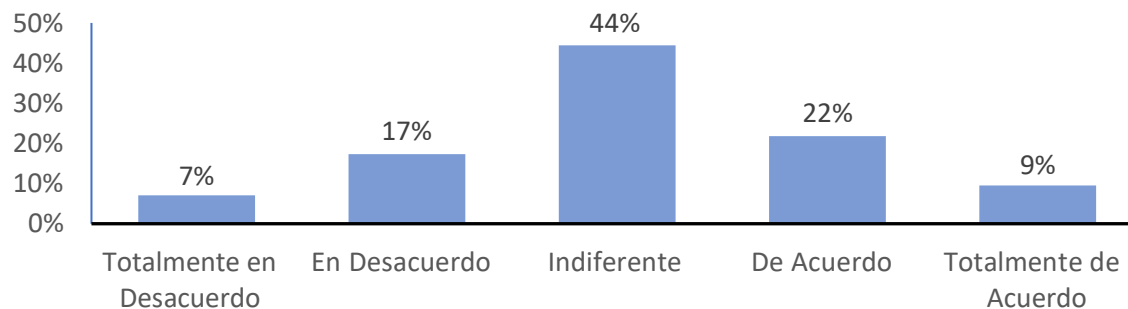


La calidad desempeña un papel crucial en las decisiones de compra al afectar directamente la satisfacción del consumidor, ello puede tener una influencia en la confiabilidad, durabilidad y experiencia general, siendo un factor determinante para elecciones informadas y la fidelidad de los usuarios.

En tanto, en la figura 2 se muestra que el 37% de los asegurados sostienen que la calidad no influye al momento de realizar una compra de un producto o servicio, por el contrario, el 23% afirman que si tiene una influencia. Dichos resultados pueden deberse a que los asegurados optan por un servicio o producto de menor calidad por el bajo costo de estos y por la confianza que depositan en ello.

### Figura 3

*Influencia de la marca en su decisión de comprar un producto o servicio*

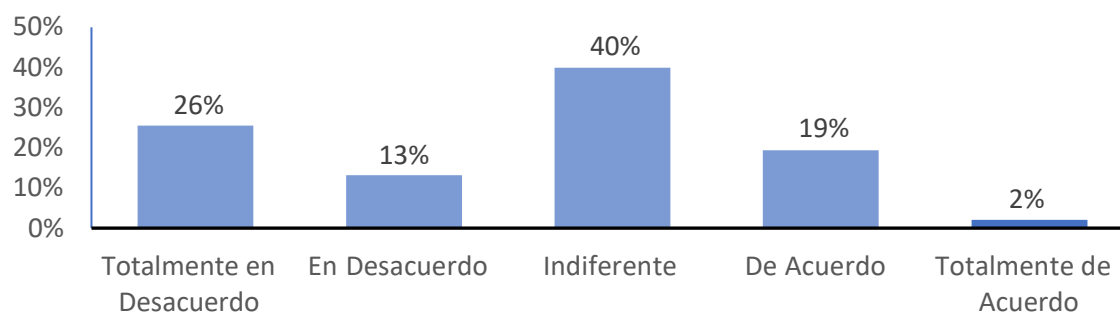


Para la obtención de respuestas que se muestran en la figura 3, se hizo la siguiente pregunta: ¿Influye la marca en su decisión de comprar un producto o servicio?

De ello, se tiene que el 31% respondió estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que el 24% afirmaron está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, más del 30% considera que la marca si influye a la hora de comprar un producto o servicio, dado que cuanto más reconocida sea la marca se decidirán por la compra de tal producto en beneficio de su salud.

#### Figura 4

*Influencia de la publicidad en su decisión de comprar un producto o servicio*

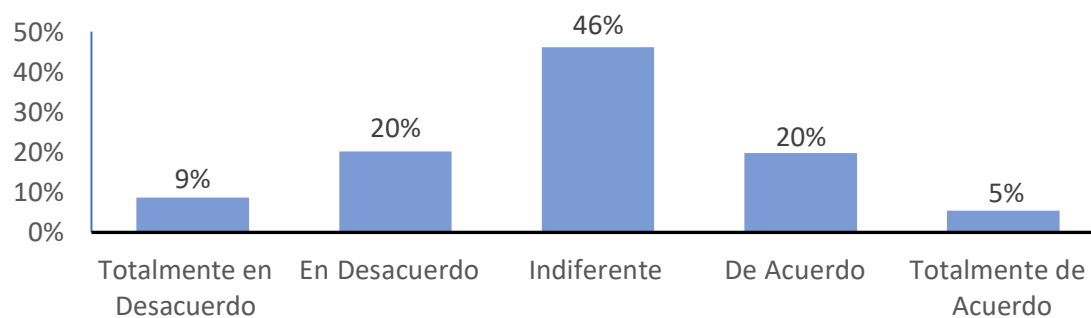


Contrario a la creencia común, la publicidad no siempre es determinante en las decisiones de compra, factores como experiencias previas pueden tener un peso igual o mayor en la elección del consumidor.

La figura 4 muestra que el 39% de las personas encuestadas sostiene que la publicidad no influye en su decisión de comprar un producto o servicio, puesto que en el pasado se dejaron llevar por dicho factor y terminaron encontrando resultados desfavorables.

#### Figura 5

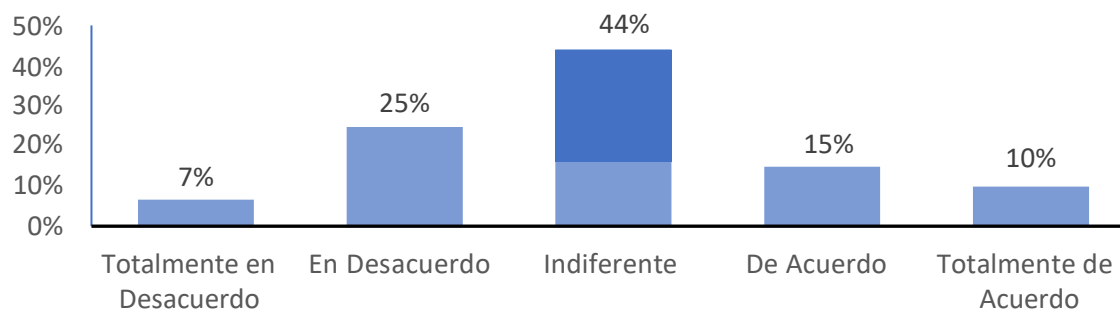
*Influencia de la opinión de sus amigos y familiares en su decisión de comprar un producto o servicio*



Con respecto a la figura 5, se puede notar que el 29% de los asegurados encuestados respondieron que al momento de realizar una compra (producto o servicio) consideran que la opinión de sus amigos y familiares no tiene influencia, mientras que el 25% creen que si lo sea.

### Figura 6

*Influencia de su religión en su decisión de comprar un producto o servicio*

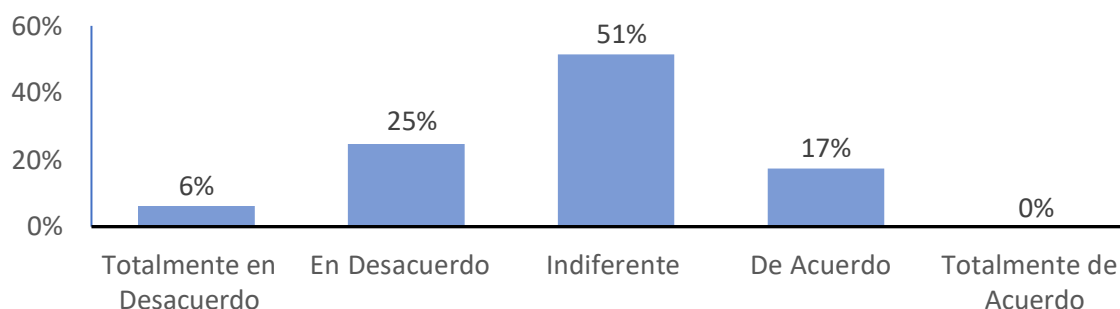


En la figura 6, se muestra si existe influencia de la religión a la hora de comprar un producto o servicio, en la cual se aprecia que el 32% manifiesta que no existe influencia en comparación con un 25% que considera que si existe tal influencia.

Por lo tanto, en la decisión de adquirir productos o servicios en EsSalud, la religión de los asegurados carece de relevancia. La atención médica se basa en necesidades de salud, no en creencias religiosas, asegurando una atención equitativa e inclusiva para todos los beneficiarios.

