



Universidad
Señor de Sipán

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL
CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL
REGIONAL LAMBAYEQUE 2021”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

Autor

Bach. Sime Figueroa Marialejandra Ysabel

<https://orcid.org/0000-0001-6320-4690>

Docente

Dra. Chávarry Ysla Patricia del Rocio

<https://orcid.org/0000-0003-0575-3717>

Línea de Investigación

Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana

Pimentel – Perú

2023



Universidad
Señor de Sipán

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIO DE
SALUD**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE 2021”**

AUTOR

Bach. MARIALEJANDRA YSABEL SIME FIGUEROA

PIMENTEL – PERÚ

2023

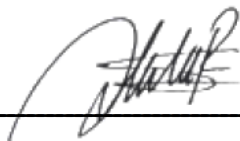
**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL
LAMBAYEQUE 2021”**

APROBACIÓN DE LA TESIS



Dr. PEREZ DELGADO ORLANDO

Presidente del jurado de tesis



Mg. RODRIGUEZ SALAZAR YERET

Secretario del jurado de tesis



Dra. CHAVARRY YSLA PATRICIA DEL
ROCIO

Vocal del jurado de tesis


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la DECLARACIÓN JURADA, soy del Programa de Estudios de **MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

| | | |
|------------------------------------|---------------|---|
| Sime Figueroa Marialejandra Ysabel | DNI: 71215525 |  |
|------------------------------------|---------------|---|

Pimentel, 31 de mayo de 2023.

* Porcentaje de similitud turnitin:19%

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

INFORME DE TESIS SIME , TURNITIN (3).
docx

RECUENTO DE PALABRAS

9616 Words

RECUENTO DE CARACTERES

54463 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

43 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

126.6KB

FECHA DE ENTREGA

Jun 16, 2023 12:14 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 16, 2023 12:15 PM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

DEDICATORIA

A Dios que guía e ilumina mi camino,
a mis padres quienes me dan el apoyo
para continuar y culminar mis
proyectos propuestos.

AGRADECIMIENTOS

Al Dr. José que con sus sugerencias logré construir la presente tesis, y al Hospital Regional Lambayeque por permitirme ejecutar esta investigación en sus instalaciones, lo cual fue de vital importancia.

A mi gran amigo Augusto Racchumi, que sin sus explicaciones y aclaraciones en el gran mundo de la estadística no sería posible la culminación de esta fructuosa investigación.

La autora.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo entre los meses de agosto y noviembre del 2021 en el Hospital Regional Lambayeque. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y transversal. Se encuestaron a 100 pacientes quienes fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión. Se aplicó el cuestionario SERVPERF, que medía la calidad de atención con sus cinco dimensiones, y el cuestionario SUCE que midió el grado de satisfacción, los cuales contaron con la validez y confiabilidad respectiva. Los resultados, fueron tabulados en una base de datos Excel, y a través del programa SPSS se aplicó el análisis descriptivo e inferencial. Se estableció que existe una asociación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque-2021, representado con el coeficiente de gamma de 0.888 que establece la existencia de una correlación positiva alta entre ambas variables. La calidad de atención global fue buena (69%), así como también en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El grado de satisfacción global fue alto (75%). Se concluye que si existe una relación estadística significativa positiva alta entre las variables calidad de atención y grado de satisfacción.

Palabras Clave: satisfacción del paciente, atención ambulatoria, calidad de atención.

(Fuente: DeCS-BIREME)

ABSTRACT

The objective of the research was to determine a connection between the quality of care and the degree of satisfaction of the patient attending the outpatient clinic between the months of August and November 2021 at the Lambayeque Regional Hospital. It was a study with a quantitative approach, non-experimental, correlational and cross-sectional design. 100 patients were surveyed and selected by simple random sampling, meeting the inclusion and exclusion criteria. The SERVPERF questionnaire was applied, which measured the quality of care with its five dimensions, and the SUCE questionnaire, which measured the degree of satisfaction, which had the respective validity and reliability. The results were tabulated in an Excel database, and through the SPSS program, the descriptive and inferential analysis was applied. It was established that there is an association between the quality of care and the degree of satisfaction of the patient attending the outpatient clinic of the Lambayeque Regional Hospital-2021, represented with the gamma coefficient of 0.888, which establishes the existence of a high positive correlation between both variables. The overall quality of care was good (69%), as well as in its dimensions reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects. The degree of overall satisfaction was high (75%). It's concluded that there is a high positive significant statistical relationship between the variables quality of care and degree of satisfaction.

Keywords: patient satisfaction, outpatient care, quality of care. (Source: DeCS-BIREME)

ÍNDICE

| | |
|--|-------------|
| Carátula..... | i |
| DEDICATORIA..... | v |
| AGRADECIMIENTOS..... | vi |
| RESUMEN..... | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 10 |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 11 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 18 |
| 1.3. Hipótesis..... | 18 |
| 1.4. Objetivos..... | 18 |
| 1.5. Teorías relacionadas al tema..... | 19 |
| II. MATERIAL Y MÉTODO..... | 23 |
| 1.6. Tipo y Diseño de Investigación..... | 23 |
| 1.7. Variables, Operacionalización..... | 24 |
| 1.8. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección..... | 26 |
| 1.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 27 |
| 1.10. Procedimiento de análisis de datos..... | 30 |
| 1.11. Criterios éticos..... | 30 |
| III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 32 |
| 3.1. Resultados..... | 32 |
| 3.2. Discusión..... | 37 |
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 43 |
| 4.1. Conclusiones..... | 43 |
| 4.2. Recomendaciones..... | 44 |
| REFERENCIAS..... | 45 |
| ANEXOS..... | 52 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables | 25 |
| Tabla 2. Correlación de la Calidad de atención y Grado de satisfacción del paciente con la prueba Gamma..... | 32 |
| Tabla 3. Grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital regional Lambayeque. | 32 |
| Tabla 4. Calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital regional Lambayeque | 33 |
| Tabla 5. Dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida por los pacientes asistentes a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque. | 33 |
| Tabla 6. Dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención percibida por los pacientes asistentes a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque..... | 34 |
| Tabla 7. Dimensión Seguridad de la calidad de atención percibida por los pacientes asistentes a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque..... | 35 |
| Tabla 8. Dimensión Empatía de la calidad de atención percibida por los pacientes asistentes a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque. | 35 |
| Tabla 9. Dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención percibida por los pacientes asistentes a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque..... | 36 |
| Tabla 10. Análisis de asociación de la Calidad de atención y Grado de satisfacción del paciente con la prueba Chi-cuadrado..... | 85 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente, la calidad de atención en salud es un factor con un papel importante, ya que se trata de un servicio esencial para los pacientes que visitan las consultas externas a diario(1), siendo prioridad de cada establecimiento de salud cumplir con todas las expectativas del paciente en cuanto a su atención y por ende su satisfacción(2); pero en el área de salud la atención no es igual para con todos los pacientes generando incomodidad en ellos que son los usuarios de estos servicios y que al no cubrir sus necesidades y demandas quedan disconformes.

