



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Calidad del servicio asistencial y satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

Autor

Edgar Espinoza Pacheco

Asesora

M(a). Cristina Johanna Toledo Toledo

Huacho – Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Espinoza Pacheco Edgar	15942001	02-12-2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Toledo Toledo, Cristina Johanna	46073661	0000-0002-5591-2539
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS-POSGRADO-MAESTRÍA-		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Garivay Torres De Salinas, Flor de María	15587359	0000-0002-2051-4901
Ausejo Sánchez, Jose Luis	45307125	0000-0003-4674-6150
Alor Bellon, Ider Walter	15737214	0000-0001-8355-7960

Edgar Espinoza Pacheco 2024-078104

CALIDAD DEL SERVICIO ASISTENCIAL Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DIABÉTICO EN EL CENTRO DE SALUD BASE HUAR...

Quick Submit

Quick Submit

DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION_Tesis Posgrado 2024

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trnald=1-3088170762

Fecha de entrega

21 nov 2024, 2:50 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

21 nov 2024, 2:54 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

INFORME_FINAL!!!!_removed.pdf

Tamaño de archivo

1.5 MB

62 Páginas

14,879 Palabras

69,948 Caracteres

20% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

18%  Fuentes de Internet

2%  Publicaciones

15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

DEDICATORIA

A todos aquellos que estuvieron a mi lado durante el desarrollo de esta investigación, así como aquellos que confiaron en mí.

EDGAR ESPINOZA PACHECO

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a los profesores por dotarme de sus conocimientos y experiencia en este Máster en Proyectos y Desarrollo Empresarial.

Un agradecimiento especial a todos los expertos que me ayudaron en esta investigación.

EDGAR ESPINOZA PACHECO

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	6
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Bases filosóficas	11
2.4 Definición de términos básicos	12
2.5 Hipótesis de investigación	13
2.5.1 Hipótesis general	13
2.5.2 Hipótesis específicas	13
2.6 Operacionalización de las variables	13
CAPÍTULO III	16
METODOLOGÍA	16

3.1	Diseño metodológico	16
3.2	Población y Muestra	16
3.2.1	Población	16
3.2.2	Muestra	16
3.3	Técnicas de recolección de datos	16
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	16
CAPÍTULO IV		18
RESULTADOS		18
4.1	Análisis de resultados	18
CAPÍTULO V		35
DISCUSIÓN		35
5.1	Discusión de resultados	35
CAPÍTULO VI		37
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		37
6.1	Conclusiones	37
6.2	Recomendaciones	37
REFERENCIAS		39
7.1	Fuentes bibliográficas	39
ANEXOS		41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calidad de atención y satisfacción del paciente diabético	22
Tabla 2: Seguridad y satisfacción del paciente diabético	23
Tabla 3: Capacidad de respuesta y satisfacción del paciente diabético.....	24
Tabla 5: Empatía y satisfacción del paciente diabético	27
Tabla 6: Elementos tangibles y satisfacción del paciente diabético	28
Tabla 7: Pruebas de normalidad	29
Tabla 8: Prueba de Rho de Spearman entre calidad de atención y satisfacción del paciente diabético	30
Tabla 9: Prueba de Rho de Spearman entre la seguridad y satisfacción del paciente diabético	32
Tabla 10: Prueba de Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente diabético	33
Tabla 11: Prueba de Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente diabético	34
Tabla 12: Prueba de Rho de Spearman entre la empatía y satisfacción del paciente diabético	36
Tabla 13: Prueba de Rho de Spearman entre los elementos tangibles y satisfacción del paciente diabético	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Calidad de atención	22
Figura 2: Seguridad y satisfacción	23
Figura 3: capacidad de respuesta	25
Figura 4: Fiabilidad de atención	27
Figura 5: Empatía y satisfacción	27
Figura 6: Elementos tangibles y satisfacción	28
Figura 7: Prueba de normalidad.....	29
Figura 8: Dispersión entre calidad de atención y satisfacción.....	31
Figura 9: Dispersión entre seguridad y satisfacción.....	32
Figura 10: Dispersión entre la cap. de respuesta y satisfacción del paciente diabético ..	33
Figura 11: Dispersión entre la capacidad de respuesta y satisfacción	35
Figura 12: Dispersión entre la empatía y satisfacción.....	36
Figura 13: Dispersión entre elementos tangibles y satisfacción.....	37

RESUMEN

El propósito de este estudio fue determinar la conexión entre la felicidad de los pacientes diabéticos del Centro de Salud Base Huaral y la calidad de la atención médica que reciben en el 2023. Debido a que el objetivo principal del estudio fue conocer más sobre el vínculo entre ambas variables, se trató de un tipo de investigación fundamental. Carrasco (2008) afirma que los estudios básicos o puros se definen literalmente como aquellos que no pretenden proporcionar resultados de forma inmediata; esta investigación en particular es cuantitativa, de tipo aplicativo y, por su nivel, se ajusta a la descripción de un estudio explicativo con un diseño explicativo transversal no experimental. Setenta y dos pacientes diabéticos del Centro de Salud Base Huaral conformaron la población censada. Mediante la técnica de encuesta, se administraron dos instrumentos a una muestra de setenta. En el proceso de recogida de datos se empleó la escala de Likert y un cuestionario aplicado a ambas variables de la investigación. Se encontró una correlación sustancial entre los dos factores, lo que indica que un porcentaje considerable de pacientes califica de «Excelente» la mayoría de los aspectos percibidos de la calidad de la atención, califican la calidad global de la atención de la siguiente manera: regular para el 44,3%, mala para el 2,9% y satisfactoria para el 52,9%. La mayoría de los pacientes diabéticos (51,4%) declaran una satisfacción moderada, seguida de una satisfacción alta (44,3%) y una satisfacción baja (4,3%) en cuanto a las dimensiones de la satisfacción del paciente diabético. Esto sugiere que, en general, los pacientes están relativamente satisfechos con la atención prestada. Las conclusiones a las que se llegó con la investigación. El valor de correlación es de 0.696.

Palabras claves: Calidad de atención, Calidad de servicio, Satisfacción del paciente.

ABSTRACT

The aim of this study was to investigate the correlation between the level of satisfaction among diabetes patients at the Huaral Base Health Center in 2023 and the quality of healthcare services provided. Because the primary goal of the research was to learn more about the link between the two variables under consideration, it was very basic. According to Carrasco (2008), fundamental or pure studies literally mean that they don't aim to take immediate action. This particular research is quantitative, applied, and, because of its degree, it fits the definition of an explanatory study with a non-experimental transversal explanatory design. Seventy-two diabetic patients from the Huaral Base Health Center comprised the census population. A sample of seventy-two patients has been administered two instruments using the survey technique. The questionnaire that was applied to both research variables and the Likert scale were the two data collection techniques that were employed. Results indicating that a considerable percentage of patients rate the majority of perceived quality of care aspects as "Excellent" indicate a substantial association between the two variables. 52.9% of patients feel that the overall quality of care is satisfactory, 44.3% feel that it is regular, and 2.9% feel that it is poor. The majority of diabetic patients (51.4%) report moderate satisfaction, followed by high (44.3%) and low (4.3%) satisfaction, when it comes to diabetic patient satisfaction and its dimensions. This implies that patients are generally content with the care they receive. the findings of the investigation. The correlation coefficient is equal to 0.696.

Keywords: Quality of care, Quality of service, Patient satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Existe un elemento fundamental para asegurar que todos puedan acceder a la atención médica es la calidad de los servicios prestados, cuyo objetivo es maximizar los beneficios y minimizar los riesgos mediante una atención rápida, la resolución de problemas y un tratamiento individualizado. Por ello, en los últimos años ha aumentado la satisfacción del usuario y la calidad son cruciales

Cuando el sistema sanitario satisface satisfactoriamente las opiniones de los usuarios sobre la atención recibida, así como las expectativas de los pacientes, se produce la satisfacción de éstos. La satisfacción del paciente está estrechamente vinculada a la calidad y se cree que en ella influyen la puntualidad, la responsabilidad, la previsibilidad, la coherencia y el éxito de las acciones relacionadas.

Por este motivo se ha dividido en siete capítulos, que se explican a continuación siguiendo un orden lógico:

En el I capítulo se describe la realidad problemática. También se formulan de manera general y específica los problemas de investigación, y para desarrollarlos de manera que expliquen las variables de estudio, se realizó una investigación exhaustiva de las dimensiones que corresponden a las variables. Los objetivos de la indagación abarcan la justificación, delimitación y viabilidad. El segundo capítulo está alineado con los antecedentes tanto a nivel nacional como internacional, confirmando que este tema no solo es relevante localmente, sino que también ha generado inquietud en diversas regiones de nuestro país y en otras partes del mundo. La presentación incluye los fundamentos teóricos, las definiciones de la terminología clave, la metodología.

El III capítulo aborda el diseño de la indagación, la muestra y población del estudio, así como los métodos de recolección de datos aplicados a la muestra. Además, se detallan los métodos de análisis de la información, describiendo los procedimientos que se seguirán para obtener los resultados.

Las tablas y figuras se incluyen en el capítulo cuatro, que es la sección en la que se presentan los resultados. También contiene las comparaciones de teorías que nos permiten obtener las conclusiones iniciales del estudio.

En el quinto capítulo, que enlaza con la discusión de los resultados, se contrastan las conclusiones de esta investigación con las de estudios pasados que se han mencionado en los antecedentes y cuya metodología o resultados son comparables a los del actual.

Las conclusiones y recomendaciones derivadas de la aplicación de las estadísticas pertinentes se presentan en el sexto capítulo.

Asimismo, se indican las referencias utilizadas para elaborar la parte teórica de la investigación, clasificadas en referencias bibliográficas, documentales, electrónicas y hemerográficas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La calidad es el nivel de excelencia de un proceso, servicio o producto utilizado para suministrar un servicio, de acuerdo con la definición proporcionada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) (2020). Esto se consigue mediante una atención rápida y eficaz cuando se necesita el servicio. Los pacientes evalúan la calidad de dos maneras: en primer lugar, consideran los aspectos materiales, éticos y temporales de cada área en la que están satisfechos con el servicio recibido; en segundo lugar, evalúan la calidad técnica, que incluye medidas de seguridad, eficacia, prevención, protección y eficiencia en todas las actividades destinadas a mejorar la salud del receptor.

La calidad, según el MINSA (2007), es la prestación de servicios destinados a facilitar que las personas reciban atención de salud, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas. Al final, los usuarios son los que evalúan y deciden la calidad del servicio. El grado en que se prevé que la atención al paciente alcance el mejor equilibrio posible entre riesgo y beneficio establece el nivel de calidad. Las mejoras en el nivel de atención se producen cuando es global y completo; además, el nivel de los servicios sanitarios depende de la cooperación conjunta de todas las partes involucradas en el establecimiento y no de un subconjunto concreto de personas.

La presente indagación determinar la relación de la calidad de servicio asistencial y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Base Huaral 2023. Teniendo como meta a bajar el índice del grupo vulnerable de la población que adolece de dicha enfermedad, disminuyendo el número de pacientes diabéticos muy graves, y la morbilidad, teniendo como muestra de una cantidad de 70 usuarios activos, de la población atendida, dando alternativas de solución en la eficiencia en la calidad y satisfacción de la población, que acuden al establecimiento del Centro de Salud Base Huaral, 2023, con una atención oportuna. Y teniendo como un producto final disminuir la alta tasa de prevalencia de pacientes diabéticos, por ser mal atendidos, debido a la mala calidad en servicio asistencial así como la insatisfacción del paciente que acuden a un establecimiento, dando como resultado, alternativas de solución para

el mejoramiento del servicio asistencial, con eficiencia de calidad en servicio y optima satisfacción del usuario, y que la sostenible en el tiempo, en el establecimiento que brindan este tipo de servicio al paciente diabético.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio asistencial y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la Seguridad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023?