### Figura 7

*Influencia de su educación en su decisión de comprar un producto o servicio*

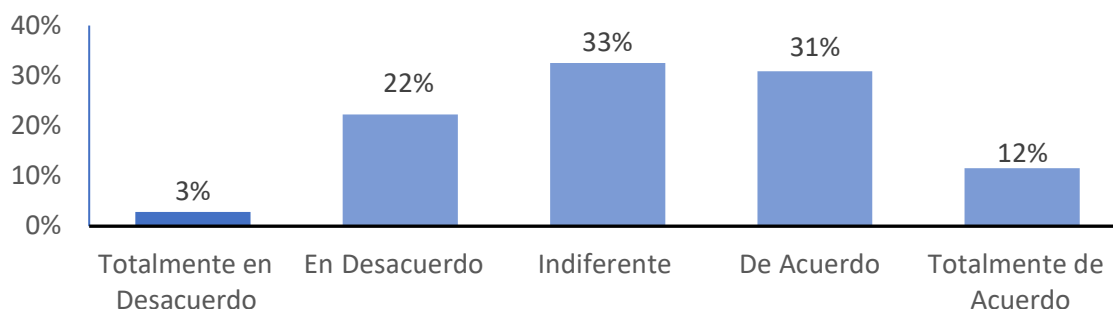


El 31% de las personas encuestadas manifiesta que su educación no influye en su decisión de compra, ya sea de un producto o servicio. Por otro lado, se aprecia

que un 17% considera que su educación si tiene cierta influencia, mientras que más de la mitad (51%) le es indiferente tal efecto.

### Figura 8

*Influencia de su edad en su decisión de comprar*



La edad de los asegurados en EsSalud, especialmente en el ámbito hospitalario, es crucial e influye en la decisión de adquirir productos o servicios de atención médica. Diversas necesidades y enfoques de cuidado surgen con la edad, lo que impacta directamente en las elecciones y expectativas de los asegurados al buscar servicios de salud específicos y adecuados a su etapa de vida.

Tal influencia se ve reflejada en el estudio realizado y se muestra en la figura 8, en donde el 43% expresa que su edad tiene influencia al momento de realizar una compra de un bien o servicio, en tanto que el 25% afirman que dicho factor (edad) no tiene influencia.

#### **4.1.2 PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS ASEGURADOS DE ESSALUD**

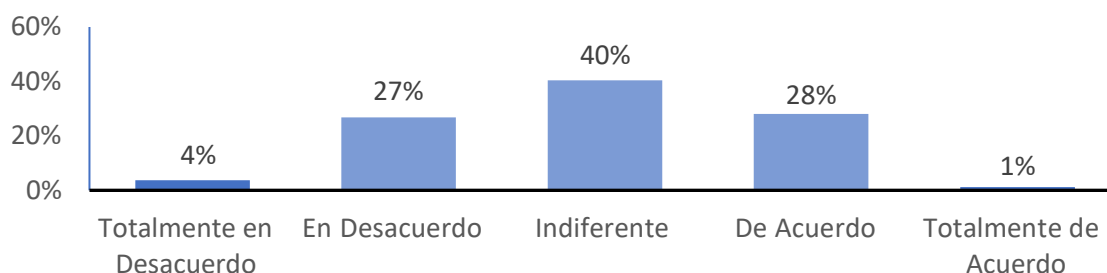
La percepción de la atención por parte de los asegurados de EsSalud en Tingo María se forja a través de la fiabilidad en los servicios médicos, la responsabilidad en el trato, la empatía del personal, la garantía de cuidado integral y la tangibilidad referente a las instalaciones y equipos de la institución. Estos elementos fundamentales influyen en la valoración global de la calidad de atención.

El cumplimiento de plazos y horarios en EsSalud es esencial para garantizar la eficiencia y accesibilidad de los servicios médicos, asegurando atención oportuna y mejorando la experiencia del paciente.

Sin embargo, en la figura 9 se aprecia una leve disconformidad por parte de los asegurados, debido a que el 31% refiere que el personal del hospital no cumple con los plazos y horarios establecidos (muchas veces esperan mucho tiempo para ser atendido) para brindar el servicio y el 29% señala que si cumplen.

### Figura 9

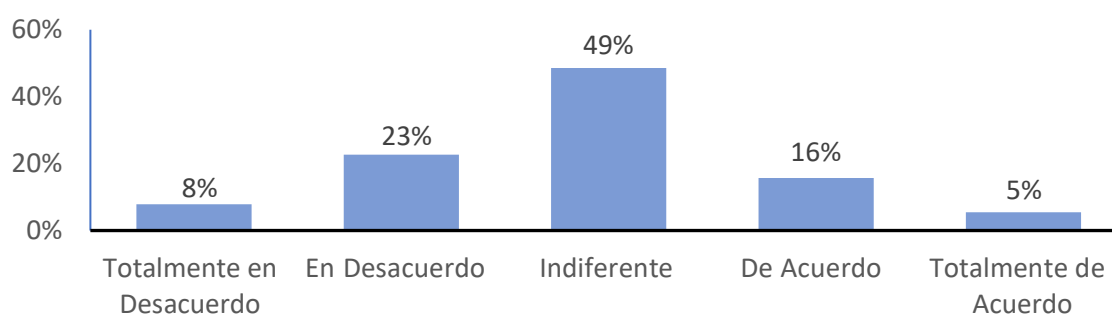
*Cumplimiento con los plazos y horarios establecidos del personal del hospital*



Estos datos sugieren que hay margen para mejorar concerniente con el cumplimiento con los plazos y horarios por parte del personal de EsSalud, en consecuencia, brindarán un mejor servicio y mejorará la percepción de los asegurados.

### Figura 10

*Los tratamientos médicos prescritos son efectivos y brindan los resultados esperados*

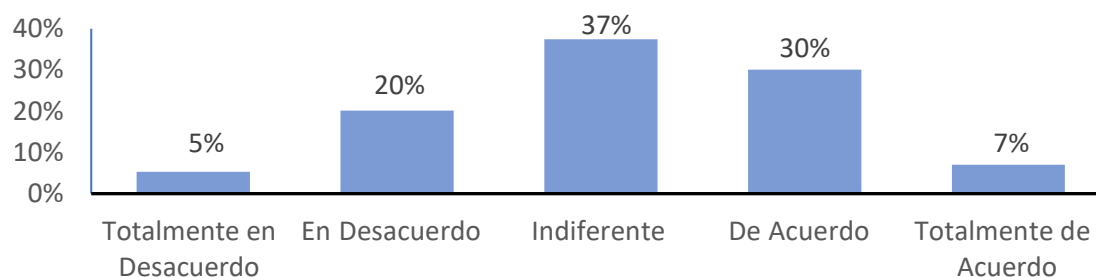


La preocupación surge al constatar que, en ocasiones, los tratamientos médicos prescritos a los asegurados de EsSalud del Hospital no cumplen con la eficacia esperada, generando inquietud entre los pacientes. La falta de resultados deseados puede afectar la confianza en el sistema de salud, destacando la necesidad de revisar y mejorar la calidad de la atención médica proporcionada.

Los resultados de la encuesta muestran que el 31% asevera que los tratamientos médicos prescritos no son efectivos ni brindan los resultados esperados y solo un 21% manifiesta que, si lo son, mientras que a casi la mitad (49%) le es indiferente tal efectividad y resultados esperados.

### Figura 11

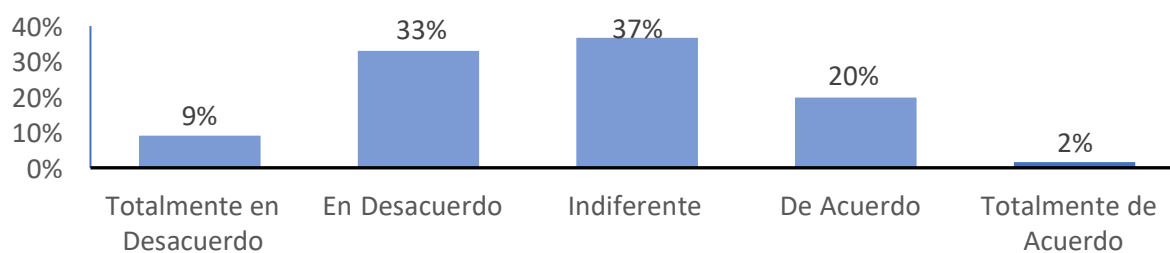
*Información precisa y confiable sobre los procedimientos y tratamientos*



En la figura 11 indica que el 37% percibe que la información proporcionada sobre los procedimientos y tratamientos es precisa y confiable, pero no efectivas, tal como se plasmó en la figura 10. Asimismo, un 25% considera que dicha información si es confiable y precisa, dado que son realizados por profesionales de la salud y encuentran alivio a los malestares presentados, sin embargo, en su mayoría, por no decir en su totalidad son simples calmantes a corto plazo.

### Figura 12

*Servicio de calidad por parte del personal médico*



Los resultados de la figura 12 fue posible gracias a la pregunta realizada que se plasma a continuación: ¿El personal médico brinda un servicio de calidad?