Un estudio llevado a cabo en México revela que para garantizar una atención de calidad en los servicio de salud, es fundamental implementar un sistema de retroalimentación, analizando la información recolectada sobre la satisfacción del paciente, donde se observa y mide los factores en los que se está fallando y por ende no permiten lograr una atención idónea(3). En este estudio evaluaron las fases de la atención; como la percepción del paciente en cuanto tiempo de espera, las condiciones de atención y trato recibido. Logrando una mejoría en la calidad de la atención y satisfacción de los pacientes asistentes al establecimiento de salud público de México(4).

Un sistema de salud peruano fragmentado y encarecido ha traído consigo una desconfianza por parte de los pacientes en relación al personal sanitario; es por ello que la prioridad de todo el personal de salud es mejorar la atención del paciente con el fin de alcanzar un elevado nivel de satisfacción(5,6). Es así que, una buena asistencia sanitaria con la prestación de servicios de calidad, en comparación de otros nosocomios, proporcionan a las empresas o fideicomisos públicos la oportunidad de distinguir y sobresalir sus instalaciones en un entorno competitivo(7).

La satisfacción es un factor crucial que tiene estrecha relación con la política

nacionales o una empresa exitosa, esto se logra mediante la prestación de servicios de calidad óptima generando una mayor satisfacción en los usuarios(8). Sin embargo los pacientes que transitan por los hospitales de mayor complejidad del Perú no quedan satisfechos en su mayoría con la atención y para que puedan ser mejoradas estas atenciones se requiere una adecuada prestación de servicios, además de una asignación de costos y una gestión eficaz(9).

En cuanto a calidad se refiere, en Perú se aprobó el Decreto Supremo 046-2014-PCM el 01 de julio de 2014, en la cual se aprueba la Política Nacional de la Calidad, y posteriormente la Ley 30224 el 11 de julio de 2014, la cual crea el Sistema Nacional para la Calidad (SNC) y el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) (10).

A lo largo de los años se ha plasmado en muchos textos de investigación la relevancia de la satisfacción con respecto al área de salud, y a la capacidad de las instituciones de garantizar la prestación de los servicios de salud(11). Entre algunas de las dimensiones para evaluar la calidad de los servicios de salud encontramos a la estructura, proceso y resultado(12), y como consecuente la satisfacción es uno de los resultados de la calidad. Medir la satisfacción es importante para el análisis de los servicios, esto es elemento facilitador de información muy importante para evaluar el desempeño del personal, así como cuán efectiva y eficiente es(13), reconociendo los aspectos en los que se están flaqueando e implementar estrategias para su mejoría.

Si se brinda una óptima prestación de servicios en el ámbito de la salud, el hospital o establecimiento de salud logrará diferenciarse y con ello mejorar la competencia o estándares de atención mejorando su posición entre los demás. Cabe resaltar que los pacientes son puntos clave para el desarrollo y sostenibilidad del hospital; ya que existe una fuerte conexión entre la prestación de los servicios y la satisfacción(14). Por ello, desde la perspectiva de los pacientes, comprender que aspectos los satisfacen; una acción muy poco

valorada.

El personal de salud es clave para que se lleve un proceso dinámico de atención, lo que es muchas veces evidente es que no adaptan sus habilidades en cuanto a la atención generando conflictos y malestar en los pacientes; sabemos que la relación médico-paciente es un factor modificable cuyo objetivo es mejorar la satisfacción del paciente con una atención de calidad que responda mejor a los deseos y necesidades de los pacientes(15).

En los hospitales de nivel III en los cuales se registran referencias de diferentes establecimientos de salud(16), muchos usuarios no son correctamente orientados para su atención, siendo un poco engorroso hasta presentarse el día de la consulta; desde el personal técnico quien registra en orden la llegada de los pacientes, no los orientan de manera adecuada para que su estancia en dicho nosocomio sea llevadero y hasta agradable, así como si el personal de salud que brindará la atención resolverá todas sus dudas o inquietudes y el paciente salga totalmente satisfecho.

El Hospital Regional Lambayeque un nosocomio de alta complejidad, clasificado como nivel III-1 por lo cual día a día recibía gran afluencia de paciente referidos para su atención, estos pacientes no solo son de la región Lambayeque si no de la macro región norte; por lo cual había alta demanda, siendo el tiempo de espera relativamente largo para conseguir una cita, sumado a esto se atendían por turno 16 pacientes. Lo cual podría verse afectada la calidad de la atención del médico, ya que a medida que pasan las horas el rendimiento suele verse afectado, y esto a su vez determina cuán satisfecho queda el paciente con la atención brindada además que calidad engloba diversas dimensiones y uno de los resultado de esta es la satisfacción(17).

En este hospital se retomaron las atenciones en consultorio externo progresivamente, ya que fue denominado Hospital Covid-19, por lo cual se suspendieron las atenciones ambulatorias. Actualmente algunos pacientes refieren que sigue siendo sumamente

complicado adquirir una cita, además de esto el tiempo de espera sigue siendo relativamente largo, sumado a esto el distanciamiento social, así como las medidas y barreras de bioseguridad suele tornarse poco agradable su estadía y atención.

Se realizó una minuciosa revisión bibliográfica internacional, nacional y regional sobre este tema de investigación.

Manzoor, F.(18) et al en el 2019 aplicaron un estudio en donde determinaron la satisfacción del paciente respecto a los servicios de salud y analizaron el comportamiento del médico para hallar la relación entre satisfacción del paciente y los servicios de salud en tres hospitales públicos de Khyber Pakhtunkhwa - KPK, Pakistán. Donde se demostró que el comportamiento del médico influye significativamente en la satisfacción de los pacientes, quienes estuvieron muy satisfechos con los servicios.