¿Qué relación existe entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023?

¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023?

¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023?

¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar qué relación existe entre la calidad del servicio asistencial y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Determinar qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Determinar qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Determinar qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Determinar qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

Este estudio utilizará teorías actuales sobre las variables independientes y dependientes. Para futuros investigadores que deseen profundizar en los temas, los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones serán útiles gracias a la base teórica de la recolección y el análisis de datos.

Justificación práctica

Es de carácter práctico porque nos permite estudiar, como la calidad del servicio asistencial se relaciona con satisfacción del paciente diabético, así poder bosquejar estrategias, y crear algunas situaciones de gestión y de análisis; con la finalidad de mejorar aspectos que redunden en mejorar la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral.

Justificación metodológica

Tipo de investigación	: básica
Diseño de investigación	: No experimental
Enfoque	: Cuantitativo

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitante temporal

Año 2024

Delimitante espacial

La investigación se realizará en el Centro de Salud Base Huaral

Delimitante social

Pacientes diabéticos del Centro de salud Base Huaral

1.6 Viabilidad del estudio

Destacan la necesidad de disponer de tiempo, dinero, y recursos, ya que éstos acabarán definiendo el alcance del estudio; sólo así puede garantizarse la viabilidad. La disponibilidad de los datos, que se obtendrán mediante la encuesta, está directamente relacionada con su viabilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Dos Santos (2020) en su Investigación Titulada “Calidad de atención y calidad de vida en pacientes con diabetes mellitus tipo 1, Corrientes, Argentina, 2020” (Tesis Doctorado) UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE DE CORRIENTES, Argentina. El propósito principal consiste en examinar la atención brindada, la calidad de vida y la funcionalidad familiar de individuos afectados por diabetes tipo 1, así como en localidades del interior de la provincia de Corrientes. La población de muestreo fue de 70 personas. El medio de estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y correlativo. Los datos fueron procesados mediante la prueba de maann-whitney del test kruskal-Wallis. Los resultados de este estudio revelan que, a pesar de disponer de insumos y medicamentos de última generación, el control metabólico no es favorable y los indicadores de calidad asistencial están lejos de ser óptimos. Por lo tanto, se hace imperativo ampliar la perspectiva biologicista en la atención a persona con diabetes tipo 1. Es necesario esforzarse por comprender e integrar a la persona con su entorno, incluyendo su entorno familiar y laboral. Además, se debe identificar las barreras existentes para superarlas y desarrollar estrategias más efectivas que fomenten la adherencia al tratamiento, facilitando así el proceso de aprendizaje para vivir con diabetes.

Torres (2023). Su tesis de maestría en la UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES, Bolivia, se titula «Calidad de atención a pacientes diabéticos en el Hospital de Clínicas Universitario durante el año 2021». El objetivo de este estudio fue evaluar la atención a los pacientes con diabetes Clínicas Universitario en el año 2021. Este estudio es transversal, descriptivo, observacional y retrospectivo. La muestra se compuso de 70 historias clínicas de fácil elección. La atención a la diabetes se evaluó mediante indicadores de calidad del National Committee for Quality Assurance, o NCQA. Los datos se

introdujeron en los programas estadísticos Microsoft Excel y SPSS versión 26.0. Los resultados mostraron que el 57,6% de los pacientes recibieron una atención considerada de buena calidad, con un índice del 95%.

Guzmán (2002) en la UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON DE NUEVO LEON, MEXICO, en su tesis de maestría titulada «Satisfacción con el Cuidado de Enfermería de Pacientes con Diabetes Mellitus tipo 2, Nuevo León, México, 2002». Objetivos y metodología del estudio: Una de las métricas más importantes a conocer para evaluar el calibre de los servicios y procesos ofrecidos y realizar mejoras continuas en los mismos es la felicidad del usuario. Bajo el Marco Conceptual de Eriksen (1988, 1995), se llevó a cabo este estudio. El objetivo era conocer la relación y las variaciones la satisfacción de los pacientes hospitalizados con diabetes mellitus tipo 2 según la edad, el sexo, la percepción del estado de salud y la frecuencia de hospitalización. El estudio fue diseñado para ser descriptivo y correlacional. El tamaño de la muestra de 70 pacientes hospitalizados fue no probabilístico con una potencia del 85% y un nivel de significación de 0,05. Resultados y contribución: Los hallazgos indican que la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería aumenta con la edad ($r=,39$, $p <,01$).

Existen diferencias en función del sexo en la percepción que los pacientes hospitalizados tienen de los aspectos de sus cuidados que permiten valorar su nivel de satisfacción; en general, las mujeres valoran mejor sus cuidados. Se recomienda repetir el estudio tanto en grupos demográficos similares como diferentes, y realizar estudios comparativos tanto en instituciones públicas como privadas.

2.1.2 Investigaciones nacionales

En el año 2019, Quiroz y Zúñiga PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERÚ realizaron la tesis de postgrado titulada «Diagnóstico de la calidad percibida y satisfacción de la atención de los pacientes diabéticos del centro de investigación en diabetes, obesidad y nutrición (CIDON)». Perú. Con el fin de evaluar cómo influye esta impresión en la satisfacción de los pacientes, la investigación propone analizar cómo perciben la calidad de la atención los pacientes diabéticos de un centro de salud privado. Para este análisis se utilizará el modelo de control de calidad SERVPERF. Por razones

que se aclararán más adelante, la investigación se llevará a cabo en el Centro de Investigación en Diabetes, Obesidad y Nutrición (CIDON), un centro que ofrece servicios personalizados a personas con diabetes y constituye una alternativa deseable a otros centros médicos. Se distribuyeron 70 cuestionarios utilizando el enfoque SERVPERF para realizar el análisis de variables. Se tuvieron en cuenta las dimensiones de empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y factores tangibles. Además de los cuestionarios, se entrevistó y observó a expertos, médicos y personal administrativo. Como resultado de los análisis cuantitativos y cualitativos, se determinó que las dimensiones más relevantes para explicar la percepción de calidad de los pacientes diabéticos en el CIDON son la seguridad, fiabilidad y elementos tangibles. Además, se encontró que la satisfacción promedio es de 5.990, siendo considerada positiva.

«Seguimiento Clínico y Percepción de la Calidad de Vida de los Pacientes con Diabetes Mellitus tipo 2 Egresados del Servicio Médico del Hospital Regional de Loreto de Julio 2021 a Julio 2022» (tesis de postgrado), Zamora del Castillo (2023) elaboró este trabajo de investigación. La universidad nacional de la región amazónica del Perú. El objetivo general es evaluar los efectos del monitoreo clínico domiciliario y la calidad de vida de los pacientes con diabetes tipo 2 que fueron dados de alta del servicio médico del Hospital Regional de Loreto de julio de 2021 a julio de 2022. Objetivos específicos: Identificar los rasgos clínicos y sociodemográficos de los pacientes con Diabetes Mellitus Tipo 2 que fueron dados de alta del servicio médico del Hospital Regional de Loreto entre julio de 2021 y julio de 2022M para determinar su satisfacción con el tratamiento de la enfermedad y su preocupación por posibles efectos futuros.

Sariano Elena (2020), Universidad Cesar Vallejo, Perú, Tesis de Maestría, «Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en el usuario con diabetes II en un centro de salud de Chiclayo». Este estudio utilizó un diseño no experimental cuantitativo y descriptivo con una muestra transversal para investigar a 45 individuos con diabetes tipo 2.. Entre los hallazgos más destacables se encontró que el 26,8% de los participantes manifestó estar casi siempre satisfecho y el 56,8% de los participantes manifestó estar ocasionalmente satisfecho con la excelencia del cuidado proporcionado por el

personal médico a los enfermos con diabetes mellitus II. Se deduce que hay una relación entre ambas variables, lo que sugiere que, aunque los usuarios están generalmente satisfechos con la calidad de atención en el establecimiento, esta satisfacción es más específica hacia la atención brindada por los enfermeros.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención

Como Vela (2012), se considera que un servicio de salud es de alta calidad cuando tanto los usuarios internos como externos están satisfechos con la solución administrativa que fue oportuna, eficiente y actualizada para el motivo de consulta del paciente, así como cuando el paciente recibe un tratamiento que hace valer sus derechos. Página 6.

Según Razo, Díaz y Chávez (2016), el concepto de calidad se originó en las ciencias administrativas, donde las empresas exitosas dependían de que sus productos cumplieran o superaran las expectativas de sus clientes. Sin embargo, la idea de calidad es relativamente nueva en el sector de los servicios de salud, donde la prestación de una atención de alta calidad también mejorará la calidad de vida de las personas.

Chumpitaz lo define como la atención adecuada, personalizada, humanizada continua y eficiente proporcionada al hombre, la comunidad y la familia teniendo en cuenta las pautas determinadas para una experiencia responsable y proporcionada, establecida en valores y reglas generales, científicos- técnico, humanos y éticos. En contraste, se sostiene que el grado de conformidad de un bien o servicio con las expectativas del paciente, así como con elementos científicos o tecnológicos, se comunica a través de estándares específicos Hay dos maneras de describir el nivel de atención que brinda una enfermera. La primera es a través de una serie de técnicas que aseguran el mantenimiento y la mejora de los estándares.

. Estas definiciones de los cuidados de enfermería de calidad sugieren que se trata de un estado deseable de los cuidados para el paciente, su familia y la comunidad. Pretende cumplir una serie de objetivos, como actuar moralmente, ser oportuna, competente, profesional, responsable y humanizada con un buen trato. También adapta el servicio a las expectativas del usuario o a los

parámetros establecidos por las normas y, en última instancia, devuelve al paciente a su propio nivel de salud. para determinar lo que salió mal y lo que debería haberse hecho, así como lo que minó la confianza, la felicidad, la seguridad y el grado de salud del paciente.

Dimensiones de la primera variable

Los inventores de la escala SERVQUAL han establecido cinco dimensiones de la calidad del servicio, aplicables en general a las empresas proveedoras de servicios. Estas dimensiones son:

Garantía: La experiencia del personal, su atención al detalle y su capacidad para fomentar confianza y credibilidad. restantes

Capacidad de respuesta: la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes ofreciéndoles un servicio rápido, de alta calidad y oportuno.

La habilidad para realizar el servicio ofrecido con confianza y cuidado se denomina fiabilidad. En otras palabras, la empresa cumple sus compromisos de entrega, servicio, resolución de problemas y coste.

Empatía: Debe transmitirse a través de una atención individualizada o adaptada a las preferencias del cliente.

Componentes físicos: Es el aspecto exterior y los activos tangibles, como los edificios, la maquinaria, los suministros, la mano de obra, etc.

2.2.2 Satisfacción del Paciente Diabético

Cualquier desarrollo, réplica, reconstrucción, alteración, ampliación y habilitación de terrenos se considera obra a efectos legales. Ejemplos de ello son los edificios y otras estructuras. La satisfacción del usuario, noción polifacética que evalúa varios aspectos de la atención sanitaria del paciente por separado, se define como el grado en que las expectativas del paciente se ven satisfechas por la atención sanitaria y el estado de salud subsiguiente.

Según Ribeiro (2003), la satisfacción puede definirse como la reacción emocional del usuario de la asistencia sanitaria ante las características excepcionales de la atención recibida. El autor también señala que la satisfacción es una métrica válida para evaluar el calibre de la atención.

Con la mejor integración posible del proceso asistencial, incluyendo la evaluación médica, la elección del plan de estudio y los tratamientos adecuados a una dificultad de salud relacionado con la obtención ágil de un pronóstico y diagnóstico, los cuidados paliativos adecuados, el alta rápida y, en la mayor medida posible, la ausencia de complicaciones derivadas de la asistencia.

Monteiro (1991). Aunque es probable que ningún sistema sanitario llegue a alcanzar este nivel, es posible señalar los fallos o negligencias que dan lugar a un tratamiento deficiente, lo que ayudará a buscar soluciones para su prevención y reparación.