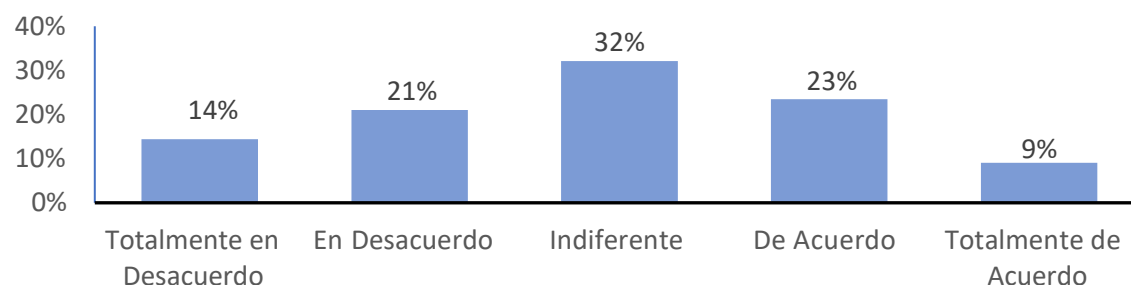
De ello, se tiene que el 42% respondió estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, mientras que el 22% afirmaron estar de acuerdo y totalmente de

acuerdo. En otras palabras, casi 4 de cada 10 encuestados refieren que el personal médico no brinda un servicio de calidad y solo 2 señala que si.

La percepción de un servicio de baja calidad en EsSalud se fundamenta por el incumplimiento en plazos y horarios establecidos; además, la percepción de tratamientos médicos poco efectivos contribuye a la insatisfacción. Estos desafíos afectan la confianza del asegurado, destacando la necesidad de mejoras para garantizar atención oportuna y resultados positivos.

### Figura 13

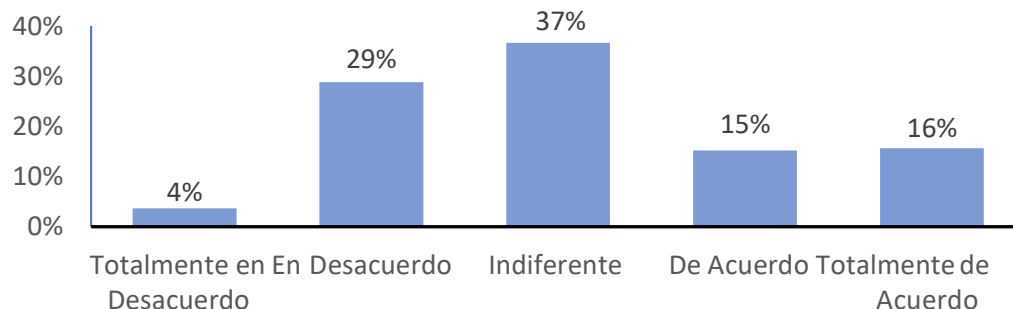
*Interés del personal del hospital por el bienestar del asegurado*



En la figura 13, se observa que el 35% expresan que el personal del hospital no muestra interés por el bienestar del asegurado, mientras que un 32% afirma que el personal médico si aprecia dicho interés.

### Figura 14

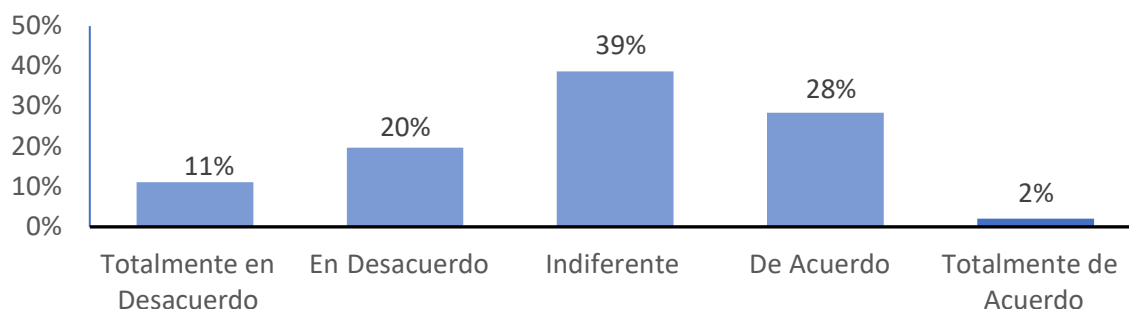
*Atención personalizada y amable por parte del personal del hospital*



La figura 14 muestra las semejanzas en el porcentaje sobre la percepción respecto a la atención personalizada y amable. En ello, se puede notar que el 33% señala que el personal del hospital no brinda una adecuada atención, mientras que un 31% opina lo contrario.

**Figura 15**

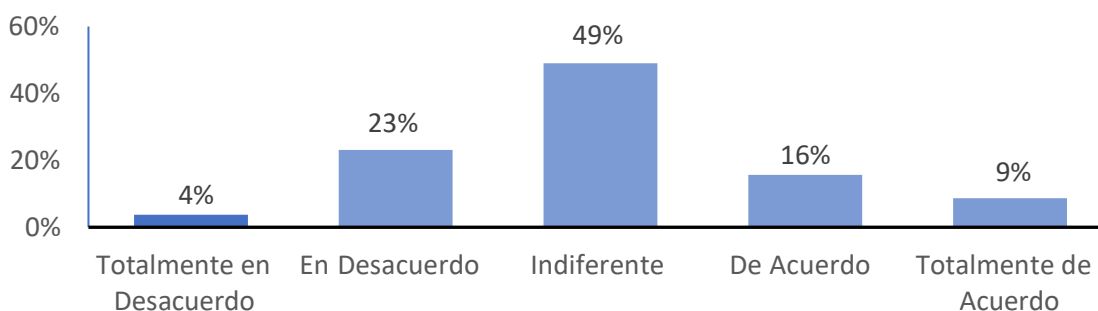
*Preocupación del personal del hospital por ayudarme a resolver los problemas de los asegurados*



Como se puede observar en la figura 15, las respuestas se separan casi en la misma proporción respecto a la percepción de la absolución de problemas por parte del personal, en la cual el 31% manifiesta que el personal del hospital no se preocupa por ayudar a resolver los problemas de los asegurados y un 30% considera que si existe dicha preocupación.

**Figura 16**

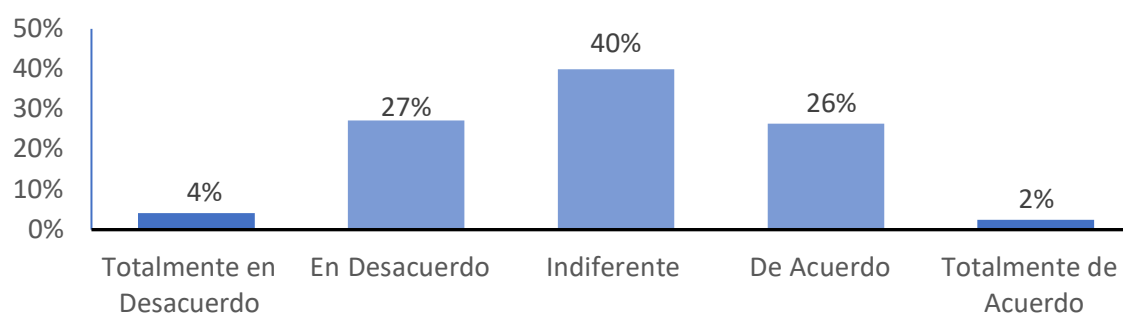
*Trato justo y equitativo del personal del hospital*



Los resultados de la encuesta muestran una diversidad de opiniones. En la figura 16 se puede notar que el 27% de las personas está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con respecto a que si el personal brinda un trato justo y equitativo a los asegurados, por el contrario, un 25% refiere lo contrario.

**Figura 17**

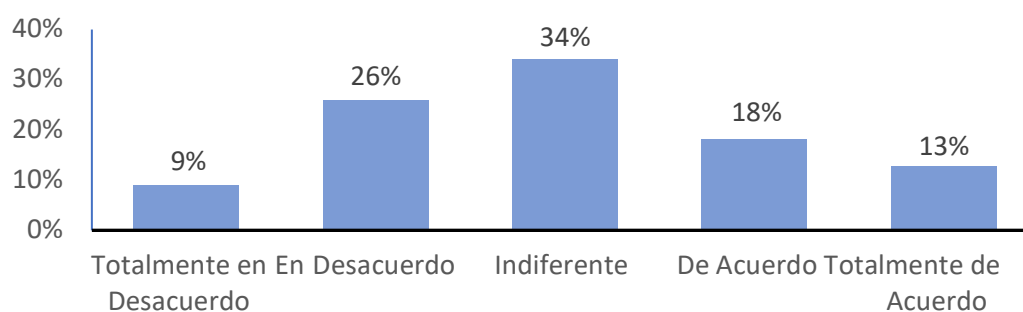
*Comprensión del personal del hospital hacia las necesidades de los asegurados*



En la figura 17 se plasma cuán de acuerdo está el asegurado sobre la percepción del personal del hospital a su afecto de mostrar comprensión en sus necesidades. Se observa que el 31% muestra desacuerdo, mientras que un 28% afirma estar de acuerdo.