De Waard, C.(19) et al en el 2018 su estudio consiguió comprender la relación entre el trato médico-paciente y la satisfacción percibida en los adultos mayores y sus médicos de cabecera. La nota promedio del informe de satisfacción con el médico de cabecera fue 8 de 10 puntos. La puntuación promedio para la relación médico-paciente fue 65; el 7,6% informó una relación médico-paciente baja, el 26,0% una relación médico-paciente media y el 66,3% una relación médico-paciente óptima.

Dansereau E.(20) et al en el 2017, analizaron la relación de calidad de atención y satisfacción de pacientes con y sin VIH en Zambia, aplicaron una encuesta a pacientes de 104 establecimientos de tres diferentes niveles de atención en 16 distritos de Zambia. Los resultados arrojados fueron que para los pacientes sin VIH tuvieron mejor grado de satisfacción en los hospitales a comparación de un centro y/o puesto de salud; la percepción de calidad de atención, prestación de atención médica y accesibilidad, obtuvo una mayor satisfacción para los pacientes sin VIH. Finalmente la puntuación global de satisfacción fue 6,9 en una escala de 10 puntos para los servicios sin VIH y de 7,3 para los servicios de VIH.

Sun J y et al(21) en el 2017 publicaron un estudio en donde averiguaron la satisfacción de los pacientes chinos atendidos en varios hospitales. Encuestaron a 47 413 pacientes entre ambulatorios y hospitalizados. Los resultados fueron que la tasa de satisfacción general con respecto a atención médica es favorable pero puede mejorar; aunque existen algunos aspectos que debe mejorar en cuanto a atención y procesos administrativos; además con respecto al tiempo de espera los pacientes ambulatorios no estaban satisfechos.

Flores, M.(22) en el 2020 publicó un estudio descriptivo correlacional empleando dos cuestionarios de escala ordinal a 55 pacientes, en donde halló la correlación entre las variables de estudio y sus dimensiones. Concluyó que hay una correlación entre la calidad de atención y grado de satisfacción en los pacientes del Hospital de Trujillo así como también de una fuerte relación entre satisfacción y sus diferentes dimensiones de calidad.

Basurto, C.(23) en el 2019 su estudio encuestó a 114 pacientes asistentes al Departamento de Medicina Física Rehabilitación (H. Bernaldes); empleó un cuestionario SERVPERF como medición de la calidad de atención y un cuestionario SUCE para satisfacción. El resultado fue una relación relevante entre satisfacción del paciente y sus diferentes dimensiones de la calidad de atención; además concluyó que la calidad obtenida fue alta con un 63% y el grado de satisfacción fue alta con un 49% siendo este porcentaje el más predominante.

Cuenca, L.(24) en el 2016 trabajó con 200 usuarios asistentes al Centro de Salud Carlos Showing Ferrari. Como resultado obtuvo, la existencia de correlación estadística entre satisfacción del usuario y calidad de atención del personal de salud; además de la existencia de satisfacción con respecto a que la sala de espera era un ambiente limpio y cómodo, así como también insatisfacción en cuanto a disponibilidad de Historias Clínicas al instante de ingresar a consulta, calificaron de mala la atención, y se halló que no se toma el tiempo suficiente, el médico, para resolver las dudas a los pacientes a cerca de los

procedimientos y tratamientos médicos.

Messarina, P.(25) en el 2016 en su estudio determinó la influencia de “calidad de atención en la satisfacción” de 224 pacientes asistentes al servicio de Resonancia magnética de un Hospital en Trujillo. Halló alta correlación entre satisfacción del usuario con la dimensión fiabilidad de la calidad; así como también alta correlación en las dimensiones: sensibilidad, tangibilidad, empatía y seguridad; también determinó que la calidad de la atención influye en la satisfacción del paciente.

Ticona Y.(26) en 2018 publicó una investigación en donde trabajó con 110 mujeres que tenían hijos menores de 5 años, quienes desarrollaron un cuestionario el cual contenía cinco dimensiones de la calidad. Obtuvo que el 82% de usuarias estuvieron satisfechas y el 18% insatisfechas; y como consecuencia este porcentaje de madres satisfechas indicaron de igual manera niveles altos en las dimensiones aspectos tangibles y empatía de calidad; concluyendo que las enfermeras brindan una buena calidad de atención.

Cazorla J.(27) en el 2017 publicó un estudio en donde aplicó una encuesta a 78 pacientes asistente al consultorio externo de pediatría. Este trabajo encontró satisfacción en los usuarios externos y en su mayoría fue debido a la atención médica proporcionada por el profesional y las demás personas involucradas al consultorio de pediatría; cabe mencionar que el orden y limpieza del consultorio fueron claves para la satisfacción de los usuarios.

Sosa C.(28) en una investigación descriptiva en 2017 evaluó la calidad de atención desde dos perspectivas, antes y después de la consulta en dos establecimientos de salud nivel I en la provincia de Lambayeque. Revelando que los usuarios de ambos establecimientos mostraron una alta insatisfacción; además que de acuerdo en sus dimensiones solo en empatía estuvieron satisfechos. Cabe mencionar que hubo una diferencia negativa entre percepción y expectativa, los usuarios más insatisfechos fueron los del establecimiento de salud San Martín.

León A.(29) en el 2017 presentó un trabajo de estudio en donde encuestó a 384 usuarios asistentes a los diversos consultorios del Hospital Regional Policial - Perú, Chiclayo. Halló que en un 48.2% fue un buen nivel de calidad predominante en la atención médica y excelente 28.6% para los consultorios de pediatría, psiquiatría y cardiovascular; además de que los usuarios tuvieron un 76.8% de satisfacción global; en cuanto a calidad y satisfacción se tomaron las dimensiones: empatía, trato recibido, confianza e información al paciente. En donde predominaron 57% de usuarios de 31 a 49 años de edad, 67.9% el sexo femenino, 90.6% procedencia tipo urbana en su mayoría y la instrucción superior (68.2%). Se pudo concluir que la gran parte de los usuarios estuvieron satisfechos de acuerdo con sus dimensiones de calidad.