Aunque las opiniones sobre su significado y conceptualización están divididas, es obvio que representa una perspectiva nueva y estratégica de los servicios sanitarios.

Una de las definiciones más sencillas y extendidas es la aportada por Pascoe, quien afirma que se trata de una «evaluación de la experiencia del paciente en relación con sus estándares subjetivos al finalizar la atención médica.» Pascoe, G. (1983). Se considera que el SUH es una reacción valorativa y actitudinal que el usuario se forma como resultado de su compromiso y experiencia con el servicio. .

Chias (1995), al señalar los elementos de los servicios que requieren modificaciones para aumentar la satisfacción del cliente y ayudar a los grupos sociales en la identificación de los clientes que han recibido un servicio deficiente

Senlle (1993) examinó varios temas, como la cobertura con calidad, la salud y la nutrición básica, la mejora constante de la satisfacción y la calidad dentro de sus marcos teóricos y operativos. Lamentablemente, este tipo de programas tienen restricciones en cuanto a la forma de aplicarlos e institucionalizarlos. Desde entonces, el Ministerio de Salud ha desarrollado algunas directrices de salud centradas en el usuario; aun así, tienen una cristalización regular.

Bidyadhar Denhardt (1987). Del mismo modo, los datos sobre la prevalencia de SUH en los servicios de salud pública (centros de atención médica y hospitales) son escasos, y no se han identificado saberes que examinen las características estas y sus variaciones. Estos estudios se basan en muestras nacionales. En el marco actual de políticas públicas dirigidas a reducir las disparidades e inequidades en salud. Investigar la relación entre el nivel de DE y el estatus económico es una dificultad. No hay mucha información en la literatura sobre este tema, y lo que se conoce es

todavía ambiguo. El objetivo de este trabajo es hacer una contribución en esta área. Organización Panamericana de la Salud (1998).

Dimensiones de la segunda variable

Expectativas

Anticipaciones

Es fundamental dejar claro que diversos grupos de usuarios evalúan el calibre de los servicios sanitarios para comprender la importancia de satisfacer sus requisitos y expectativas: Cada usuario, al igual que sus amigos y familiares, tiene expectativas respecto a los servicios prestados por la organización. Por ejemplo, la mayoría de los usuarios desean información precisa sobre su estado, un servicio rápido y cómodo, un trato amable y atento por parte del personal y el mejor estado de salud posible. Por lo general, sus amigos y familiares también buscan información suficiente, acceso al usuario y respeto y sensibilidad por parte del personal del hospital.

Aspectos profesionales

Vera (2022) descubrió que los aspectos profesionales están vinculados a la atención al paciente que prestan las enfermeras y los profesionales médicos mediante el uso de la empatía, el civismo y el respeto, así como el suministro de información clara y precisa, la cantidad de tiempo que un médico dedica a atender a un paciente y la minuciosidad de cada diagnóstico realizado como parte de la atención.

Valor Percibido

Según Zeithaml y Bitner (2000), se trata de una evaluación global del valor de un servicio basada en las apreciaciones de los usuarios sobre el valor recibido en relación con el gasto.

2.3 Bases filosóficas

El fundamento ontológico implica descubrir la esencia del problema científico, el objeto de investigación y el ámbito de acción desde una perspectiva de que cada uno de ellos es una parte esencial de la realidad, y de que el método científico es una herramienta para revelar esta naturaleza objetiva-subjetiva. El reconocimiento de este elemento fundacional confiere credibilidad a la investigación, indicando su singularidad, realismo e integración de las aportaciones en el mundo real.

La fundamentación gnoseológica: El nexo de continuidad y de interrupción del comprensión acerca del campo y del objeto se determina a través de la exploración del estado del arte y del tema científico examinado. Esto servirá como base para el progreso teórico realizado por el estudio y validará y legitimará su significación como ruptura-continuidad en el progreso científico, cuantificable en su capacidad para mejorar la comprensión científica.

La base epistemológica: proporciona legitimidad a la investigación científica, su producción teórica y su relevancia para el sistema de conocimiento científico correspondiente.

El valor del constructo, el significado global y la trascendencia de la investigación, así como sus aportaciones específicas, constituyen el fundamento lógico.

El fundamento metodológico es la presunción de que la investigación está regulada teórica y prácticamente por la capacidad de metodologías, procedimientos y estilos cognitivos, en consonancia con la forma en que las ciencias investigan la realidad.

El fundamento epistemológico: proporciona legitimidad a la indagación científica, su producción teórica y la relevancia en el procedimiento de conocimiento científico correspondiente

2.4 Definición de términos básicos

La calidad: La definición de calidad es arbitraria. La calidad de algo está determinada por la percepción individual en comparación con otros de la misma categoría. En esta enunciación actúan diversos factores, como la cultura, el producto o servicio, los deseos y las expectativas.

Satisfacción: La satisfacción puede considerarse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de forma que produzca tranquilidad y sosiego. Cuando una persona cumple un deseo o logra un objetivo predeterminado, que le produce una sensación de bienestar, se siente satisfecha.

Eficaz: El término «eficiente» describe la capacidad de crear algo con precisión, eficacia, sin errores y con un resultado fantástico.

Equitativo: Equitativo es un adjetivo que describe algo que tiene equidad y tiene que ver con la justicia o la igualdad. Es sinónimo de frases como imparcialidad y equidad.

Según «The Free Dictionary», la fiabilidad se define en inglés como « lograr el mismo resultado o un resultado coherente en diversas pruebas estadísticas o experimentos clínicos. Cuando decimos que algo es fiable en el habla cotidiana, nos referimos a que produce sistemáticamente el mismo resultado.

La empatía: es la capacidad de entender los pensamientos, sentimientos y emociones de otra persona, y esforzarse por experimentar esos sentimientos de manera lógica u objetiva. Las personas empáticas se ayudan mutuamente. Tiene mucho que ver con la ayuda a los demás y el altruismo, o el amor y el cuidado por los demás.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre calidad del servicio asistencial y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la Seguridad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Existe relación significativa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
------------------	----------------------------------	--------------------	--------------------

VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO ASISTENCIAL	<p>La calidad de la atención, según la OMS (2020), es un componente crucial de la cobertura sanitaria universal que resulta esencial para alcanzarla y plantea la posibilidad de obtener resultados sanitarios coherentes con el conocimiento experto y basado en pruebas.</p>	Seguridad	Información sobre las consultas Personal amable
		Capacidad de respuesta	Fluidez en la atención Personal comunicativo Insumos de calidad
		Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido servicio de calidad Orientación Puntualidad
		Empatía	Preocupación por el usuario Calidez en la atención información clara
		Elementos tangibles	Limpieza de ambientes Equipos modernos instalaciones
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DIABETICO		Expectativas del usuario	Resolución de problemas. Preocupación por las necesidades del usuario.

	<p>Minsa (2011) un conjunto de acciones llevadas a cabo por las instalaciones médicas y los servicios de apoyo médico durante el curso de la atención al paciente, desde una perspectiva técnica y humana, con el fin de lograr los resultados previstos.</p>	<p>Aspectos profesionales</p> <p>Valor percibido</p>	<p>Evaluación del servicio recibido</p> <p>Personal capacitado</p> <p>Comprensión</p> <p>Comunicación</p>
--	---	--	---

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Al buscar identificar los hechos contrastándolos con la realidad, el presente estudio es de carácter fundamental (Díaz, Escalona, Castro, León & Ramírez, 2013).

Al incorporar las diferentes teorías que permiten la explicación e interpretación de los hechos para “determinar las causas de los fenómenos” (INEGI, 2005, p. 23), es de naturaleza explicativa. Busca identificar cosas distintas que transpiran de manera específica. El diseño del estudio es no experimental. La indagación no alterando intencionadamente las variables de estudio se conoce como investigación de diseño no experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La tesis adopta un enfoque cuantitativo, extrayendo conclusiones sobre el objeto de estudio a través de la ciencia estadística, incluyendo valores con números que hacen comprender y apreciar la realidad (Muñoz, 2011).

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Comprende a 70 pacientes diabéticos en el Centro de Salud Base Huaral.

3.2.2 Muestra

La muestra está representada por 70 pacientes diabéticos en el Centro de Salud Base Huaral.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se aplicó el cuestionario y la encuesta evaluó las variables.

Las preguntas fueron respondidas por pacientes diabéticos en el Centro de Salud Base Huaral.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se usó el método estadístico descriptivo de distribución de frecuencias.

En la indagación se uso el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS). Los resultados se presentaron mediante gráficos y tablas.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

Tabla 1
Calidad de atención y satisfacción del paciente diabético

		Satisfacción del paciente diabético						Total	
		Alta		Moderada		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Calidad de atención	Buena	22	31.4%	14	20.0%	1	1.4%	37	52.9%
	Regular	9	12.9%	20	28.6%	2	2.9%	31	44.3%
	Deficiente	0	0.0%	2	2.9%	0	0.0%	2	2.9%

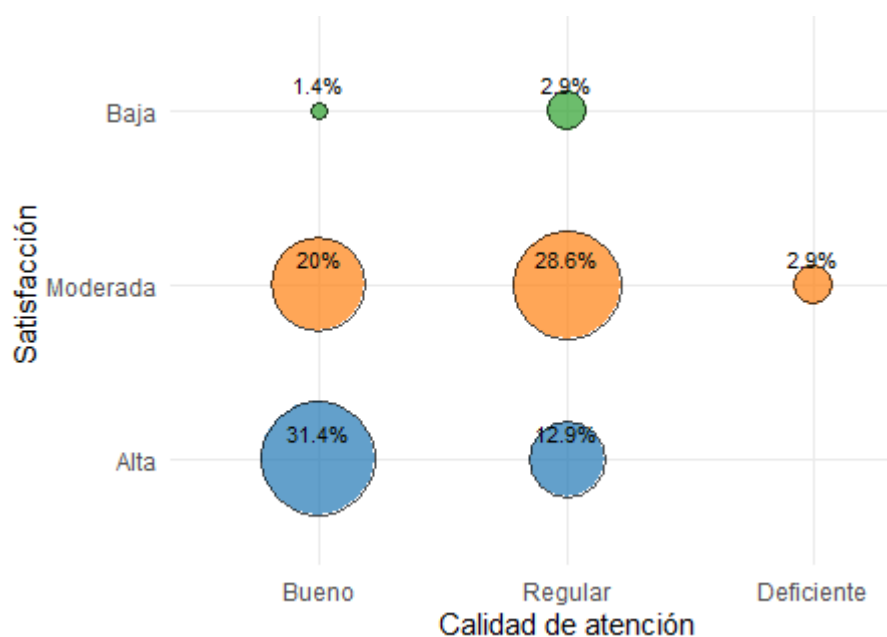


Figura 1. Calidad de atención y satisfacción

En la Tabla 1 se evidencia que, entre los pacientes que experimentan una calidad de atención satisfactoria, el 31.4% registra una satisfacción alta, el 20.0% una satisfacción moderada, y el 1.4% una satisfacción baja, representando en total el 52.9% de la muestra. En cuanto a aquellos que consideran la calidad de atención regular, el 12.9% reporta una satisfacción alta,

el 28.6% una satisfacción moderada y el 2.9% una satisfacción baja, abarcando el 44,3% del total. Finalmente, entre los pacientes que perciben la atención como desfavorable, ninguno de ellos presenta una satisfacción elevada o baja, mientras que el 2.9% presenta una satisfacción moderada, representando el 2.9% del total. Estos resultados muestran una tendencia clara: una mayor calidad de atención está asociada con una mayor satisfacción del paciente, ya que un porcentaje significativo de pacientes reporta alta satisfacción cuando la calidad de atención es buena, en comparación con cuando es regular o deficiente. La disminución de la satisfacción es mínima cuando la calidad de atención es excelente y se incrementa ligeramente cuando la calidad es regular, mientras que no se registran informes de baja satisfacción en el caso de que la atención sea considerada como deficiente.