**Figura 18**

*Amabilidad y respeto del personal del hospital*

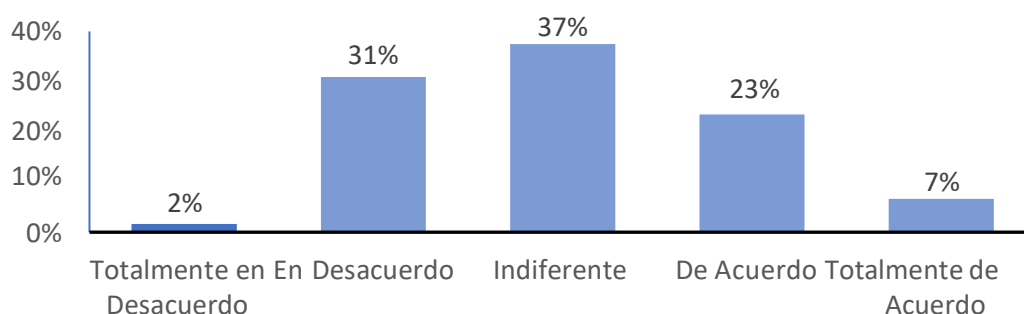


La amabilidad y el respeto del personal hospitalario son fundamentales para crear un entorno de atención positivo, estas actitudes fomentan la confianza y la comodidad en los pacientes, mejoran la comunicación y fortalecen la relación médico-paciente. La atención amable y respetuosa contribuye significativamente a la experiencia del paciente, promoviendo un ambiente de cuidado que favorece la recuperación y el bienestar general.

Se puede notar que el 35% de asegurados expresa que el personal del hospital no actúa de manera es amable ni respetuosa y un 31% refiere que si lo es, mientras que existe un 34% que manifiestan notar un comportamiento normal.

**Figura 19**

*El personal del hospital brinda una atención centrada en el paciente*

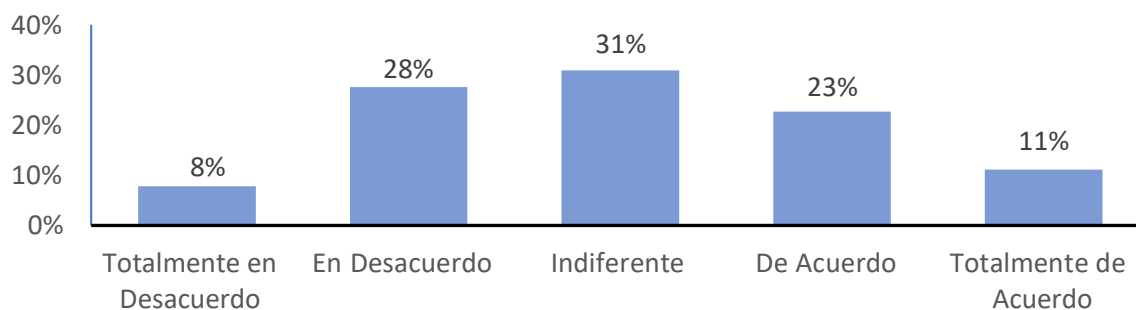


Para la obtención de respuestas que se muestran en la figura 19, se hizo la siguiente pregunta: ¿El personal del hospital brinda una atención centrada en el paciente?

Se tuvo como resultado que el 33% de los participantes está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, sin embargo, un 30% asevera estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que a un 37% les causa indiferencia la calificación de la atención recibida.

**Figura 20**

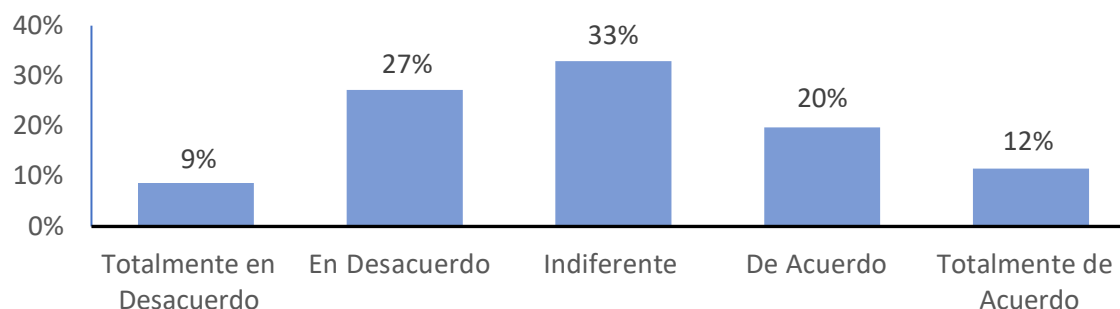
*Preocupación del personal del hospital por la comodidad y bienestar de los asegurados*



Realizando un análisis, en la figura 20 podemos observar que hay cierta consistencia referente a las respuestas “En desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”, alcanzando un porcentaje de 36%; por otro lado, se encuentra las respuestas “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”, que alcanzaron un 34%. Por lo tanto, se aprecia que casi la tercera parte señala que el personal del hospital se preocupa la comodidad y bienestar de los asegurados.

### Figura 21

*Evaluación de la competencia en resolución de problemas del personal hospitalario*

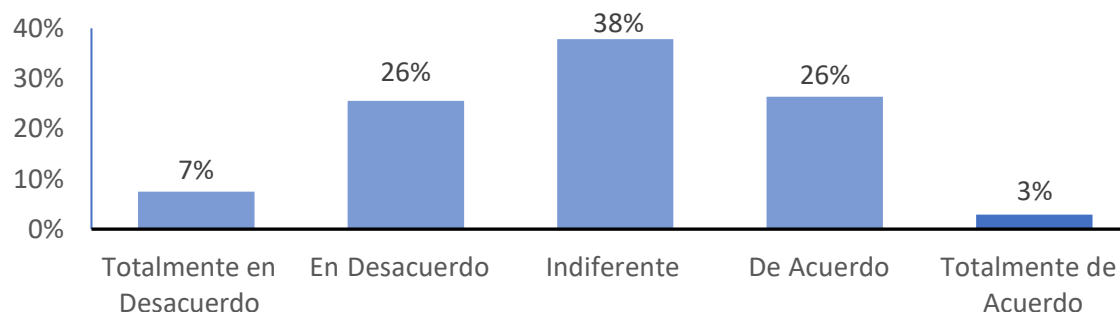


La capacidad del personal hospitalario para solucionar problemas es esencial, ya que influye directamente en la calidad de la atención médica. La habilidad para abordar desafíos garantiza respuestas efectivas, mejora la experiencia del paciente y contribuye a un entorno de salud eficiente y seguro. La formación continua y el desarrollo de habilidades son cruciales para mantener una atención de calidad y afrontar situaciones complejas con eficacia.

Los resultados de la figura 21 indican que el 36% de los asegurados señalan que el personal del hospital no es capaz de solucionar los problemas que se presentan, en tanto que el 32% expresa que el personal del hospital si tiene la capacidad de solucionarlos.

### Figura 22

*Información clara y precisa sobre los servicios prestados*



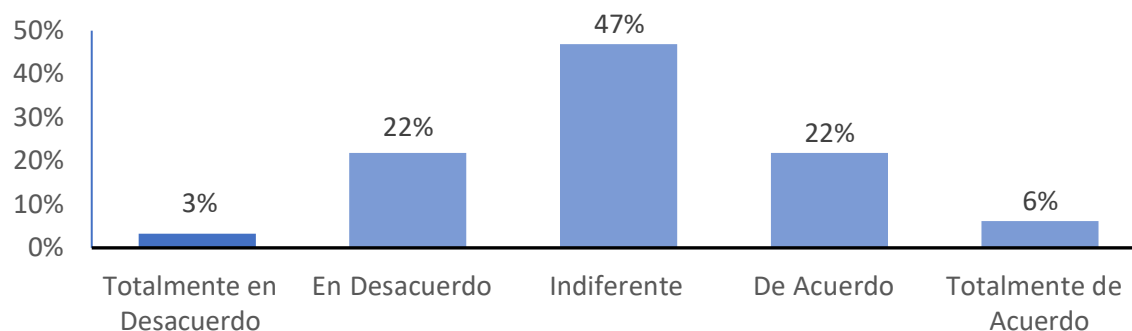
Brindar información clara y precisa sobre los servicios hospitalarios es crucial, esto garantiza que los pacientes comprendan sus opciones de tratamiento, facilita la comprensión de los servicios prestados y contribuye a una comunicación

efectiva entre el personal y los pacientes, mejorando la calidad de la atención médica.