Esta investigación se realizó porque es importante conocer la percepción de los pacientes acerca de la calidad de la atención proporcionada por el personal asistencial y administrativo del Hospital Regional Lambayeque, institución renombrada y con gran afluencia de pacientes en nuestra región; debido a que la calidad de atención garantiza la satisfacción continua del paciente quien es el usuario de los servicios de salud, y muchas veces factores externos pueden alterar la atención y perjudicar la satisfacción.

El interés de esta investigación fue el de identificar el grado de satisfacción del paciente y las dimensiones de calidad de atención proporcionada por el personal de salud a través de dos instrumentos confiables y validados; ya que el paciente quien es el usuario de estos servicios es esencial para llevar a cabo los procedimientos y establecer mecanismos en dicho nosocomio, como el de planeamiento, implantación y evaluación de la prestación de los servicios.

Al diagnosticar la calidad de atención brindada y satisfacción, los beneficiados fueron los trabajadores de esta institución, siendo esto fundamental para que las autoridades encargadas puedan evaluar posteriormente los resultados que se hallaron y en consecuencia

tomen acciones o estrategias, así como implementar futuras políticas para mejorar la calidad de atención brindada por todo el personal asistencial y administrativo, y por ende la satisfacción de los consumidores de estos servicios de salud; además que los datos recopilados servirá de sustento para futuras investigaciones.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque - 2021?

1.3. Hipótesis

La calidad de atención se relaciona significativamente con el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo en el Hospital Regional Lambayeque - 2021.

1.4. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque - 2021.

Objetivos específicos

- Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del hospital regional Lambayeque.
- Identificar la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque.

- Identificar la dimensión fiabilidad de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque.
- Identificar la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque.
- Identificar la dimensión seguridad de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque.
- Identificar la dimensión empatía de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque.
- Identificar la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque.

1.5. Teorías relacionadas al tema

Calidad de atención:

“Avedis Donabedian, pionero en interesarse y definir la calidad en el ámbito asistencial o sanitario, define a calidad como la “conformidad de normas”, existiendo tres aspectos básicos e importantes de la calidad, que articulados y en conjunto tiene como resultado un óptimo “acto médico”(30). Uno de estos aspectos es el técnico - científico, el cual hace referencia a la formación cognoscitiva y buen juicio del médico, esto quiere decir que al paciente se le realiza un correcto diagnóstico y por ende un tratamiento adecuado. Otro de ellos es la relación interpersonal, se establece una relación paciente - médico, en donde el paciente logra tener la confianza y libertad de contarle al médico las dolencias, siendo totalmente minucioso para que por consiguiente el profesional realice un análisis exhaustivo y llegar al diagnóstico correcto y tratamiento ideal(31). Caso contrario si el médico no muestra la empatía, confianza o esa sensibilidad para con el paciente, este no

será totalmente libre de expresar y como consecuencia dejará de prescindir de los servicios del médico(32).

Por ultimo tenemos al entorno físico de la atención, ambiente en el que presencia el acto médico, y además valora el confort que siente el paciente, si la información brindada fue la necesaria para despejar sus dudas y hacer de su estadía la mejor, así como también si tuvo la privacidad dentro del consultorio para su atención; este aspecto puede variar de una persona a otra debido a su percepción(33).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que calidad de atención hace referencia al conjunto de diagnósticos y servicios terapéuticos que son apropiados para lograr una óptima atención sanitaria, considerando los factores y conocimientos del paciente, logrando un óptimo resultado con el menor riesgo posible de efectos iatrogénicos (34). Sabemos que la OMS es la entidad más importante a nivel mundial en cuanto a salud y su gestión se refiere; usualmente se busca que la atención brindada sea la más adecuada, cabe resaltar que obtener una buena calidad de atención no solo se hace participe el profesional de la salud, sino que involucra muchos actores y aspectos para obtener dicho resultado(33).

Según la literatura existen diversos enfoques para definir calidad, como Zeithmal, con un enfoque antiguo, describe a “Calidad como excelencia, siendo tomada como superioridad”(35).

La calidad también fue vista como “valor”, debido a que diversos autores cuestionaron que sea vista como excelencia es así que se le dio un nuevo enfoque y hace referencia al valor que tiene el producto sin hablar de superioridad sino más bien a sus atributos; por ello la calidad es adaptable de acuerdo a las necesidades del usuario y el uso que quiera darle(36).

En la actualidad, la calidad ha sido íntimamente relacionada con la satisfacción, con lo que este enfoque sería totalmente subjetivo ya que cada usuario tiene diferentes expectativas y lo que puede parecer bueno para alguno sería malo para otros(37). La medición de los servicios de calidad puede ser un poco engorrosa ya que tiene ciertas características como: intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y caducidad; incluso esto ha sido modificado por diferentes autores a lo largo del tiempo(35).

Satisfacción del paciente:

Giese y Cote en el 2000 definieron la satisfacción del usuario como la “respuesta que experimenta un individuo en un contexto específico y en un momento determinado”(38).

Toda persona que hace uso de un servicio automáticamente se convierte en un usuario y si nos referimos en específico al área de salud se le llamaría “paciente”; el cual puede quedar satisfecho o no con la atención brindada, esto se traduce a que después de su paso por el consultorio se tendrá una respuesta positiva o negativa referente a la atención que obtuvo; siendo está muy importante para la calificación y mejora continua del personal y establecimiento de salud(39).

Cuando nos referimos a satisfacción, en la literatura encontraremos algunos determinantes que influyen en cuan satisfecho queda el usuario; como los factores individuales que son totalmente determinantes y dependientes de cada individuo como sus condiciones económicas, culturales y experiencias vividas(40). Seguido de los factores familiares/sociales que son las experiencias transmitidas de una persona a otra en cuanto al servicio que recibirá; y por último los factores de Servicios de salud que hace referencia al privilegio de acceder con facilidad a

establecimientos sanitarios, el tiempo de espera y cuán eficiente es la atención (33).

Cronin y Taylor en 1992 desarrollaron un modelo mejorado de medición para evaluar “calidad de servicio y satisfacción del usuario”, a este modelo lo llamarón SERVPERF en el cual se evidencian cambios notables y mucho más fácil de entender para evaluar calidad, obteniendo datos confiables y exactos (32)

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación:

Según el grado de abstracción fue una investigación básica(41,42). Porque hemos contribuido con más información de este fenómeno que será aplicable y replicable en la sociedad, pero siendo consiente que no hallaremos los mismos resultados, ya que todo contexto es sumamente diferente.