Tabla 2
Seguridad y satisfacción del paciente diabético

		Satisfacción del paciente diabético						Total	
		Alta		Moderada		Baja			
	Seguridad	f	%	f	%	f	%	f	%
	Buena	18	25.7%	17	24.3%	0	0.0%	35	50.0%
	Regular	11	15.7%	17	24.3%	3	4.3%	31	44.3%
	Deficiente	2	2.9%	2	2.9%	0	0.0%	4	5.7%

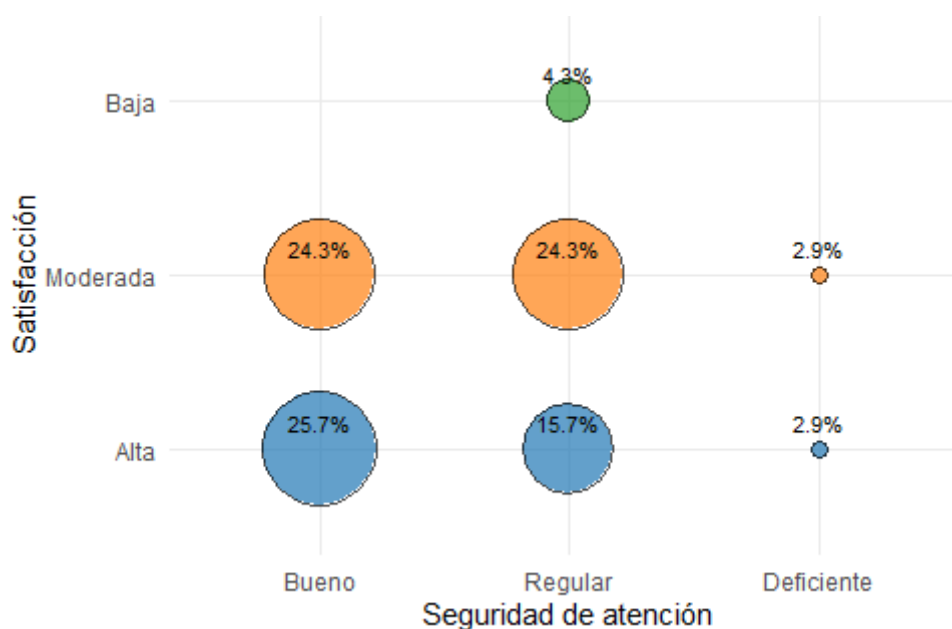


Figura 2. Seguridad y satisfacción

En cuanto a los pacientes que perciben una seguridad buena, el 25.7% reporta una satisfacción alta, el 24.3% una satisfacción moderada, y el 0.0% una satisfacción baja, lo que representa en total el 50.0% de la muestra. Para aquellos individuos que consideran la seguridad regular, el 15.7% registra una satisfacción elevada, mientras que el 24.3% registra una satisfacción moderada y el 4.3% presenta una baja satisfacción, abarcando el 44.3% del total. Finalmente, entre los pacientes que perciben la seguridad como deficiente, el 2,9% reporta una satisfacción alta y el 2.9% una satisfacción moderada, representando el 5.7% del total. Los resultados obtenidos indican una tendencia clara: una mayor seguridad se relaciona con una mayor satisfacción del paciente, dado que un porcentaje significativo de pacientes experimenta una alta satisfacción cuando la seguridad es adecuada, en comparación con la regular o deficiente. De igual manera, la disminución de la satisfacción es mínima cuando la seguridad es adecuada y se incrementa ligeramente cuando la seguridad es regular, mientras que no se registran informes de baja satisfacción en el caso de que la seguridad sea considerada como deficiente.

Tabla 3
Capacidad de respuesta y satisfacción del paciente diabético

		Satisfacción del paciente diabético						Total	
		Alta		Moderada		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Capacidad de respuesta	Bueno	18	25.7%	14	20.0%	1	1.4%	33	47.1%
	Regular	11	15.7%	14	20.0%	0	0.0%	25	35.7%
	Deficiente	2	2.9%	8	11.4%	2	2.9%	12	17.1%

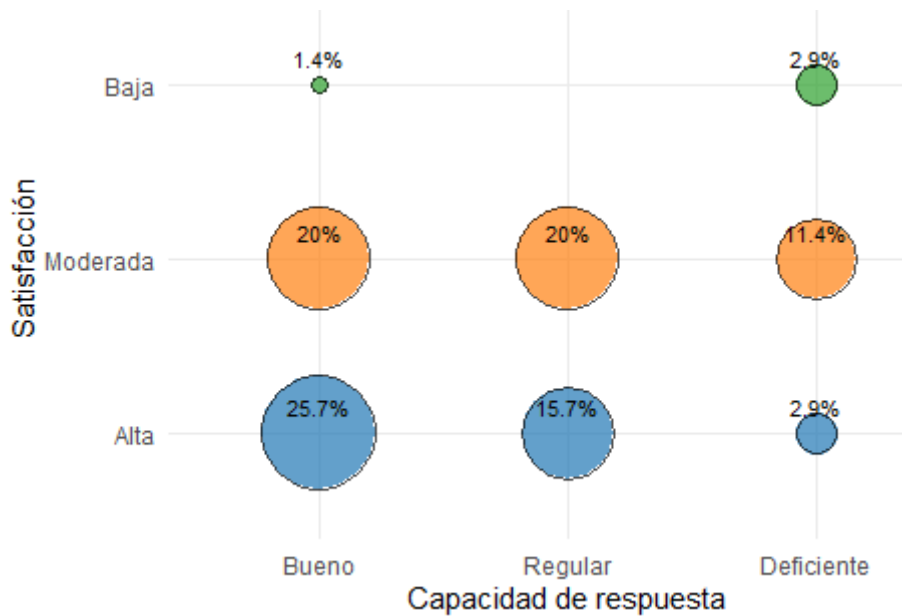


Figura 3. Capacidad de respuesta y satisfaccion

En la Tabla 3, los datos revelan que, entre los pacientes que perciben una capacidad de respuesta buena, el 25.7% presenta una satisfacción alta, el 20.0% una satisfacción moderada, y el 1.4% una satisfacción baja, lo que representa en total el 47.1% de la muestra. En cuanto a aquellos que consideran la capacidad de respuesta regular, el 15.7% reporta una satisfacción alta, el 20.0% una satisfacción moderada y el 0.0% una satisfacción baja, abarcando el 35.7% del total. Finalmente, entre los pacientes que perciben la capacidad de respuesta como deficiente, el 2,9% reporta una satisfacción alta, el 11.4% una satisfacción moderada y el 2.9% una satisfacción baja, lo que representa el 17.1% del total. Los resultados obtenidos evidencian una tendencia clara: una mayor capacidad de respuesta está vinculada con una mayor satisfacción del paciente, dado que un porcentaje significativo de pacientes experimenta una alta satisfacción cuando la capacidad de respuesta es buena, en comparación con la regular o deficiente. La baja satisfacción es mínima cuando la capacidad de respuesta es buena y aumenta levemente cuando la capacidad es regular, mientras que la baja satisfacción es más prevalente cuando la capacidad de respuesta es percibida como deficiente.

Tabla 4
Fiabilidad y satisfacción del paciente diabético

		satisfacción del paciente diabético						Total	
		Alta		Moderada		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Fiabilidad	Bueno	19	27.1%	14	20.0%	1	1.4%	34	48.6%
	Regular	10	14.3%	19	27.1%	2	2.9%	31	44.3%
	Deficiente	2	2.9%	3	4.3%	0	0.0%	5	7.1%

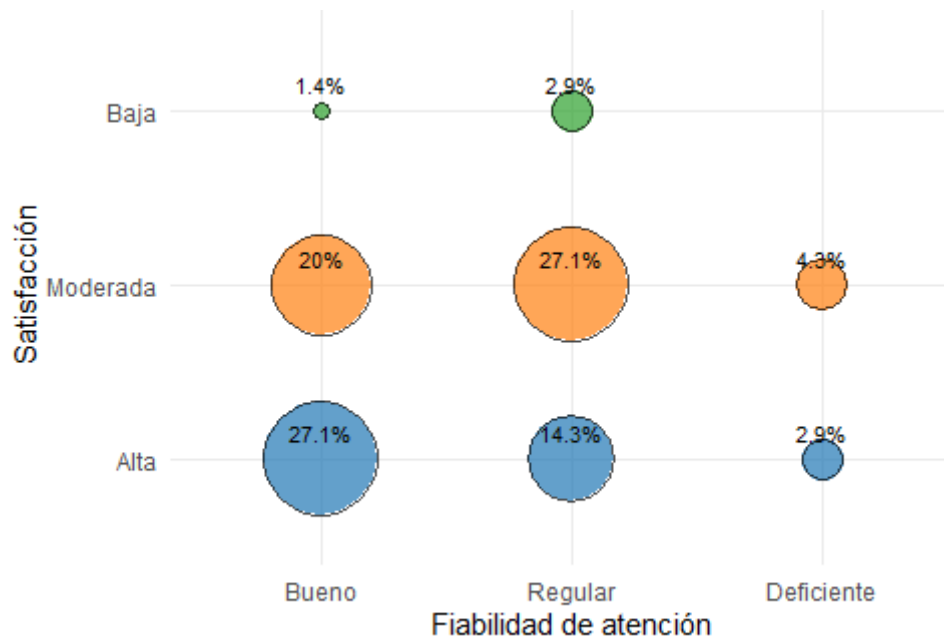


Figura 4. Fiabilidad y satisfacción

En la Tabla 4 se evidencia que entre los pacientes que experimentan una fiabilidad positiva, el 27.1% evidencia una satisfacción elevada, mientras que el 20.0% exhibe una satisfacción moderada, mientras que el 1.4% exhibe una baja satisfacción, representando en total el 48.6% de la muestra. Para aquellos individuos que consideran la fiabilidad regular, el 14.3% evidencia una satisfacción elevada, mientras que el 27.1% presenta una satisfacción moderada y el 2.9% presenta una baja satisfacción. Finalmente, entre los pacientes que perciben la fiabilidad como deficiencia, el 2.9% registra una satisfacción elevada, mientras que el 4.3% presenta una satisfacción moderada, representando el 7.1% del total. Estos resultados evidencian una tendencia clara: una mayor fiabilidad se relaciona con una mayor satisfacción del paciente, dado que un porcentaje significativo de pacientes evidencia una alta satisfacción cuando la fiabilidad es buena, en comparación con la fiabilidad regular o deficiente. De igual manera, la disminución de la satisfacción es mínima cuando la fiabilidad

es adecuada y se incrementa ligeramente cuando la fiabilidad es regular, mientras que no se registran informes de baja satisfacción cuando la fiabilidad es considerada como deficiente.