En la figura 22 se muestra el porcentaje de los asegurados con respecto a la percepción sobre el si el personal del hospital brinda información clara y precisa sobre los servicios prestados, en ello, se tiene que el 33% expresan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, mientras que un 29% considera estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

**Figura 23**

*Confiabilidad y credibilidad del personal del hospital*

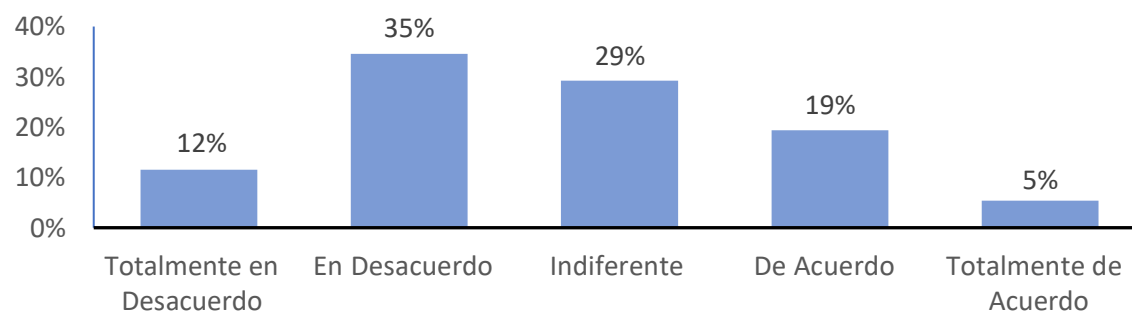


La confiabilidad y credibilidad del personal hospitalario son fundamentales para establecer la confianza del paciente, estos atributos aseguran la fiabilidad de la atención médica, promoviendo la satisfacción de los asegurados.

En tal sentido, podemos determinar que según la figura 23, se observa que un 28% considera que el personal del hospital es confiable y muestra credibilidad, a diferencia que un 25% manifiesta lo contrario.

**Figura 24**

*Percepción de la calidad y satisfacción del servicio hospitalario*



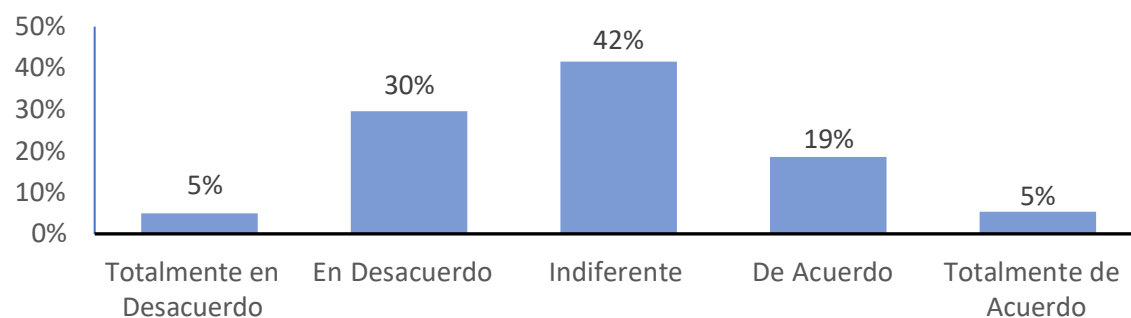
La percepción positiva de la calidad y satisfacción del servicio hospitalario no solo fortalece la confianza del paciente, sino que también influye en su bienestar emocional. Esta satisfacción contribuye a una experiencia integral de los asegurados, impactando positivamente en la salud general.

Sin embargo, en la figura 24 no muestra resultados de la existencia de una baja calidad y satisfacción, en la cual se observa que el 47% expresa que el personal del hospital no brinda un servicio de calidad y satisfacción, mientras que solo un 24% considera que sí lo hace.

Por lo tanto, se sugiere implementar programas de capacitación continua para el personal, mejorar la comunicación con los pacientes, ser capaz de solucionar los problemas que se presentan en dicha institución, brindar información clara y precisa sobre los servicios prestados y evaluar los procesos internos para elevar la calidad del servicio hospitalario.

### Figura 25

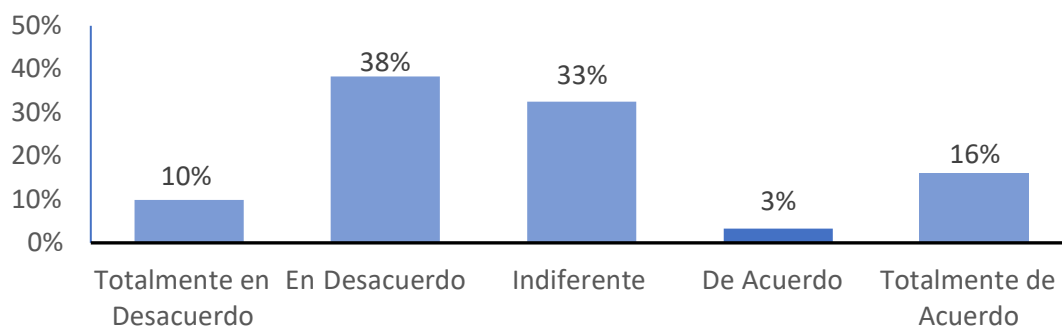
#### *Limpieza y comodidad de las instalaciones del hospital*



Con respecto a ello, el análisis mostrado en la figura 25 referente a limpieza y comodidad de las instalaciones del hospital, el 35% señala que no se encuentran limpios y un 24% expresa que si lo están. Existe una diversidad de respuestas y es importante considerar las perspectivas de todos para tomar decisiones adecuadas.

**Figura 26**

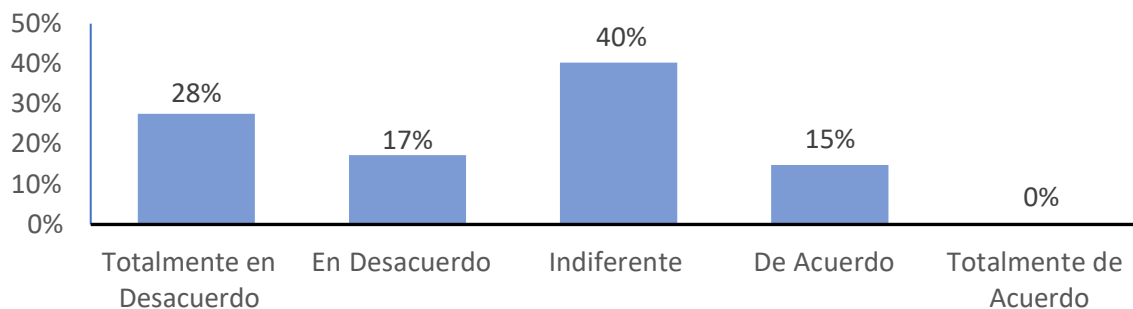
*Los equipos y herramientas utilizados en el hospital son modernos y actualizados*



En la figura 26, se muestran la percepción de los asegurados de EsSalud con respecto a cuán modernos y actualizados se encuentran los equipos y herramientas que se utilizan en el hospital, donde un 48% asevera que los equipos y herramientas carecen de modernidad y actualización, el 19% sostienen lo contrario y un 33% consideran como normal.

**Figura 27**

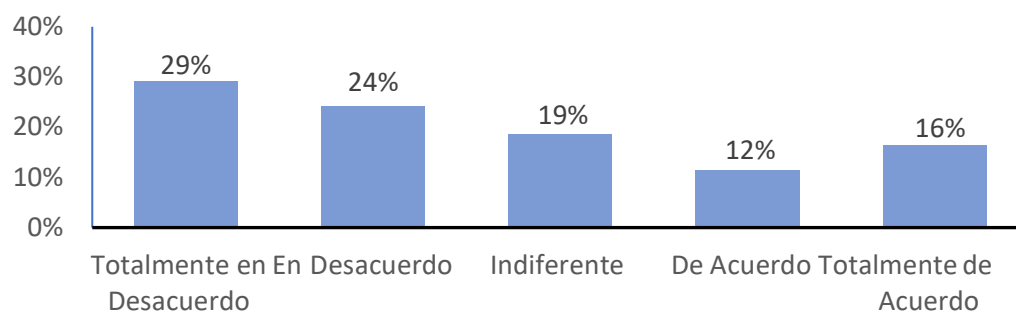
*Percepción del aspecto visual del hospital*



En su mayoría, los asegurados respondieron “totalmente en desacuerdo” y “En desacuerdo”, alcanzando un 45%, es decir, se aprecia que casi la mitad de encuestados refieren que no es tan agradable ni atractivo en lo concerniente al aspecto visual del hospital, tal como se aprecia en la figura 27.

**Figura 28**

*Percepción de la comodidad y diseño de áreas comunes hospitalarias*



Finalmente, se puede notar que en la figura 28 el 53% expresa que las áreas comunes del hospital no son cómodas ni están diseñadas para satisfacer las necesidades del asegurado, en tanto que, un 28% manifiestan que si lo están.