Según el objetivo fue relacional(42), ya que hallamos la relación entre las dos variables de estudio, que son calidad de atención y satisfacción del paciente.

Según el enfoque fue cuantitativa, debido los datos que fueron recolectados eran medibles de lo que expresó el objeto de estudio: los pacientes asistentes a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque, donde se aplicó la estadística descriptiva e inferencial.

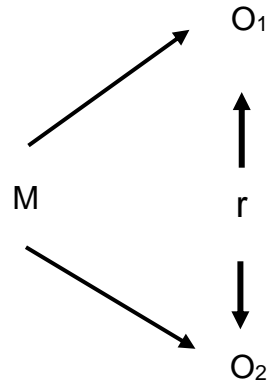
Según el número de veces fue un estudio transversal (43) ya que los datos fueron recolectados utilizando cuestionarios validados como instrumentos, en un momento determinado(43).

Diseño de investigación:

Se empleó un diseño de investigación no experimental: Descriptivo - Correlacional (43), porque no manipulamos las variables de estudio, solo nos encargamos de observar los fenómenos según el contexto que se presentó (Hernández S.). Las variables estudiadas fueron calidad de atención y satisfacción del paciente, fueron observadas y extraídas de los cuestionarios, sin manipulación de los

resultados.

Siendo su diagrama simbólico:



Donde:

M = Pacientes

O1= Calidad de atención

O2= Grado de satisfacción

r= Correlación de calidad de atención y grado de satisfacción.

2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN.

Tipo: Categórica Politómica Ordinal

Variable 2: GRADO DE SATISFACCIÓN

Tipo: Categórica Politómica Ordinal

Tabla 1. Operacionalización de variables

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Instrumento | Valores finales | Tipo de variable | Escala de medición |
|----------------------------|--|---|-------------------------|--------------------------|--------------|--|------------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Calidad de atención | Diagnósticos y servicios terapéuticos apropiados para lograr una óptima atención sanitaria del paciente, con el mejor resultado y menor riesgo posible de efectos iatrogénicos (34). | Percepción del paciente de acuerdo a lo presenciado e interiorizado de una situación vivida. | Fiabilidad | Bueno Regular Malo | 1 - 4 | Técnica: Encuesta Instrumento: CUESTIONARIO SERVPERF | 57 - 75 38 - 56 1 - 37 | Categórica Politómica | Ordinal |
| | | | Capacidad de respuesta | | 5 - 6 | | | | |
| | | | Seguridad | | 7 - 9 | | | | |
| | | | Empatía | | 10 - 12 | | | | |
| | | | Aspectos tangibles | | 13 - 15 | | | | |
| Grado de satisfacción | Respuesta que experimenta un individuo en un contexto específico y en un momento determinado (38). | Opinión del paciente de acuerdo a lo presenciado a una situación en particular en la atención administrativa y médica | Atención administrativa | Alto Medio Bajo | 1 - 5 | Técnica: Encuesta Instrumento: CUESTIONARIO SUCE | 20 - 25 14 - 19 1 - 13 | Categórica Politómica | Ordinal |
| | | | Atención médica | | | | | | |

2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

La población corresponde a todos los pacientes de atención ambulatoria en consultorio externo de las diferentes especialidades del Hospital regional Lambayeque entre los meses de agosto a noviembre del 2021.

La muestra utilizada para el estudio consistió 100 pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital Regional Lambayeque.

Para la estimación de tamaño de muestra se aplicó la fórmula siguiente(44):

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$
$$n = \frac{(2627)(1.96)^2(0.6)(0.4)}{(2627-1)(0.0941)^2 + (1.96)^2(0.6)(0.4)}$$

$$n= 100.18$$

Donde:

N: 2627 Total de población

Z: 1.96 coeficiente de confiabilidad para un nivel de significancia de 5%.

p: 0.6 Probabilidad de éxito o proporción esperada.

q: 1-p

e: 0.0941 error de precisión

$$n=100 \text{ pacientes}$$

Se empleó un muestreo aleatorio simple(45); donde los pacientes fueron elegidos al azar, y se consideraron los criterios de selección siguientes:

Criterios de Inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes atendidos exclusivamente en los consultorios externos del Hospital Regional Lambayeque.
- Pacientes que participaron voluntariamente en el estudio.
- Pacientes con equipo móvil propio.

Criterios de Exclusión:

- Consultorios externos con especialidades no aperturadas.
- Pacientes no asistentes a consulta programada en hora y fecha establecida.
- Pacientes con problemas o trastornos mentales.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

La encuesta fue la técnica utilizada para recopilar los datos, obteniendo resultados automáticos (46) con la información recolectada de los pacientes atendidos en los consultorios externos del hospital regional Lambayeque en el 2021.

Instrumento:

El cuestionario, instrumento clave de la técnica encuesta y se aplica un grupo de preguntas para afirmar o no las hipótesis planteadas. Estos instrumentos (anexo 05) tienen una escala de medición tipo likert”(43) y fue extraído del trabajo de investigación de Basurto C” (23) en el 2019; sometiéndose a una adecuación y modificación; así mismo se realizó una validación de contenido a través de la evaluación de expertos (anexo N° 04), previo aplicación de una prueba piloto en donde ellos determinaron que los ítems considerados en ambos cuestionarios tenían

coherencia y conexión adecuados con la investigación, además de tener claridad.

Validez y confiabilidad:

Se demostró la validez someténdolas mediante juicio de tres expertos, a quienes se les hizo llegar la información necesaria como la matriz de consistencia, matriz de operacionalización, y el informe de fiabilidad (alfa de cronbach). De tal manera que también se le proporcionó una ficha de validación(47), en la que se recogió la información de cada uno de ellos, de acuerdo a su apreciación estuvieron de acuerdo con los ítems de cada cuestionario.

Así mismo se aplicó una prueba piloto con la finalidad de realizar las correcciones pertinentes del instrumento; la fiabilidad de consistencia interna se evaluó con el coeficiente alfa de cronbach utilizando el programa SPSS 26.

Para medir calidad de atención, se empleó un “cuestionario SERVPERF” y cumple con un “coeficiente confiable medido mediante el alfa de Cronbach”(43) de 0.931 este cuestionario tiene “cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles”(48) y suma en total 15 ítems. Cada ítem posee 5 alternativas, tipo Likert.