Tabla 5
Empatía y satisfacción del paciente diabético

		satisfacción del paciente diabético						Total	
		Alta		Moderada		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Empatía	Bueno	19	27.1%	13	18.6%	1	1.4%	33	47.1%
	Regular	10	14.3%	17	24.3%	2	2.9%	29	41.4%
	Deficiente	2	2.9%	6	8.6%	0	0.0%	8	11.4%

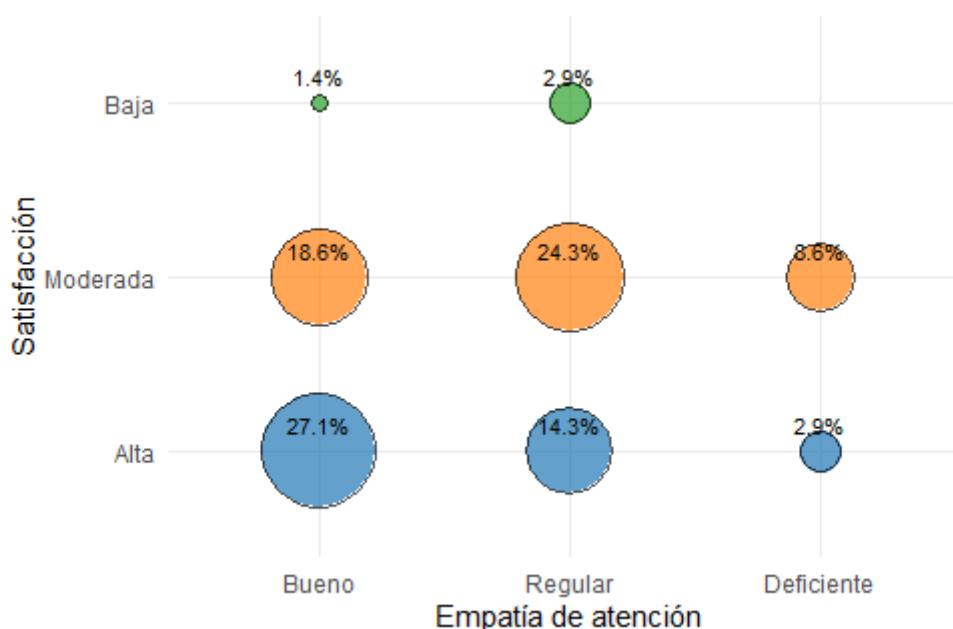


Figura 5. Empatía y satisfacción

En la Tabla 5, se evidencia que, entre los pacientes que experimentan una empatía positiva, el 27.1% de los pacientes presenta una satisfacción alta, el 18.6% una satisfacción moderada, y el 1.4% una satisfacción baja, representando el 47.1% de la muestra. Para aquellos que consideran la empatía regular, el 14.3% reporta una satisfacción alta, el 24.3% una satisfacción moderada y el 2.9% una satisfacción baja, lo que representa el 41.4% del total. Finalmente, entre los pacientes que perciben la empatía como deficiente, el 2.9% reporta una satisfacción alta, el 8.6% una satisfacción moderada y el 0.0% una satisfacción baja, representando el 11.4% del total. Los resultados obtenidos indican una tendencia clara: una

mayor empatía se relaciona con una mayor satisfacción del paciente, dado que un porcentaje significativo de pacientes experimenta una alta satisfacción cuando la empatía es buena, en comparación con la regular o deficiente empatía. La baja satisfacción es mínima cuando la empatía es buena y aumenta ligeramente cuando la empatía es regular, mientras que no hay informes de baja satisfacción cuando la empatía es percibida como deficiente.

Tabla 6
Elementos tangibles y satisfacción del paciente diabético

		satisfacción del paciente diabético						Total	
		Alta		Moderada		Baja			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Elementos tangibles	Bueno	17	24.3%	14	20.0%	0	0.0%	31	44.3%
	Regular	13	18.6%	14	20.0%	3	4.3%	30	42.9%
	Deficiente	1	1.4%	8	11.4%	0	0.0%	9	12.9%

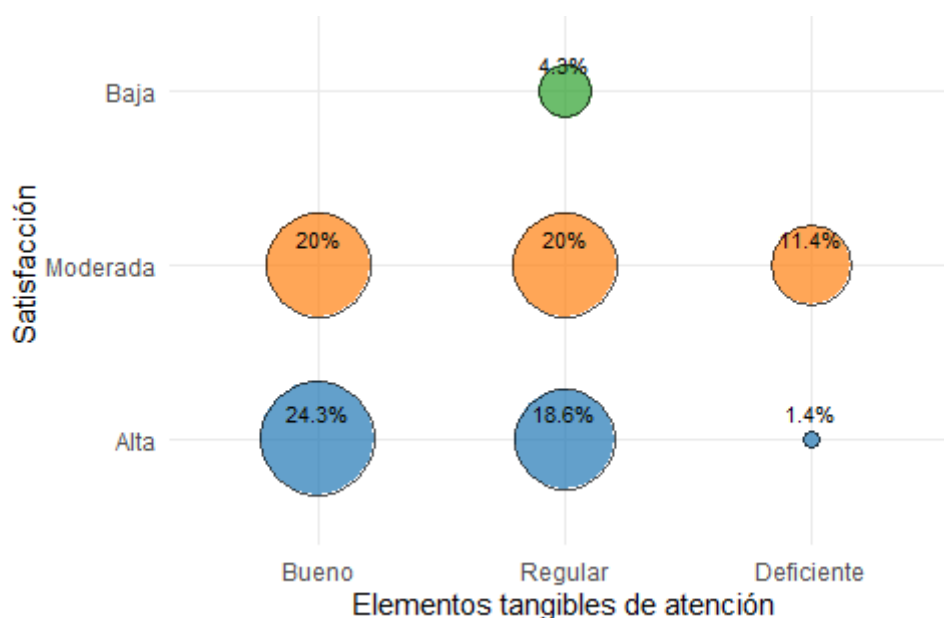


Figura 6. Elementos tangibles y satisfacción

En la Tabla 6, los datos revelan que, entre los pacientes que perciben los elementos tangibles como buenos, el 24.3% reporta una satisfacción alta y el 20.0% una satisfacción moderada, lo que representa el 44,3% de la muestra. Para aquellos individuos que consideran los elementos tangibles regulares, el 18.6% registra una satisfacción elevada, el 20.0% una satisfacción moderada y el 4.3% una satisfacción baja, abarcando el 42.9% del total. Finalmente, entre los pacientes que perciben los elementos tangibles como deficientes, el 1.4% reporta una satisfacción alta y el 11.4% una satisfacción moderada, lo que representa el 12.9% del total. Los resultados evidencian una tendencia clara: una mejor percepción de

los elementos tangibles se relaciona con una mayor satisfacción del paciente, dado que un porcentaje significativo de pacientes experimenta una alta satisfacción cuando los elementos tangibles son óptimos, en comparación con aquellos regulares o deficientes. La disminución de la satisfacción es mínima cuando los elementos tangibles son óptimos y se incrementa ligeramente cuando son regulares, mientras que no se registran informes de baja satisfacción cuando los elementos tangibles son percibidos como deficientes.

4.2. Analisis inferencial

Tabla 7
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad atención	.245	70	0.
Seguridad	.294	70	0.
Capacidad de respuesta	.216	70	0
Fiabilidad	.275	70	0.
Empatía	.258	70	0.
Elementos tangibles	.258	70	0.
satisfacción paciente diabético	.207	70	0.

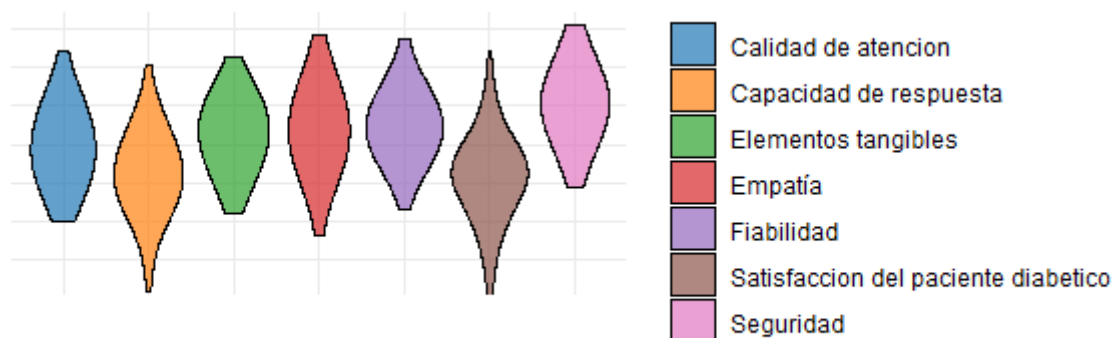


Figura 7. Comportamiento de normalidad

Se muestra en la Tabla 7 los resultados de las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para diversas variables relacionadas con la calidad de atención y la satisfacción del paciente diabético. Los resultados muestran que todas las variables analizadas tienen un valor de significancia (Sig.) de 0.000, lo cual es menor que el nivel de significancia

comúnmente utilizado de 0.05. Por lo que la hipótesis nula indica que los datos siguen una distribución normal debe ser rechazada para todas las variables. En particular, la calidad de atención tiene un estadístico de 0.245, la seguridad de 0.294, la capacidad de respuesta de 0.216, la fiabilidad de 0.275, la empatía de 0.258, los elementos tangibles de 0.258, y la satisfacción del paciente diabético de 0.207, todos con grados de libertad (gl) de 70. En resumen, estos hallazgos señalan que ninguna de las variables sigue una distribución habitual, lo cual es un descubrimiento significativo para la adopción de métodos estadísticos apropiados para el análisis posterior.

4.2.2. Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre calidad del servicio asistencial y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Ha: Existe relación significativa entre calidad del servicio asistencial y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Tabla 8
Prueba de Rho de Spearman entre calidad de atención y satisfacción del paciente diabético

			Calidad de atención	satisfacción del paciente diabético
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	,696**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	satisfacción del paciente diabético	Coefficiente de correlación	,696**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

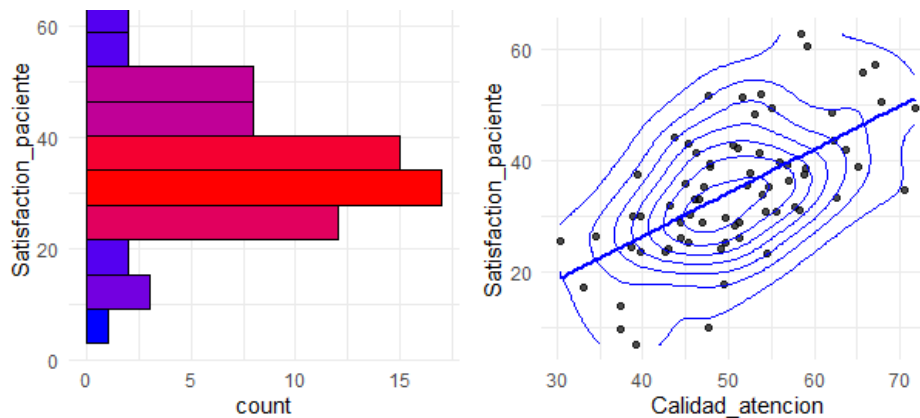


Figura 8. Dispersion entre la calidad de atención y satisfacción

La Tabla 8 exhibe los resultados de la prueba de Rho de Spearman con el propósito de evaluar la correlación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral durante el año 2023. El valor de correlación es de 0.696, equivalente al nivel 0.05 ($p = 0.000$). Los resultados proporcionan una sólida prueba para rechazar la hipótesis nula de que no existe una relación significativa entre estas variables. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) de que existe una correlación significativa entre ambas variables .