Se sugiere al director del hospital mejorar las áreas comunes mediante un rediseño centrado en la comodidad y las necesidades de los asegurados, buscando así elevar la experiencia y satisfacción del usuario.

## **4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

La hipótesis planteada en esta investigación se considera como un componente fundamental de la labor realizada, ya que se centra en examinar la relación entre las variables analizadas. A través del análisis de los datos recopilados y su contrastación, se busca confirmar o refutar dicha relación utilizando técnicas estadísticas. Es necesario llevar a cabo evaluaciones y posteriormente realizar una valoración.

### **4.2.1 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL**

La hipótesis formulada en esta investigación es: “Las dimensiones económicas y sociocultural son factores que se relacionan significativamente con la percepción de la atención que reciben los asegurados de EsSalud, hospital I Tingo María”.

Luego de ello, se determina el nivel de significancia para la prueba realizada, el cual es equivalente al 5%, tanto para la prueba de hipótesis general como para la específica.

### a. Planteamiento de la hipótesis

$$H_0: \beta = 0$$

$$H_a: \beta \neq 0$$

*Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):* Las dimensiones económicas y sociocultural son factores que no se relacionan significativamente con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.

*Hipótesis Alternante (H<sub>a</sub>):* Las dimensiones económicas y sociocultural son factores que se relacionan significativa con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.

### b. Cálculo de estadístico de prueba

El grado de relación entre las variables objeto de estudio, se determinará con el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman (rs) con un nivel de significancia de  $\alpha = 0,00$  (2 colas).

### Tabla 3

*Resultado del análisis de correlación con Rho de Spearman de las dimensiones económicas y socioculturales con la percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud*

Ítem	Variable 2: Percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud
Variable 1: Factores de la calidad de atención (Económicos y socioculturales)	Coeficiente de correlación Rho de Spearman
	Sig. (bilateral)
	Población
	0.847
	0.000
	243

### c. Interpretación

Los resultados del análisis de correlación (Tabla 3), nos indican que existe una correlación directa, positiva muy fuerte ( $R_s = 0.847$ ;  $\text{Sig.} = 0.000 < \alpha = 0.01$ ) entre las variables de estudio. Estos hallazgos llevan a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y

aceptar la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) en relación con la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas.

#### d. Conclusión preliminar

Se encontró evidencia estadística de que existe relación directa y significativa de las dimensiones económicas y socioculturales con la percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud en el Hospital I de Tingo María.

### 4.2.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 1

#### a. Planteamiento de la hipótesis

*Hipótesis Nula ( $H_0$ ):* Los factores económicos no se relacionan significativa en la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.

*Hipótesis Alternante ( $H_a$ ):* Los factores económicos se relacionan significativa en la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.

#### b. Cálculo de estadístico de prueba

##### Tabla 4

*Resultado del análisis de correlación con Rho de Spearman, entre el factor económico y la percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud*

Ítem	Percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud	
Factores Económicos	Coefficiente de correlación	0.830
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	0.000
	Población	243

#### c. Interpretación

Los resultados del análisis de correlación (Tabla 4), nos indican que existe una correlación directa, positiva muy fuerte ( $R_s=0.830$ ;  $Sig.=0.000 < \alpha=0.01$ ) entre las variables de estudio. Estos hallazgos llevan a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y

aceptar la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) en relación con la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas.

#### d. Conclusión preliminar

Se obtuvo evidencia estadística que demuestra la existencia de una relación entre el factor económico y la percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud en el Hospital I de Tingo María.

### 4.2.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 2

#### a. Planteamiento de la hipótesis

*Hipótesis Nula ( $H_0$ ):* Los factores socioculturales no se relacionan significativa en la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.

*Hipótesis Alternante ( $H_a$ ):* Los factores socioculturales se relacionan significativa en la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.

#### b. Cálculo de estadístico de prueba

##### Tabla 5

*Resultado del análisis de correlación con Rho de Spearman, entre el factor sociocultural y la percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud*

Ítem	Percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud	
Factores Sociales	Coefficiente de correlación	0.807
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	0.000
	Población	243

#### c. Interpretación

Según los resultados del análisis de correlación de Rho Spearman mostrados en la Tabla 5, podemos observar un nivel de significancia ( $\alpha$ ) menor al 5%, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Así mismo se puede

observar que el coeficiente  $R_s=0.807$ , esto quiere decir que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión social y la percepción de la atención.

**d. Conclusión preliminar**

Se encontró evidencia estadística de que existe relación directa y significativa, entre el factor sociocultural y la percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud en el Hospital I de Tingo María.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

Suárez et al. (2019) evaluaron la opinión de los usuarios acerca de la calidad de la atención brindada en el Centro de Salud CAI III y tiene como resultados que el 48 % expresó una satisfacción en un nivel regular. Por su parte, Cobo et al., (2018) concluyen que la percepción de la calidad de atención en salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS presentan deficiencias en la prestación de servicios de salud concerniente con la infraestructura, incluyendo la apariencia física de las instalaciones, suministros, equipos, personal y señalización. Febres y Mercado (2020) destacan que la dimensión de aspectos tangibles fue la que presentó el mayor porcentaje de insatisfacción, con un 57.1%.

En tanto, estos resultados guardan relación con la investigación realizada, en donde se aprecia que un 42% sostiene que el personal médico de Essalud en Tingo María no brinda un servicio de calidad, es decir, se aprecia una baja calidad de atención. Asimismo, presentan deficiencias con respecto a la tangibilidad, en la cual el 35% consideran que las instalaciones del hospital no son limpias ni cómodas, un 48% afirma que los equipos utilizados no son modernos. Además, los niveles de empatía y fiabilidad son bajos, llegando apenas al 30% de aceptación.

Por otro lado, Cervantes (2021) determino que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de salud Aparicio Pomares, donde el índice de correlación de Pearson=0.82. asimismo.

Es así que, presentan similitudes con los resultados obtenidos en el presente estudio, dado que se encontró que la calidad de atención del personal del hospital se relaciona con la percepción de los asegurados de EsSalud, debido a que se encontró evidencia estadística de que la calidad de atención se relación directa y significativa (correlación directa positiva muy fuerte, es decir,  $R_s=0.847$  y Sig. menor

al 5%) con la percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud en el Hospital I de Tingo María.

## CONCLUSIONES

1. Se ha identificado que tanto los factores económicos como los sociales juegan un papel crucial en cómo los asegurados perciben la calidad de la atención que reciben en Essalud, hospital I Tingo María. La fuerte relación observada en este estudio sugiere que las condiciones económicas y el contexto social de los pacientes presentan una relación significativa en su apreciación del servicio recibido. Esta correlación positiva indica que a medida que los aspectos económicos y sociales mejoran, la percepción de la atención mejora.
2. Los resultados muestran que las condiciones económicas de los asegurados están estrechamente vinculadas con su percepción de la calidad de atención en Essalud. Esto puede deberse a que las personas con mejores recursos económicos pueden tener acceso a información, tiempo y recursos que les permiten exigir y valorar una mejor atención médica. Por otro lado, aquellos con menos recursos podrían experimentar mayores dificultades para acceder a servicios de calidad, lo que influye negativamente en su percepción. La correlación encontrada refleja una relación fuerte y positiva, lo que significa que mejoras en la situación económica se asocian con una mejor percepción de la atención.
3. De manera similar, los factores sociales, como las opiniones, el nivel educativo y las creencias religiosas, tienen una relación significativa con la percepción de atención de los asegurados en Essalud. Estos factores pueden afectar la forma en que los pacientes entienden, valoran y responden a los servicios médicos, al tener expectativas distintas sobre lo que constituye una atención médica adecuada, lo que a su vez afecta su percepción del servicio recibido. La fuerte correlación positiva observada sugiere que cuando los factores sociales son más favorables, la percepción de la atención mejora considerablemente.