En relación con la variable “grado de satisfacción del paciente” se empleó un “cuestionario SUCE”, se demostró su fiabilidad con un alfa de cronbach de 0,786” consta de 5 ítems y dos dimensiones referentes a atención administrativa y atención médica. La puntuación fue calificada en base a 25 (mayor puntuación) y 5 (menor puntuación), entonces a mayor puntuación se presentó un mayor grado de satisfacción del paciente.

Para ambos cuestionario se aplicó la escala tipo Likert, esta escala contiene una serie de ítems que pueden ser tres, cinco o hasta siete categorías; en donde el participante debe elegir entre ellas(43), (ver anexo 5).

Los datos que arrojaron los cuestionarios fueron valores categóricos ya que los valores finales para calidad fueron: buena, regular o mala y para grado de satisfacción: alto, medio y bajo con sus respectivas puntuaciones mediante medidas de dispersión de rango intercuartílico en donde se consideraron los percentiles 25 y 75 en la tabla baremo; tal y como se contempla en la ficha técnica de ambos instrumentos (anexo 06).

Link del cuestionario: <https://forms.gle/5jYsedbWitLJRUVb9>

Para la recolección de datos, se solicitó al Director del Hospital Regional Lambayeque y al director de investigación permiso aplicar el trabajo de investigación en dicho nosocomio (anexo N° 08); además se contó con el apoyo de un colaborador, trabajador asistencial en dicho hospital, quién accedió a la relación de pacientes que asistieron a los consultorios externos entre los meses de agosto a noviembre del 2021, información que proporcionó la Unidad De Gestión Del Paciente (UGP), y posteriormente la entregó al investigador de este estudio; se identificaron a los pacientes citados en día y fecha determinada, así como el número de celular medio por el cual se estableció la comunicación.

Se realizó una llamada al paciente que acudió a consultorio externo en donde el investigador se presentó, explicó el estudio y solicitó permiso para enviarle por vía Whatsapp el link de la encuesta y así mismo al tener acceso al link en primera estancia aparecía el consentimiento informado en donde se explicaba en qué consistía esta encuesta, los beneficios y el libre derecho de participar o abstenerse de ello, los que aceptaron participar de la investigación se les redirigió al primer cuestionario; caso contrario culminó la entrevista al presionar no.

Una vez terminada la resolución de estos cuestionarios se registraron los datos en una base para su análisis

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Con la información recolectada se ordenaron los datos y se codificaron en números para su posterior análisis. Se creó una base de datos en Excel 2013 con una tabulación; el análisis estadístico descriptivo se realizó utilizando el software estadístico SPSS versión 26, donde se construyeron tablas de distribución de frecuencia y gráficos, de acuerdo con los objetivos planteados.

Para la estadística inferencial, se empleó la técnica no paramétrica chi-cuadrado (anexo 10 – tabla 10), pero la prueba fue débil, ya que no cumplió con los supuestos requeridos. Por ello se utilizó la prueba exacta Fisher en donde se comprobó la asociación de ambas variables estudiadas, sin embargo para hallar el grado de correlación de estas variables se aplicó el coeficiente de correlación de Gamma, ya que ambas variables presentaron el mismo número de dimensiones, corroborando esta correlación. Posteriormente se empleó una prueba estadística descriptiva donde se confeccionaron tablas de frecuencias y gráficos para los objetivos específicos.

2.6. Criterios éticos

De acuerdo a los principios éticos básicos mencionados en el reporte Belmont(48) (49), esta investigación cumple con:

Principio de respeto a las personas, ya que a cada participante se le hizo llegar un consentimiento informado (anexo 07) en donde era libre de participar o no, en donde se detalló minuciosamente el trabajo de investigación.

Beneficiencia: los resultados de esta investigación fueron de apoyo para el personal de salud del Hospital (anexo 08), ya que analizaron los mismos, identificando en que dimensiones de calidad estaban fallando y cuál fue el grado de satisfacción del paciente para hacer mejoras futuras; además que servirá para futuros estudios.

Justicia. Fue una selección equitativa donde se tomaron en cuenta los criterios de selección. Fueron elegidos al azar de acuerdo con un muestreo aleatorio simple, sin excluir intencionalmente a ningún paciente en específico por condición socioeconómica, sexo o raza.

Confidencialidad: la encuesta aplicada se desarrolló anónimamente en su totalidad para evitar sesgos en los datos recolectados, los mismos fueron almacenados y archivados en una carpeta encriptada a la cual el investigador solo tenía acceso para evitar la identificación de los participantes de este estudio.

El principio de No maleficencia, esta investigación no causó daño alguno de cualquier índole, ya que siempre se cuidó la privacidad y libertad de respuesta de los pacientes que respondieron los cuestionarios.

Además esta investigación cumplió con los criterios de rigor científico, confirmando que tiene credibilidad y por ende calidad(50).

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Tabla 2. *Correlación de la Calidad de atención y Grado de satisfacción del paciente con la prueba Gamma.*

| | | Calidad de atención global | | | Total | Prueba de independencia P | Correlación Gamma |
|-----------------------|-------|----------------------------|---------|-------|-------|------------------------------|----------------------|
| | | Mala | Regular | Buena | | | |
| Grado de satisfacción | Bajo | 1 | 3 | 0 | 4 | <0.0001* | 0.888 |
| | Medio | 1 | 14 | 6 | 21 | | |
| | Alto | 0 | 12 | 63 | 75 | | |
| | Total | 2 | 29 | 69 | 100 | | |

*Análisis mediante la Prueba exacta de Fisher.

En la tabla 2, indica una fuerte asociación de las variables calidad de atención y grado de satisfacción, así mismo una correlación alta positiva representada por el coeficiente de gamma 0.888.

Tabla 3. *Grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital regional Lambayeque.*

| <i>Grado</i> | Grado de Satisfacción | |
|--------------|-----------------------|-------------------|
| | <i>n</i> | <i>Porcentaje</i> |
| Bajo | 4 | 4% |
| Medio | 21 | 21% |
| Alto | 75 | 75% |
| Total | 100 | 100% |

Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario SUCE.