Hipótesis específico 1

H_0 : No existe relación significativa entre la Seguridad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

H_a : Existe relación significativa entre la Seguridad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Tabla 9
Prueba de Rho de Spearman entre la seguridad y satisfacción del paciente diabético

	satisfacción del paciente diabético
Seguridad	

Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	,503**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	satisfacción del paciente diabético	Coefficiente de correlación	,503**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

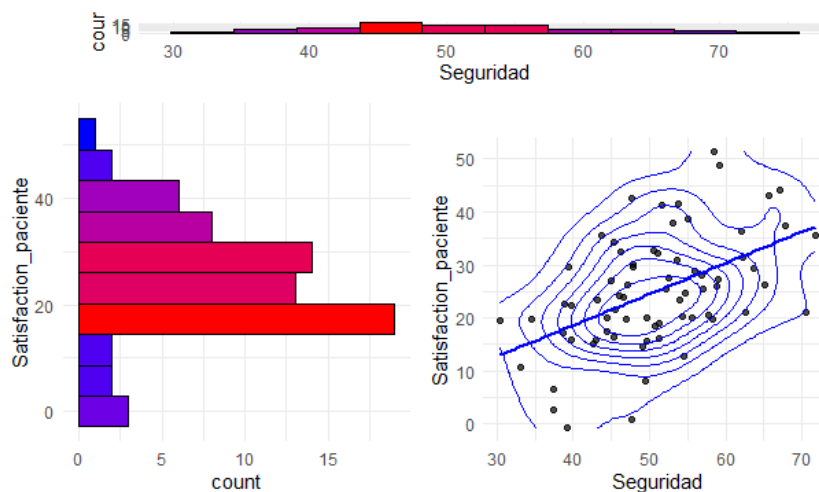


Figura 9. Dispersion entre la seguridad y satisfacción

La Tabla 9 exhibe los resultados de la prueba de Rho de Spearman con el propósito de evaluar la correlación existente entre la seguridad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral en el año 2023. El coeficiente de correlación es de 0.503, al nivel 0.05 ($p = 0.000$). Esto indica una conexión positiva y significativa: a medida que se incrementa la percepción de seguridad, se incrementa la satisfacción del paciente. En otras palabras, las mejoras en la percepción de la seguridad se relacionan con una mayor satisfacción del paciente. Los resultados proporcionan una evidencia sólida para rechazar la hipótesis nula de que no existe una correlación significativa entre estas variables. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) de que existe una correlación significativa

Hipótesis específico 2

Ho: No existe relación significativa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Ha: Existe relación significativa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Tabla 10
Prueba de Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente diabético

	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	Capacidad de respuesta	satisfacción del paciente diabético
Rho de Spearman			1.000	,727**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	satisfacción del paciente diabético	Coeficiente de correlación	,727**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

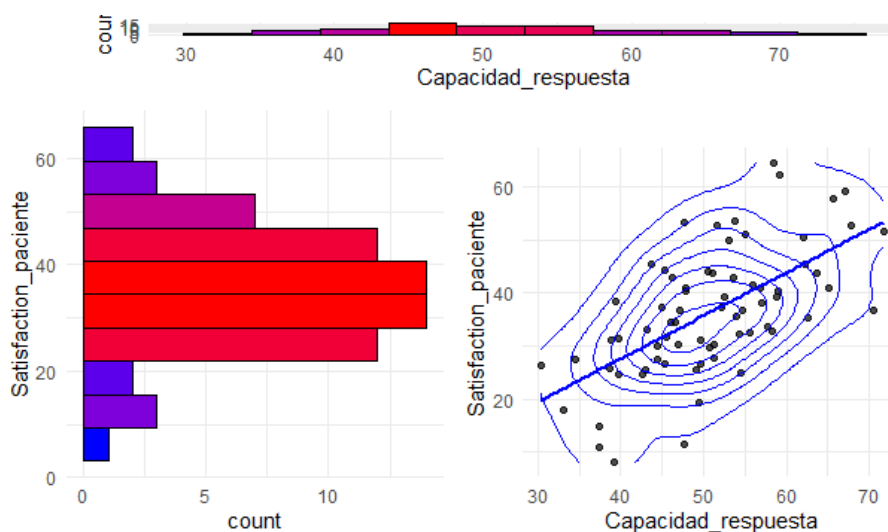


Figura 10. Dispersion entre la capacidad de respuestay satisfaccion

En la Tabla 10 se presentan los resultados de la prueba de Rho de Spearman para evaluar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral en 2023. El coeficiente de correlación es de 0.727, lo cual es significativo en un nivel 0.05 ($p = 0.000$). Indica mejoras en la percepción de la capacidad de respuesta se asocian con un mayor nivel de satisfacción del paciente. Los resultados

proporcionan una evidencia sólida para rechazar la hipótesis nula de que no existe una correlación significativa entre estas variables. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (Ha) de que existe una correlación significativa

Hipótesis específico 3

Ho: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Ha: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Tabla 11
Prueba de Rho de Spearman entre la fiabilidad y satisfacción del paciente diabético

			Fiabilidad	satisfacción del paciente diabético
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,559**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	satisfacción del paciente diabético	Coeficiente de correlación	,559**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

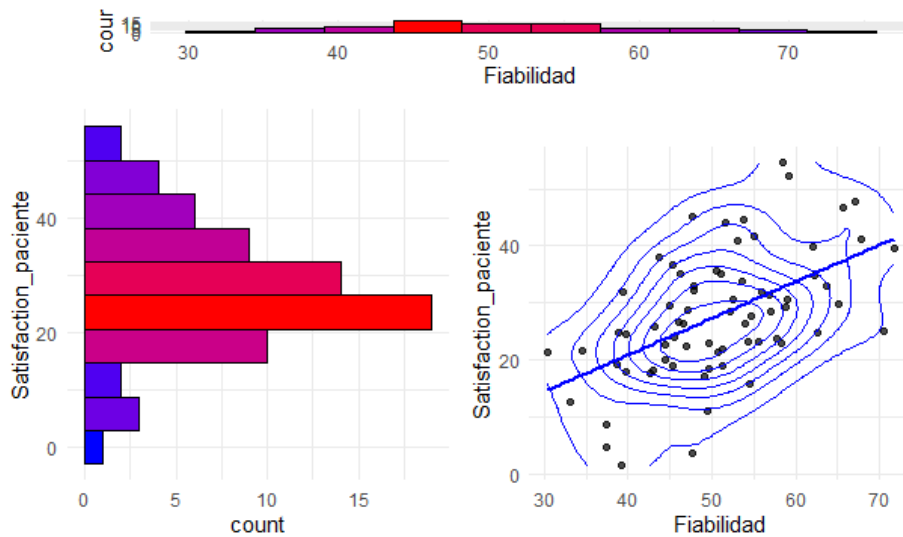


Figura 11. Dispersion entre la capacidad de respuestay satisfaccion

En la Tabla 11 se presentan los resultados de la prueba de Rho de Spearman para evaluar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral en 2023. El coeficiente de correlación es de 0.559, lo cual resulta significativo al nivel 0.01 ($p = 0.000$). Esto indica una conexión positiva y significativa. En otras palabras, las mejoras en la percepción de la fiabilidad se relacionan con una mayor satisfacción del paciente. Los resultados proporcionan una sólida prueba para rechazar la hipótesis nula de que no existe una relación significativa entre estas variables. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) de que existe una conexión significativa

Hipótesis específico 4

H_0 : No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

H_a : Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

Tabla 12

Prueba de Rho de Spearman entre la empatía y satisfacción del paciente diabético

	Empatía		Empatía	satisfacción del paciente diabético
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	,537**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	satisfacción del paciente diabético	Coefficiente de correlación	,537**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

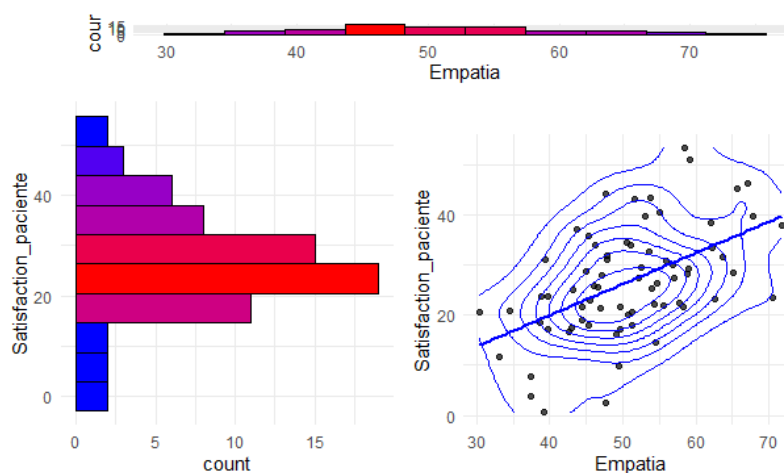


Figura 12 . Dispersion entre la empatía y satisfaccion

La Tabla 12 exhibe los resultados de la prueba de Rho de Spearman con el propósito de evaluar la correlación entre la empatía y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral durante el año 2023. El coeficiente de correlación es de 0.537, lo cual es significativo al nivel 0.01 ($p = 0.000$), lo cual indica una correlación positiva y significativa.. En otras palabras, las mejoras en la percepción de la empatía se relacionan con una mayor satisfacción del paciente. Los resultados proporcionan una sólida prueba para rechazar la hipótesis nula de que no existe una relación significativa entre estas variables. Se acepta, por consiguiente, la hipótesis alternativa (H_a) de que existe una significativa relación.

Hipótesis específico 5

H_0 : No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023

H_a : Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente

Tabla 13
Prueba de Rho de Spearman entre los elementos tangibles y satisfacción del paciente diabético

	Elementos tangibles		Elementos tangibles	satisfacción del paciente diabético
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000	,634**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	satisfacción del paciente diabético	Coeficiente de correlación	,634**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

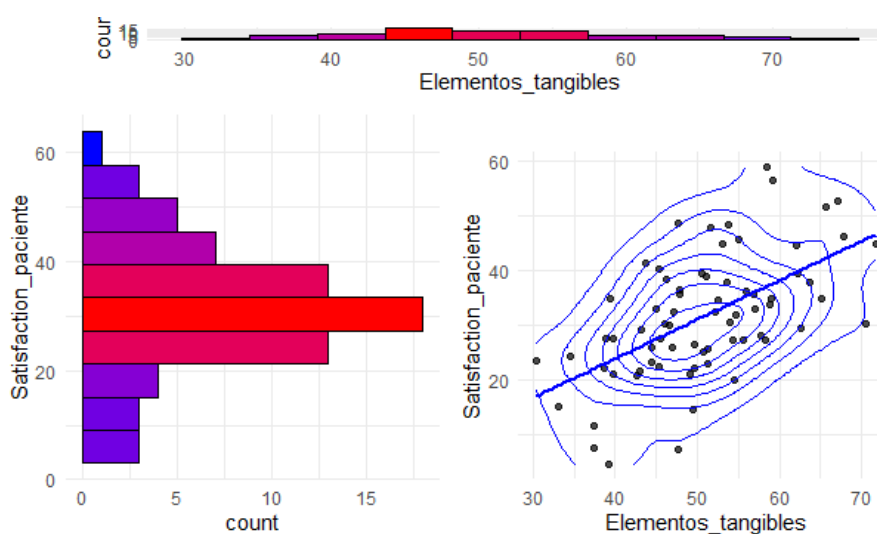


Figura 13. Dispersion entre los elementos tangibles y satisfaccion

La Tabla 13 exhibe los resultados de la prueba de Rho de Spearman, con el propósito de evaluar la correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral en el año 2023. El valor de correlación es de 0.634, equivalente al nivel 0.05 ($p = 0.000$). Esto indica una conexión positiva y significativa. En otras palabras, mejoras en la percepción de los elementos tangibles están asociadas con un mayor nivel de satisfacción del paciente. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) de que existe una correlación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral en el año 2023.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En lo referente a la Calidad de atención y sus dimensiones; los datos evidencian que la mayoría de las dimensiones de la calidad de atención percibida son evaluadas como "Excelentes" por una proporción significativa de pacientes. La calidad em atención general se percibe de manera satisfactoria por el 52.9% de pacientes, regular por el 44,3%, y deficiente por el 2.9%. En lo que respecta a la seguridad, el 50.0% de los pacientes la percibe como buena, el 44.3% como regular y el 5.7% como deficiente. En cuanto a la capacidad de respuesta, el 47.1% percibe la dimensión como buena, 35.7% como regular y 17.1% como deficiente, lo cual indica que esta dimensión presenta una mayor proporción de percepciones negativas en comparación con otras dimensiones. La fiabilidad se percibe como positiva por el 48.6%, regular por el 44.3% y deficiente en el 7.1%. Se considera que la empatía es buena por el 47.1%, regular por el 41.4% y deficiente por el 11.4%. Los elementos tangibles se percibieron como buenos por el 44,3%, regulares por el 42.9% y deficientes por el 12.9% . En lo referente a la Satisfacción del paciente diabético y sus dimensiones la mayoría de los pacientes diabéticos reportan una satisfacción moderada (51.4%), seguida de una satisfacción alta (44.3%) y baja (4.3%). En cuanto a las expectativas, en el 37.1% de los pacientes existe una satisfacción alta, el 40.0% moderada y el 22.9% baja. La presente dimensión ostenta la mayor proporción de pacientes con una baja satisfacción, lo cual indica un ámbito crítico para mejorar. Según los aspectos profesionales, el 42.9% de los pacientes presentan una satisfacción elevada, mientras que el 47.1% moderada y el 10.0% presenta una satisfacción baja. A pesar de que la mayoría de los pacientes se encuentran satisfactorios, aún existe un 10% baja , lo cual sugiere la necesidad de mejorar en este aspecto. Con respecto al valor percibido, el 40.0% de los pacientes reportan una satisfacción alta y moderada cada uno de ellos, mientras que el 20.0% reporta una satisfacción baja. Resultados que