## **RECOMENDACIONES**

1. Al director de EsSalud de Tingo María fomentar en el personal que labora en el servicio, la importancia de la atención con calidad, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familiares, dado que más del 40% manifiesta que no existe atención de calidad.
2. Realizar capacitaciones permanentes para el fortalecimiento continuo del personal, mediante talleres de trato digno y habilidades blandas que fortalezcan las relaciones intra e interpersonales en el servicio y así tener usuarios satisfechos, puesto que existen calificaciones bajas por parte de los asegurados con respecto a las responsabilidad, garantía y empatía del personal del hospital; en donde mas del 30% señalan que el personal no brinda interés por su bienestar y no muestran amabilidad ni respeto al momento de recibir el servicio.
3. Promover e implementar equipos y herramientas, mantener limpias las instalaciones y rediseñar los ambientes mediante financiamiento de proyectos de mejora de la infraestructura, debido a que un 35% señala que las instalaciones no se encuentran limpias y casi la mitad asevera que los equipos y herramientas carecen de modernidad y actualización.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, L., Barrera, M., & Madriga, C. (2007). Calidad de la atención en enfermería. *Programa de Auditoría en servicios de salud - CES*, (pág. 6). Medellín.
- Arias, L. (2019). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Tingo María. Retrieved 4 de Mayo de 2023, from [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1475/LAF\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1475/LAF_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Baños. (15 de noviembre de 2007). *Factor economico*. Portafolio academico: <http://alaneduardobaosmartinez.blogspot.com/2007/01/factor-econmico.html>
- Barthey, S. (1985). *Principios de percepción*. México: Trillas.
- Beraún, E., Ingunza, D., & Ortega, C. (2017). *Nivel de satisfacción del paciente que asiste al servicio de emergencia frente a la calidad de atención del personal de enfermería, en el Hospital I - Essalud Tingo María 2017*. Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en emergencias y desastres, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Facultad de Enfermería, Huánuco. Retrieved 3 de Julio de 2023, from <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7171/2EN.ED135B45.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campbell, H., & Stanley, P. (1966). *Diseños experimentales*. México D.F: El Universitario.
- Carterette, E., & Friedman, M. (1982). *Manual de percepción raíces históricas y filosóficas*. México: Trillas.
- Cepeda, M., & Piñero, M. (2005). Calidad asistencial en la atención al paciente hospitalizado y su influencia en la satisfacción del usuario. *Telos*, 7(1), 21-36. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318830002.pdf>
- Cervantes, F. (2021). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad de Huánuco,

Facultad de Ciencias Empresariales, Tingo María. Retrieved 5 de Mayo de 2023, from <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2948/Cervantes%20Fern%c3%a1ndez%2c%20F%c3%a9lix%20Enoc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cobo-Mejía, E., Estepa-Rodríguez, K., Herrera-Triana, C., & Linares-Reyes, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una institución prestadora salud en consulta externa en una institución prestadora. *Revista de investogación en salud*, 5(2), 277-294. Retrieved 5 de Agosto de 2023, from doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.321>

Day, R. (1994). *Psicología de la Percepción Humana*. México: Limusa Wiley S.A.

Donabedian, A. (2001). Evaluacion de la calidad de la atencion medica. *Revista Calidad Asistencial*, 16, 11-27. [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966\\_Donabedian\\_Evaluacion\\_Calidad.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf)

Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum*, 20(3), 397- 403. <https://doi.org/DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123>

Fernandez Sanchez, N. (2018). *Carasteristicas del desarrollo psicologico del adulto*. Facultad de Psicologia: <http://www.econtinua.com/documentos/desarrollo%20aduldez.pdf>

Filosofía, T. d. (8 de julio de 2018). *Que entendemos por factores sociales*. [//sites.google.com/site/e518tecnofilosofia/-que-entendemos-por-factores-sociales](https://sites.google.com/site/e518tecnofilosofia/-que-entendemos-por-factores-sociales).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A de C.V.

Huamán. (10 de mayo de 2018). *Monografía*. <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuarioservicios-salud/satisfaccion-del-usuario-serviciossalud2.shtml#ixzz3kH7IUtq>

Juve, U. (1996). *Enfermeria Oncohematologia*. Barcelona España: Masson S.A.

- Lowie, R. (1995). *Historia de Antropología*. UNED: <http://perso.wanadoo.es/teresapastor/antrop/autores/lowie.htm>
- Mira et al. (1998). Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Servqhos*, 12-18.
- Moya, M. (1999). *Percepción de las personas en Psicología social*. Madrid: McGrawhill.
- Parasuraman, A. Z. (1986). Escala de multiples items para medir la percepcion del cliente sobre la calidad del servicio. Cambridge - Massachessetts.
- Ponty, M. (1993). *Fenomenología de la percepción*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Proaño, A. (2018). Consultora en comunicaciones para la División de Protección Social y Salud del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Rodríguez, P., Reategui, A., & Pantoja, L. (2022). Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados. *Revista Horizonte Medico*, 22(3), 1-7. Retrieved 5 de Mayo de 2023, from <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n3/1727-558X-hm-22-03-e1769.pdf>
- Sheps, M. (1996). Métodos para evaluar la calidad atencion hospitalaria. Investogacion sobre servicios de salud. *Una antalogia.*, 534.
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijon, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. Retrieved 6 de Agosto de 2023, from <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Trincado, M., & Fernández, E. (1995). Calidad de enfermería. *Revista Cubana Enfermería*, 11 (1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Vargas, C. (2018). *Calidad de atencion a los usuarios externos en el servicio de emergencia del hospital general Jose Soto Cadenillas Chota, 2015*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de postgrado, Trujillo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33120/vargas\\_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33120/vargas_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Whitaker, J. (1987). *Psicología*. México: Nueva Editorial Interamericana.

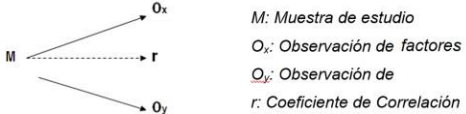
# ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

#### FACTORES QUE SE RELACIONAN CON LA PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS ASEGURADOS DE ESSALUD, EN EL HOSPITAL I TINGO MARÍA.

INTERROGANTES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES			
<p><b>Interrogante general.</b></p> <p>¿Cuáles son los factores que se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María?</p> <p><b>Interrogantes específicos.</b></p> <p>❖ ¿De qué manera los factores económicos se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María?</p> <p>❖ ¿De qué manera los factores sociales se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María?</p>	<p><b>Objetivo General.</b></p> <p>Identificar los factores que se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p>❖ Analizar si los factores económicos se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María .</p> <p>❖ Analizar si los factores sociales se relacionan con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.</p>	<p><b>Hipótesis general.</b></p> <p>Las dimensiones económicas y sociales son factores que se relacionan directa y significativa con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.</p> <p><b>Hipótesis secundarias.</b></p> <p>❖ Los factores económicos presentan una relación directa y significativa con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María .</p> <p>❖ Los factores socioculturales tienen una relación directa y significativa con la percepción de la atención que reciben los asegurados de Essalud, hospital I Tingo María.</p>	<b>Variable 1: Factores</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Instrumento</b>
			Económicos	Ingreso económico, calidad y decisión, marca, publicidad.	Escala Ordinal Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Cuestionario
			Sociocultural	Opiniones, religión, educación, edad.		
			<b>Variable 2: Percepción de la atención</b>			
			Fiabilidad	Capacidad del personal, prestación del servicio, confianza, tiempo	Escala Ordinal Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Cuestionario
			Responsabilidad	Disposición del personal, calidad, preocupación, motivación		
			Empatía	Trato, amabilidad, comprensión de las necesidades, personalización.		
			Garantía	Confianza, credibilidad, transparencia en la información, capacidad de solucionar problemas		
			Tangibilidad	Aspecto físico, equipamiento, imagen, limpieza y apariencia general del entorno.		

Continua...

ENFOQUE, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO, POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>Enfoque de investigación:</b> Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cuantitativo de investigación consiste en la recolección de datos, por medio de instrumentos validados y confiables, el cual permite comprobar las hipótesis en base al análisis estadístico. Por esta razón la presente tesis adoptará este enfoque.</p> <p><b>Tipo de investigación.</b> El estudio será de tipo aplicado, porque de acuerdo con Baena (2014) este tipo de investigación tiene como objetivo encontrar soluciones que puedan aplicarse o replicarse a situaciones similares, no desarrollan teorías, sino que adopta una teoría desarrollada para confrontarla con la realidad.</p> <p><b>Nivel de investigación.</b> El nivel de investigación es relacional, por cuanto se orientará a medir la relación de las variables de estudio.</p>	<p><b>Diseño de investigación.</b> Apoyándonos en Campbell y Stanley (1966) en el cual indica que el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desee. Por tanto, clasifica los diseños en experimentales y no experimentales. Para el presente estudio, se utilizará el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, cuya notación es:</p>  <p style="margin-left: 20px;"> <i>M: Muestra de estudio</i>  <i>O<sub>x</sub>: Observación de factores</i>  <i>O<sub>y</sub>: Observación de</i>  <i>r: Coeficiente de Correlación</i> </p> <p>En ese contexto, primero se identificará la muestra de estudio y luego se procederá a la observación o medición de las variables en un determinado momento y obtener la relación deseada.</p> <p><b>Población y muestra.</b> La población de la investigación está conformada por todos los asegurados del Hospital I Tingo María – EsSalud del año 2023, siendo estos 21,376.00 usuarios, proyectado según el área administrativa – informática.</p> <p>Aplicando la fórmula para poblaciones finitas se determinó una muestra de 243 usuarios.</p>	<p><b>Variable 1:</b> factores .</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta Se construirá un instrumento denominado cuestionario de encuesta y se aplicará a la muestra de estudio.</p> <p><b>Variable 2:</b> Percepción de la atención.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta Se adaptará un cuestionario de encuesta denominada SERVQHOS.</p> <p><b>Validez.</b> Ambos instrumentos (cuestionario de encuesta) será sometido a la validez de juicios de expertos, para lo cual se remitirá oficios a cinco profesionales con grado de magíster o doctor para dar su opinión respectiva.</p> <p><b>Confiabilidad.</b> Ambos instrumentos se someterán al análisis de confiabilidad con el alfa de Cronbach, para tal efecto se utilizará un software estadístico.</p>	<p><b>Interpretación de datos y resultados.</b> Para la interpretación de datos y resultados se construirá una base de datos a partir de los resultados del cuestionario de encuesta aplicado, luego se elaborará tablas de frecuencia y sus respectivas figuras con su interpretación.</p> <p>En todos los casos se aplicará la estadística descriptiva, como la media y los porcentajes.</p>