En la tabla 3, la mayoría de los pacientes, 75%, se mostraron sumamente satisfechos reflejando un grado alto; seguido de un 21% con un grado medio de satisfacción. Sin embargo solo el 4% no se encontraron satisfechos indicando un bajo grado.

Tabla 4. *Calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital regional Lambayeque*

| Calidad de atención | | |
|---------------------|----------|-------------------|
| <i>Calidad</i> | <i>n</i> | <i>Porcentaje</i> |
| Mala | 2 | 2% |
| Regular | 29 | 29% |
| Buena | 69 | 69% |
| Total | 100 | 100% |

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario SERVPERF.

En la tabla 4, refleja un 69% de buena calidad de atención, esto manifestado por pacientes encuestados después de su atención en consulta externa, 29% regular y solo dos pacientes encuestados encontraron mala la calidad de atención.

Tabla 5. *Dimensión fiabilidad de la calidad de atención percibida por los pacientes asistentes a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque.*

| Fiabilidad de Calidad de atención | | |
|-----------------------------------|----------|-------------------|
| <i>Calidad</i> | <i>n</i> | <i>Porcentaje</i> |
| Mala | 9 | 9% |
| Regular | 43 | 43% |
| Buena | 48 | 48% |
| Total | 100 | 100% |

Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario SERVPERF.

En la tabla 5, observamos esta dimensión de calidad en el Hospital Regional Lambayeque tuvo una valoración de buena con un 48%, la disponibilidad de citas y atención por orden de llegada es fundamental para los pacientes; además se visualiza una valoración regular de 43% para esta dimensión. Sin embargo, visualizamos que el 9% de pacientes encontraron la fiabilidad de la calidad mala.

Tabla 6. *Dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención percibida por los pacientes asistentes a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque.*

| Capacidad de respuesta de Calidad de atención | | |
|---|----------|-------------------|
| <i>Calidad</i> | <i>n</i> | <i>Porcentaje</i> |
| Mala | 15 | 15% |
| Regular | 39 | 39% |
| Buena | 46 | 46% |
| Total | 100 | 100% |

Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario SERVPERF.

En la tabla 6, observamos claramente una buena capacidad de respuesta en el Hospital Regional Lambayeque, ya que 46% de pacientes percibió que aspectos como en la rapidez de atención o la resolución de dudas fue la adecuada. El 39% de pacientes refirió encontrar regular la capacidad de respuesta, en cuanto a la atención recibida. Sin embargo, 15% de los pacientes asistentes encontró esta dimensión mala.

Tabla 7. *Dimensión Seguridad de la calidad de atención percibida por los pacientes asistentes a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque.*

| Seguridad de Calidad de atención | | |
|----------------------------------|----------|-------------------|
| <i>Calidad</i> | <i>n</i> | <i>Porcentaje</i> |
| Mala | 6 | 6% |
| Regular | 21 | 21% |
| Buena | 73 | 73% |
| Total | 100 | 100% |

Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario SERVPERF.

En la tabla 7, manifiesta que en cuanto a la dimensión seguridad, 73% de los pacientes fue buena ya que aspectos como su privacidad, así como la evaluación minuciosa por parte del personal médico fueron las óptimas. El 21% consideró que la dimensión de seguridad fue regular; no obstante solo seis pacientes encuestados encontraron esta dimensión mala.

Tabla 8. *Dimensión Empatía de la calidad de atención percibida por los pacientes asistentes a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque.*

| Empatía de Calidad de atención | | |
|--------------------------------|----------|-------------------|
| <i>Calidad</i> | <i>n</i> | <i>Porcentaje</i> |
| Mala | 5 | 5% |
| Regular | 17 | 17% |
| Buena | 78 | 78% |
| Total | 100 | 100% |

Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario SERVPERF.

En la tabla 8, observamos notablemente que la dimensión empatía de la calidad fue a gran escala buena para los pacientes encuestados, el 78% percibieron la atención y el trato de medico muy buena, con fácil explicación e interés para solucionar su problema de salud, también encontramos valoraciones de regular en un 17% y mala en un 5%.

Tabla 9. *Dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención percibida por los pacientes asistentes a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque.*

| Aspectos tangibles de Calidad de atención | | |
|---|----------|-------------------|
| <i>Calidad</i> | <i>n</i> | <i>Porcentaje</i> |
| Mala | 2 | 2% |
| Regular | 23 | 23% |
| Buena | 75 | 75% |
| Total | 100 | 100% |

Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario SERVPERF.

En la tabla 9, nos muestra que los aspectos tangibles de la calidad fueron percibidos en su mayoría como buena por los pacientes encuestados, representado por un 75%, lo cual es sumamente importante porque ello indica que aspectos como las barreras de seguridad, señalización de los espacios fueron los correctos durante la estadía de los pacientes; se visualiza que el 23% de los pacientes encontraron regular los aspectos tangibles encontrando. Por otro lado, dos pacientes manifestaron encontrar mala la dimensión aspectos tangibles.

3.2. Discusión

La satisfacción del paciente es un factor crucial para el éxito de toda entidad de salud sea pública o privada, que acompañada de la calidad de atención proporcionada por el personal médico y administrativo, en conjunto lograrán muy buenos resultados. Este estudio demostró la asociación de grado de satisfacción y calidad de atención, teniendo una correlación alta positiva; este resultado concuerda con los hallazgos de Flores M. (22) y Messarina P. (25); sin embargo Basurto (23) encontró una correlación positiva aunque baja variando los valores con nuestra investigación; lo que sugiere que existen factores que afectan la relación de estas variables, debido a que la calidad de atención debe ser buena para que por ende la satisfacción lo sea también y esto depende de las relaciones establecidas con el personal médico – administrativo, así como el mismo entorno en donde se lleva a cabo la atención de salud.

Para el grado de satisfacción la mayoría de pacientes encuestados evidenció un grado alto representado por el 75%, el 21% lo consideró un grado medio de satisfacción y el 4% del total de los encuestados se mostró insatisfecho con un grado bajo; lo cual indica que el desempeño y trato tanto del personal médico y administrativo debe estar en una mejora continua para alcanzar completamente un grado alto de satisfacción total de los pacientes asistentes a este Hospital, así como también que las barreras y medidas de bioseguridad empleadas tanto para con el paciente y el mismo personal médico fueron las necesarias además de la atención del médico, explicaciones acerca del problema de salud, indicaciones y tratamiento fueron claros y entendibles; estos hallazgos concuerdan con las investigaciones de Sun J. (21) y Manzoor F. (18) , esto puede deberse a que los pacientes resaltan que el comportamiento o desenvolvimiento del médico tratante es fundamental para lograr la

plena satisfacción del paciente, así como el tiempo que se le destina para su atención y cuanto deben esperar para acceder a ella.