guardan relación con las investigaciones de Dos Santos (2020) cuyos resultados revelan que, a pesar de disponer de insumos y medicamentos de última generación, el control metabólico no es favorable y los indicadores de calidad asistencial están lejos de ser óptimos. Por lo tanto, se hace imperativo ampliar la perspectiva biologicista en la atención a personas con diabetes tipo 1. Es necesario esforzarse por comprender e integrar a la persona con su entorno, incluyendo su entorno familiar y laboral. Además, se debe identificar las barreras existentes para superarlas y desarrollar estrategias más efectivas que fomenten la adherencia al tratamiento, facilitando así el proceso de aprendizaje para vivir con diabetes. Asimismo, con la investigación de Quiroz y Zúñiga (2019). Cuyo resultado de los análisis cuantitativos y cualitativos, se determinó que las dimensiones más relevantes para explicar la percepción de calidad de los pacientes diabéticos en el CIDON son la seguridad, fiabilidad y elementos tangibles. Además, se encontró que la satisfacción promedio es de 5.990, siendo considerada positiva.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Al aplicar la prueba de Rho Spearman arroja un valor de correlación es de 0.696, equivalente al nivel 0.05 ($p = 0.000$). Al aumentar la calidad de atención, aumenta la satisfacción del paciente. Las mejoras en la percepción de la calidad de atención se relacionan con una mayor satisfacción del paciente

En relación con el objetivo específico 1 al aplicar la prueba de Rho Spearman arroja un valor de correlación es de 0.503, al nivel 0.05 ($p = 0.000$). Esto indica una conexión positiva y significativa: a medida que se incrementa la percepción de seguridad, se incrementa la satisfacción del paciente.

En cuanto al objetivo específico 2 al aplicar la prueba de Rho Spearman arroja un valor de correlación es de 0.727, lo cual es significativo en un nivel 0.05 ($p = 0.000$). Esto indica una conexión positiva y significativa

En lo referente al objetivo específico 3 al aplicar la prueba de Rho Spearman arroja los resultados para evaluar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral en 2023. El coeficiente de correlación es de 0.559, lo cual resulta significativo al nivel 0.01 ($p = 0.000$). Esto indica una conexión positiva y significativa: a medida que se incrementa la percepción de la fiabilidad, se incrementa la satisfacción del paciente.

Con respecto al objetivo específico 4 al aplicar la prueba de Rho Spearman arroja con el propósito de evaluar la correlación entre la empatía y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral durante el año 2023. El coeficiente de correlación es de 0.537, lo cual es significativo al nivel 0.01 ($p = 0.000$), lo cual indica una correlación positiva y significativa.

En cuanto al objetivo específico 5 arrojan. el valor de correlación es de 0.634, equivalente al nivel 0.05 ($p = 0.000$). Esto indica una conexión positiva y significativa.

6.2 Recomendaciones

1. Con el fin de aumentar los ingresos, generar buena voluntad entre los clientes y, posiblemente, recuperar pacientes, se aconseja que el Centro de Salud, base Huaral coordine sus estrategias para mejorar la calidad de su tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía. Esto se puede lograr mediante la capacitación del personal en cuanto a protocolos de atención al paciente, la adquisición de tecnología de punta, la contratación de personal más calificado y la introducción de nuevas especialidades y servicios.
2. En cuanto al aspecto de seguridad, se aconseja desarrollar programas de capacitación para potenciar la competencia profesional y mejorar la calidad de los servicios, así como diseñar programas de inducción para incluir al personal médico en el carisma del centro de salud huaralino.
3. Con el fin de proporcionar a los pacientes una nueva cita médica lo antes posible, se aconseja prolongar las horas de consulta en lo que respecta a la dimensión de capacidad de respuesta. Además, para minimizar los tiempos de espera del usuario en la zona de admisión durante su consulta médica, se aconseja asignar una de las tres ventanillas de la zona de admisión a atención preferente.
4. En Con respecto a la dimensión de fiabilidad, se aconseja que los miembros del personal administrativo participen en un curso de formación con el objetivo de mejorar su capacidad de apoyo a los usuarios externos mientras reciben atención en las clínicas.
5. Con respecto a la dimensión empatía, se recomienda que la institución en cuestión reelabore sus tácticas para la dimensión, centrándolas en elevar el nivel de atención en beneficio personal del paciente.
6. En cuanto a la dimensión de los aspectos tangibles, se aconseja disponer desde el primer momento de un croquis de orientación que ayude al usuario a encontrar y reconocer los demás servicios que presta la organización. Para garantizar que el entorno de la institución se mantenga higiénico y en excelentes condiciones, también se aconseja designar un espacio especial para los informes, educar a los empleados de limpieza y servicios generales, e instruir al paciente sobre los protocolos a seguir antes y después de la consulta médica.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

Claramente, y McNeil (1988). *La satisfacción del paciente como indicador de calidad asistencial*. Indagación. Chicago. Vol. 25, nº1, p. 25-36.

Donabedian (1990). Exploraciones en la evaluación y el monitoreo de la calidad Michigan: Helth Administración,

Donabedian A. Exploraciones en la evaluación y el monitoreo de la calidad Michigan: Helth Administration

Hill (1996). Administración Estratégica, Un enfoque integrado, México: Ed. Mc Graw Hill

Chias (1995), Marketing Público. Edit. Macgrawhill

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). (M. Rocha Martinez , Ed.) Mexico Distrito Federal, México Distrito Federal, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 12 de Enero de 2018

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.

Carrasco, D. S. (2005). *Metología de la investigación científica*. Lima: San Marcos

Linder-Pelz (1982) Hacia una teoría de la satisfacción del paciente. Ciencias Sociales y Medicina. Vol.16. Nº 5, p. 577-582.

Monteiro (1991). La satisfacción con la salud desde la perspectiva del aseguramiento de la calidad. Bragança: Boletim do Hospital de Bragança. Vol.1. No. 2.

McIntyre y Silva (1999). Estudio en profundidad de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en la región norte: Informe Resumen Final. ARS-Norte y Universidad de Minho

Sisk, H., & Sverdlik, M. (2016). *Administración y gerencia de empresas*. Puerto Rico: South Western Publishing CO.

Senlle (1993), Calidad total en servicios públicos y en la administración Pública. Barcelona. Ediciones Gestión 2000

7.2 Fuentes electrónicas.

Denhardt, Bidyadhar (1987). *Imágenes de la muerte y la esclavitud en la vida*

organizacional. Diario de Gestión, 13: 529-41, otoño de 1987.

Dos Santos (2020) en su Investigación Titulada “Calidad de atención y calidad de vida en pacientes con diabetes mellitus tipo 1, Corrientes, Argentina, 2020” (Tesis Doctorado) UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE DE CORRIENTES, Argentina; recuperado de:

<https://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/28348?show=full>

Guzmán (2002) en su Investigación Titulada “Satisfacción con el Cuidado de Enfermería del Paciente con Diabetes Mellitus tipo 2, Nuevo León, México, 2002” (Tesis Maestría) UNIVERSIDA AUTONOMA DE NUEVO LEON DE NUEVO LEON, México, recuperado de: <https://cd.dgb.uanl.mx/handle/201504211/2195>

Organización Panamericana de la Salud (1998).]. Disponible en:

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>

Quiroa, C. (2014). Toma de Decisiones y Productividad Laboral. *grado de licenciado*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Quiroa-Claudia.pdf>

Quiroz y Zuñiga (2019) En su trabajo de Investigación “Diagnóstico de la calidad

percibida y la satisfacción de la atención de los pacientes diabéticos del centro de investigación en diabetes, obesidad y nutrición (CIDON)” (Tesis de postgrado) PONTIFICIA UNIVERSIDA CATOLICA DEL PERU, recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14528>

Torres (2023). En su investigación titulada: “Calidad de atención del paciente diabético del hospital de clínicas universitario durante la gestión 2021” (Tesis de maestría) UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES. Bolivia. Recuperado de:

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/31622/TM-2116.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres (2023) su trabajo de investigación titulada: “Calidad de atención y satisfacción

desde la percepción del paciente diabético atendido por tele consulta en un hospital nivel-I EsSalud” (Tesis maestría) UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO; recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/124672>

Zamora del Castillo (2023), En su trabajo de investigación Titulada: “Seguimiento

Clínico y Percepción de Calidad de vida de los Pacientes con Diabetes Mellitus tipo 2 egresados del Servicio de medicina del Hospital Regional de Loreto de julio 2021 a julio 2022” (tesis de postgrado) UNIVECIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA; recuperado de:

<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/9529>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistência

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio asistencial y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la Seguridad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar qué relación existe entre la calidad del servicio asistencial y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023</p> <p>Objetivos de la investigación</p> <p>Determinar qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023</p> <p>Determinar qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023</p> <p>Determinar qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023</p> <p>Determinar qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023</p> <p>Determinar qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre calidad del servicio asistencial y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>Existe relación significativa entre la Seguridad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente diabético en el Centro de Salud Base Huaral, 2023.</p>	<p>Variable Independiente: <u>Calidad de Servicio asistencial</u></p> <p>Dimensiones:</p> <p>Seguridad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Variable Dependiente: <u>Satisfacción del paciente diabético</u></p> <p>Dimensiones:</p> <p>Expectativas del usuario</p> <p>Aspectos profesionales</p> <p>Valor percibido</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>La presente investigación es de tipo básica, de diseño no experimental de enfoque cuantitativo</p> <p>Población y Muestra:</p> <p>Población: 70 pacientes diabéticos</p> <p>Muestra: la misma de la población a 70 pacientes diabéticos</p> <p>Técnicas e Instrumentos:</p> <p>Técnicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Observación Encuesta <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de encuesta</p>

ANEXO 02. ENCUESTA

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Saludos, Señor o Señora Además de saludarle cordialmente, me gustaría solicitar su ayuda para responder a las preguntas de este formulario. Me gustaría recalcar que esta encuesta es anónima y tiene fines puramente académicos.