## Anexo 2: Cuestionario

### INSTRUMENTO 1: CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD

Estimado señor (ra) es muy grato presentarme a usted, la suscrita **Lic. Wendy Jennifer Flores Ramirez**, aspirante al grado de Magíster ciencias económicas, en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, con mención en Gestión Pública, le presenta este cuestionario de encuesta del trabajo de tesis "FACTORES QUE SE RELACIONAN CON LA PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS ASEGURADOS DE ESSALUD, EN EL HOSPITAL I TINGO MARÍA". el cual tiene fines netamente académico y se mantendrá absoluta reserva. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta. **Instrucciones:** Lea detenidamente cada una de los enunciados y responda con seriedad, marcando con un aspa la alternativa correspondiente de acuerdo a la escala siguiente:

Totalmente de Acuerdo	(TA)	=5
De Acuerdo	(DA)	=4
Indiferente	(IN)	=3
En Desacuerdo	(ED)	=2
Totalmente en Desacuerdo	(TD)	=1

ÍTEMS O PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Económicos		TD	ED	IN	DA	TA
1	Influye el costo en su decisión de comprar un producto o servicio.					
2	Influye la calidad en su decisión de comprar un producto o servicio.					
3	Influye la marca en su decisión de comprar un producto o servicio.					
4	Influye la publicidad en su decisión de comprar un producto o servicio.					
Dimensión 2: Sociales						
5	Influye la opinión de sus amigos y familiares en su decisión de comprar un producto o servicio					
6	Influye su religión en su decisión de comprar un producto o servicio.					
7	Influye su educación en su decisión de comprar un producto o servicio					
8	Influye su edad en su decisión de comprar					

## INSTRUMENTO 2: CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS ASEGURADOS DE ESSALUD

Estimado señor (ra) es muy grato presentarme a usted, la suscrita **Lic. Wendy Jennifer Flores Ramirez**, aspirante al grado de Magíster ciencias económicas, en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, con mención en Gestión Pública, le presenta este cuestionario de encuesta del trabajo de tesis "FACTORES QUE SE RELACIONAN CON LA PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS ASEGURADOS DE ESSALUD, EN EL HOSPITAL I TINGO MARÍA". el cual tiene fines netamente académico y se mantendrá absoluta reserva. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta.

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada una de los enunciados y responda con seriedad, marcando con un aspa la alternativa correspondiente de acuerdo a la escala siguiente:

Totalmente de Acuerdo	(TA)	=5
De Acuerdo	(DA)	=4
Indiferente	(IN)	=3
En Desacuerdo	(ED)	=2
Totalmente en Desacuerdo	(TD)	=1

ÍTEMS O PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Fiabilidad		TD	ED	IN	DA	TA
1	El personal del hospital cumple con los plazos y horarios establecidos.					
2	Los tratamientos médicos prescritos son efectivos y brindan los resultados esperados					
3	La información proporcionada sobre los procedimientos y tratamientos es precisa y confiable.					
4	El personal médico brinda un servicio de calidad.					
Dimensión 2: Responsabilidad						
5	El personal del hospital muestra interés por mi bienestar					
6	El personal del hospital brinda una atención personalizada y amable.					
7	El personal del hospital se preocupa por ayudarme a resolver mis problemas.					
8	El personal del hospital brinda un trato justo y equitativo.					
Dimensión 3: Empatía						
9	El personal del hospital muestra comprensión hacia mis necesidades.					
10	El personal del hospital es amable y respetuoso					
11	El personal del hospital brinda una atención centrada en el paciente.					
12	El personal del hospital se preocupa por mi comodidad y bienestar.					
Dimensión 4: Garantía						
13	El personal del hospital es capaz de solucionar los problemas que se presentan.					

14	El personal del hospital brinda información clara y precisa sobre los servicios prestados.					
15	El personal del hospital es confiable y muestra credibilidad.					
16	El personal del hospital brinda un servicio de calidad y satisfacción.					
<b>Dimensión 5: Tangibilidad</b>						
17	Las instalaciones del hospital son limpias y cómodas.					
18	Los equipos y herramientas utilizados en el hospital son modernos y actualizados.					
19	El aspecto visual del hospital es agradable y atractivo.					
20	Las áreas comunes del hospital son cómodas y están diseñadas para satisfacer mis necesidades.					

### Anexo 3: Resultados de cuestionario

#### Variable 1

N	Factores que influyen en la calidad de atención (V1)																
	Económico						Sociocultural						V1				
	P1	P2	P3	P4	MVP	VO	VE	P5	P6	P7	P8	MVP	VO	VE	MAXIMO VALOR POSIBLE	VALOR OBTENIDO	VALOR ESTANDARIZADO
Encuest 1	2	1	1	1	20	5	25.0	2	2	1	2	20	7	35.0	40	12	30.0
Encuest 2	3	4	3	3	20	13	65.0	3	4	3	4	20	14	70.0	40	27	67.5
Encuest 3	3	3	3	3	20	12	60.0	5	4	3	3	20	15	75.0	40	27	67.5
Encuest 4	3	3	2	2	20	10	50.0	3	2	2	2	20	9	45.0	40	19	47.5
Encuest 5	3	2	2	2	20	9	45.0	2	2	3	3	20	10	50.0	40	19	47.5
Encuest 6	2	3	3	3	20	11	55.0	3	3	3	3	20	12	60.0	40	23	57.5
Encuest 7	1	2	2	1	20	6	30.0	2	2	2	2	20	8	40.0	40	14	35.0
Encuest 8	4	3	4	3	20	14	70.0	3	3	3	4	20	13	65.0	40	27	67.5
Encuest 9	3	3	4	3	20	13	65.0	3	3	3	3	20	12	60.0	40	25	62.5
.....																	.....
.....																	.....
.....																	.....
Encuest 240	3	3	3	3	20	12	60.0	3	3	3	4	20	13	65.0	40	25	62.5
Encuest 241	5	4	5	4	20	18	90.0	4	5	4	5	20	18	90.0	40	36	90.0
Encuest 242	4	3	3	4	20	14	70.0	3	3	3	4	20	13	65.0	40	27	67.5
Encuest 243	3	3	3	3	20	12	60.0	5	4	3	3	20	15	75.0	40	27	67.5

#### Variable 2

Percepción de la atención por parte de los asegurados de EsSalud (V2)																						
Fiabilidad				Responsabilidad				Empatía				Garantía				Tangibilidad				V2		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	MAXIMO VALOR POSIBLE	VALOR OBTENIDO	VALOR ESTANDARIZADO
2	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	100	40	<b>40.0</b>
3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	100	65	<b>65.0</b>
2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	100	60	<b>60.0</b>
2	3	1	2	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	100	39	<b>39.0</b>
1	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	1	3	1	100	39	<b>39.0</b>
3	3	5	4	5	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4	2	100	70	<b>70.0</b>
3	3	3	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	100	47	<b>47.0</b>
3	2	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	100	70	<b>70.0</b>
3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	1	100	60	<b>60.0</b>

4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	100	62	<b>62.0</b>
4	5	4	4	1	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	5	3	2	5	100	81	<b>81.0</b>
4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	2	1	1	3	3	3	4	5	1	1	100	61	<b>61.0</b>
2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	100	61	<b>61.0</b>

## Anexo 4: Resultados de SPSS

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

		Factores que influyen en la calidad de atención		Percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud
Rho de Spearman	Factores que influyen en la calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	243	243
	Percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud	Coefficiente de correlación	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	243	243

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

		Percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud		Economico
Rho de Spearman	Percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud	Coefficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	243	243
	Economico	Coefficiente de correlación	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	243	243

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

		Percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud		Sociocultural
Rho de Spearman	Percepción de la atención por parte de los asegurados de Essalud	Coefficiente de correlación	1,000	,807**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	243	243
	Sociocultural	Coefficiente de correlación	,807**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	243	243

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