Pautas

Marque con una «X» las preguntas de la siguiente tabla siempre que proceda, teniendo en cuenta el esquema de calificación adjunto:

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

VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad de atención

ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNA VEZ	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
DIMENSION: Seguridad					
1. Se respeta la privacidad del paciente durante su atención					
2. la información brindada por parte del personal de salud respecto a la medicación que le prescriben es clara					
3. El personal de salud realiza la correspondiente verificación de su documentación					
4.El hospital cuenta con personal capacitado para brindar informar y orientar a los pacientes					
DIMENSION: Capacidad de respuesta					
5.- El tiempo le han programado para su atención es el adecuado					
6. Percibe cortesía del personal cuando le brinda atención					

DIMENSION: Fiabilidad					
7. El personal médico que atiende su problema de salud en cuanto a la diabetes le da credibilidad en sus explicaciones					
8. El personal que le brinda consulta externa le trata con amabilidad					
9.-. El personal médico que le atiende se interesa por que se sienta reconfortado en la atención que recibe					
10.-La explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud es comprendida por Ud.					
DIMENSION; Empatía					
11 recibe trato cordial por parte del personal del hospital					
12.- la explicación que le brinda el personal del hospital sobre su tratamiento es comprensible					
13.- la información que le proporcionan es veraz					
14.- El personal asistencial del hospital muestra interés y se esmera por brindarle una mejor atención					
DIMENSION: Elementos tangibles					
15.- Comprueba que se da una buena señalización en cuanto a ubicación de las diferentes áreas de atención					
16.- El personal del hospital usa uniformes según su especialidad por el que se le pueda identificar					
17.- El ambiente del hospital se encuentra limpio y cómodo					
18.- Los materiales y equipos de los consultorios son modernos y están operativos para la atención					

VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del paciente diabético

ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNA VEZ	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
DIMENSION: Expectativas					
19. Observa que se lleva a cabo la verificación según el orden de las citas a los pacientes					
20. El médico que le atiende realiza un examen completo de acuerdo con el problema de salud que presenta					
21. la atención para pagos en caja y módulo de admisión se da de manera rápida					
DIMENSION: Aspectos profesionales					
22. El médico que lo atiende es especialista en pacientes diabéticos					
23. Considera que los médicos que brindan atención en el hospital poseen el conocimiento y la experiencia profesional para atenderlo					
24. observa que los médicos que atienden en el hospital muestran tener vocación de servicio					
25. el médico que le atiende revisan siempre su historial					
DIMENSION: Valor percibido					
26. El personal asistencial le proporciona las indicaciones para seguir con los cuidados de su salud en casa					
27. el personal asistencial del hospital se encuentra capacitado en cuanto a los cuidados que debe de recibir como paciente diabético					

ANEXO 3: BASE DE DATOS

Calidad de atención	Seguridad					Capacidad de respuesta					Fiabilidad					Empatía					Elementos tangibles				
		P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16		P17	P18		
3	4	4	5	5	3	2	1	2	4	4	5	3	4	3	2	5	2	3	3	4	4	2	3		
3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	5	3	1	4	5	2	3	5	2	4	1		
4	4	4	3	4	5	4	2	5	4	5	2	5	4	4	3	5	5	1	4	5	2	3	4		
3	4	4	4	5	1	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	1	4	4	2	2	2	3	1		
4	3	1	2	3	5	4	3	5	3	2	2	5	4	5	4	5	5	4	4	2	5	5	3		
3	3	3	3	3	1	5	5	5	3	5	4	3	1	2	2	2	1	1	2	4	1	1	2		
3	2	1	1	3	3	5	5	5	3	2	5	2	1	3	4	4	3	2	4	3	4	5	2		
3	3	5	4	1	2	3	1	4	3	1	3	4	4	2	1	1	5	1	5	5	4	5	5		
3	3	1	1	5	4	3	3	2	4	3	2	4	5	2	1	1	1	4	3	1	2	2	5		
3	3	1	5	5	2	3	5	1	2	1	1	2	5	4	1	5	5	3	2	2	1	4	1		
3	3	5	1	1	5	2	1	3	3	3	4	4	2	3	1	3	5	3	2	3	3	2	1		
3	3	3	5	1	1	4	4	4	3	4	3	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1		
3	3	1	1	5	3	3	4	2	3	3	5	2	2	3	3	1	4	4	3	4	4	1	1		
3	3	3	5	1	4	2	3	1	4	5	3	2	4	4	5	1	4	4	3	4	5	2	2		
3	4	5	2	3	4	3	1	4	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1	3	2	4	3	2		
4	4	5	4	2	3	5	5	4	4	5	4	2	3	4	5	4	2	3	4	5	4	2	3		
4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5		
3	3	2	5	2	1	4	2	5	3	2	5	2	1	3	2	5	2	1	3	2	5	2	1		
2	3	1	3	1	5	2	1	3	3	1	3	1	5	3	1	3	1	5	3	1	3	1	5		
2	3	3	1	1	5	2	3	1	3	3	1	1	5	3	3	1	1	5	3	3	1	1	5		
2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4		
2	2	4	1	2	2	3	4	1	2	4	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	1	2	2		
3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2		
3	3	5	4	2	1	5	5	4	3	5	4	2	1	3	5	4	2	1	3	5	4	2	1		
4	4	4	5	2	4	5	4	5	4	4	5	2	4	4	4	5	2	4	4	4	5	2	4		
4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5		
4	3	5	5	2	1	5	5	5	3	5	5	2	1	3	5	5	2	1	3	5	5	2	1		
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4		
2	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3		
4	4	2	5	3	4	4	2	5	4	2	5	3	4	4	2	5	3	4	4	2	5	3	4		
4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3		
3	3	4	1	4	4	3	4	1	3	4	1	4	4	3	4	1	4	4	3	4	1	4	4		
3	3	3	1	4	5	2	3	1	3	3	1	4	5	3	3	1	4	5	3	3	1	4	5		
3	3	1	4	5	1	3	1	4	3	1	4	5	1	3	1	4	5	1	3	1	4	5	1		
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5		
4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	2	4	4	4	5	2		
1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	3	2	1	1	1	3		
1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2		
3	4	2	3	4	5	3	2	3	4	2	3	4	5	4	2	3	4	5	4	2	3	4	5		

3	3	3	5	4	1	4	3	5	3	3	5	4	1	3	3	5	4	1	3	3	5	4	1
2	3	3	1	5	1	2	3	1	3	3	1	5	1	3	3	1	5	1	3	3	1	5	1
4	4	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	1	5	4	5	5	1	5	4	5	5	1	5
3	3	5	3	3	1	4	5	3	3	5	3	3	1	3	5	3	3	1	3	5	3	3	1
4	4	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	4	1	4	5	5	4	1	4	5	5	4	1
3	3	5	2	2	4	4	5	2	3	5	2	2	4	3	5	2	2	4	3	5	2	2	4
3	3	2	5	2	4	4	2	5	3	2	5	2	4	3	2	5	2	4	3	2	5	2	4
3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
3	3	4	3	2	1	4	4	3	3	4	3	2	1	3	4	3	2	1	3	4	3	2	1
3	3	3	1	5	3	2	3	1	3	3	1	5	3	3	3	1	5	3	3	3	1	5	3
4	4	2	4	5	5	3	2	4	4	2	4	5	5	4	2	4	5	5	4	2	4	5	5
2	3	1	1	5	4	1	1	1	3	1	1	5	4	3	1	1	5	4	3	1	1	5	4
3	4	4	2	5	3	3	4	2	4	4	2	5	3	4	4	2	5	3	4	4	2	5	3
2	2	1	4	1	2	3	1	4	2	1	4	1	2	2	1	4	1	2	2	1	4	1	2
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
2	2	1	5	2	1	3	1	5	2	1	5	2	1	2	1	5	2	1	2	1	5	2	1
3	3	2	3	5	2	3	2	3	3	2	3	5	2	3	2	3	5	2	3	2	3	5	2
3	3	5	3	2	1	4	5	3	3	5	3	2	1	3	5	3	2	1	3	5	3	2	1
4	4	2	5	5	2	4	2	5	4	2	5	5	2	4	2	5	5	2	4	2	5	5	2
4	4	3	5	3	4	4	3	5	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4
3	3	1	5	3	2	3	1	5	3	1	5	3	2	3	1	5	3	2	3	1	5	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	1	5	2	1	3	1	5	2	1	5	2	1	2	1	5	2	1	2	1	5	2	1
3	3	5	2	2	3	4	5	2	3	5	2	2	3	3	5	2	2	3	3	5	2	2	3
3	4	4	1	5	4	3	4	1	4	4	1	5	4	4	4	1	5	4	4	4	1	5	4
4	3	5	4	1	3	5	5	4	3	5	4	1	3	3	5	4	1	3	3	5	4	1	3
3	3	3	4	1	4	4	3	4	3	3	4	1	4	3	3	4	1	4	3	3	4	1	4
4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4
2	3	1	1	3	5	1	1	1	3	1	1	3	5	3	1	1	3	5	3	1	1	3	5
4	4	3	5	5	1	4	3	5	4	3	5	5	1	4	3	5	5	1	4	3	5	5	1
4	3	4	5	1	3	5	4	5	3	4	5	1	3	3	4	5	1	3	3	4	5	1	3

Satisfaccion del paciente diabetico	Expectativas	p19	p20	p21	Aspectos profesionales	p22	p23	p24	p25	Valor percibido	p26	p27
2	3	3	1	4	3	5	3	1	4	2	1	2
3	4	4	5	2	4	5	2	5	2	2	2	2
2	3	3	4	1	2	1	5	1	1	3	3	2
3	3	2	4	4	3	1	3	1	5	3	5	1
4	4	4	5	4	3	1	2	5	5	5	5	4
3	2	4	2	1	3	3	3	5	2	3	3	2
4	4	2	4	5	3	1	5	2	3	5	5	5
3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2
4	4	5	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4

2	3	1	4	3	2	3	2	1	1	3	2	3
2	3	5	2	1	3	4	2	4	1	2	1	3
2	1	1	1	1	3	3	1	4	3	3	2	4
3	3	5	1	2	3	2	5	3	2	2	3	1
3	4	5	3	3	2	4	1	1	3	3	4	1
3	2	3	2	2	2	1	2	3	1	4	5	2
4	4	5	4	2	4	5	4	2	3	5	5	4
4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3
3	2	2	5	2	3	2	5	2	1	4	2	5
2	1	1	3	1	3	1	3	1	5	2	1	3
3	3	3	1	1	3	3	1	1	5	2	3	1
2	2	2	1	2	2	2	1	2	4	2	2	1
3	4	4	1	2	2	4	1	2	2	3	4	1
3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	4	4	3
4	5	5	4	2	3	5	4	2	1	5	5	4
4	4	4	5	2	4	4	5	2	4	5	4	5
4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3
4	5	5	5	2	3	5	5	2	1	5	5	5
4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	1
3	2	2	5	3	4	2	5	3	4	4	2	5
5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4
3	4	4	1	4	3	4	1	4	4	3	4	1
3	3	3	1	4	3	3	1	4	5	2	3	1
2	1	1	4	5	3	1	4	5	1	3	1	4
5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4
1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1
1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1
3	2	2	3	4	4	2	3	4	5	3	2	3
3	3	3	5	4	3	3	5	4	1	4	3	5
3	3	3	1	5	3	3	1	5	1	2	3	1
5	5	5	5	1	4	5	5	1	5	5	5	5
4	5	5	3	3	3	5	3	3	1	4	5	3
5	5	5	5	4	4	5	5	4	1	5	5	5
4	5	5	2	2	3	5	2	2	4	4	5	2
3	2	2	5	2	3	2	5	2	4	4	2	5
3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2
3	4	4	3	2	3	4	3	2	1	4	4	3
3	3	3	1	5	3	3	1	5	3	2	3	1
3	2	2	4	5	4	2	4	5	5	3	2	4
2	1	1	1	5	3	1	1	5	4	1	1	1
4	4	4	2	5	4	4	2	5	3	3	4	2
2	1	1	4	1	2	1	4	1	2	3	1	4
3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4

2	1	1	5	2	2	1	5	2	1	3	1	5
3	2	2	3	5	3	2	3	5	2	3	2	3
4	5	5	3	2	3	5	3	2	1	4	5	3
3	2	2	5	5	4	2	5	5	2	4	2	5
4	3	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	5
2	1	1	5	3	3	1	5	3	2	3	1	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	1	5	2	2	1	5	2	1	3	1	5
4	5	5	2	2	3	5	2	2	3	4	5	2
3	4	4	1	5	4	4	1	5	4	3	4	1
4	5	5	4	1	3	5	4	1	3	5	5	4
3	3	3	4	1	3	3	4	1	4	4	3	4
4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5
2	1	1	1	3	3	1	1	3	5	1	1	1
4	3	3	5	5	4	3	5	5	1	4	3	5
4	4	4	5	1	3	4	5	1	3	5	4	5