Así mismo, Basurto (23) encontró resultados similares con un gran porcentaje de pacientes satisfechos, donde los pacientes valoraron las explicaciones y el trato brindado. Ticona T. (26) en el 2018 encontró que un 82% de las usuarias se encontraron satisfechas en el establecimiento de salud donde fueron atendidas y Cazorla J. (27) encontró que el 94.23% de los encuestados estuvieron satisfechos, todo ello posiblemente a que los pacientes califican como fundamentales y decisivos en su atención los aspectos como confianza, indicaciones y explicaciones sean las adecuadas por parte del personal médico, así mismo León A. (29) mostró en su estudio que gran parte de la población encuestada se encontró satisfecha. Ante este hallazgo Sosa C. (28) discrepa con esta investigación, en donde encontró un gran porcentaje de insatisfacción en los establecimientos de salud que aplicó su instrumento, lo que manifiesta muy probablemente la satisfacción de los pacientes se ve afectada de acuerdo al nivel del establecimiento de salud, la atención y la capacitación del personal médico - administrativo.

La calidad de atención global fue evaluada positivamente por los pacientes asistentes a consulta externa del Hospital Regional Lambayeque, representado por la mayoría de los encuestados con 69% seguida de una calidad de atención regular del 29%; y en consiguiente se puede deducir que la gran afluencia de pacientes atendidos diariamente en dicho nosocomio es por la óptima calidad de atención brindada, especialmente en las dimensiones evaluadas en este estudio, fueran las adecuadas. Esto coincidió con los hallazgos del estudio de Dansereau E. (20) aplicado en establecimientos de salud nacionales de los tres niveles de atención en varios distritos de Zambia, sur de África, en donde también tomaron en cuenta cinco dimensiones de

calidad al igual que Sun J. (21) que encontró que en general la atención fue buena pero que se debe mejorar continuamente, en consiguiente Basurto (23) halló una buena calidad con un 63%, de la misma manera que Messarina (25), y León (29) encontraron porcentajes favorables de buena calidad, pero discrepa con el estudio de Flores (22) ya que encontró la calidad de atención deficiente representado por el 52% de la población encuestada; esto es probablemente a que aspectos como el orden de atención, empatía, trato; el entorno y ambiente no sean los adecuados para los pacientes asistentes, cuyos aspectos son fundamentales y básicos para estándares altos de calidad de atención en salud.

Este estudio reveló una dimensión fiabilidad representada por el 48% de la población encuestada, que encontró buena calidad de dicha dimensión, lo cual indicaría que probablemente en la mayoría de servicios ofrecidos en consulta externa se encuentran citas disponibles para la continuación de sus atenciones periódicas, así mismo que estos pacientes fueron atendidos respetando el horario programado y orden de llegada, de tal manera Ticona Y. (26) concuerda con nuestro hallazgo. Sin embargo, Sosa C. (28) en dos establecimientos de salud obtuvo gran porcentaje de mala valoración en esta dimensión de la calidad; con esto deducimos que tanto el personal médico y administrativo debe contar con habilidades para la prestación del servicio en atención siendo cuidadoso y seguro.

La dimensión capacidad de respuesta representada por el 46% fue buena, podemos presumir que este porcentaje se obtuvo debido a que los pacientes percibieron rapidez en la de atención, ya que probablemente el tiempo de espera fue relativamente corto y así mismo cuando ellos presentaron algún problema o inconveniente el personal del hospital lo ayudó para su resolución sin mayor problema, concluyendo que la resolución de dudas fue la adecuada. León A. (29) encontró también resultados

similares; aunque Sosa C. (28) difiere de nuestros resultados, donde encontró una valoración de mala esta dimensión; esto es tal vez a que los pacientes siempre buscarán un servicio rápido y eficaz, orientándolos oportunamente; al no encontrar esto en el proceso de atención se infravalora.

El 73% de pacientes encuestados que asistieron a consulta externa de los diferentes servicios del Hospital Regional Lambayeque, encontraron buena la dimensión seguridad. Posiblemente, se haya respetado a cabalidad la privacidad del paciente durante su atención, así como la confianza que el médico le inspiró realizando una evaluación minuciosa además del examen físico completo según el problema de salud por la cual acudió a dicha consulta. También Carzola (27) y Sosa C. (28), en uno de sus establecimientos de salud que señala en su estudio, muestran resultados similares para esta dimensión, debido a que los pacientes refirieron que el médico les inspiró confianza y les realizó un examen minucioso completo en la privacidad del consultorio.

Por consiguiente, en cuanto a la dimensión de empatía, estuvo representada por el 78%, esto quiere decir que posiblemente esta población encuestada se sintió a gusto con la atención de médico, quien los atendió de manera amable y respetuosa, mostrando interés en solucionar el problema de salud que los aquejaba, explicándole de manera clara y entendible la enfermedad e indicaciones. Autores como Ticona Y.(26), Sosa C.(28) y León A. (29) concuerdan con hallazgos similares al nuestro, esto debido tal vez a que el personal de salud escuchó atentamente y con paciencia a los pacientes, tratándolos con amabilidad en su toda su estadía. Ya que es factor indispensable que el paciente sienta que se le brinda una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades y afecciones.

Así mismo, la mayoría de los pacientes encuestados indicaron la dimensión

aspectos tangibles como buena, representado por un 75%, ya que probablemente para ellos las señalizaciones para trasladarse dentro del hospital fueron las adecuadas, así como las barreras de bioseguridad que empleó el personal médico correspondían a la nueva coyuntura que atraviesa el país y el mundo, del mismo modo para con las medidas de seguridad que tuvieron para cada paciente en su atención; asimismo los materiales que se requerían para su atención estuvieron disponibles, Ticona Y.(26) encontró en su estudio un porcentaje similar al nuestro. Esto difiere de Flores M. (22), en donde encontró a su población disconforme en cuanto a los inmuebles y equipos del hospital y aspecto personal del personal de salud; esto debido a que ellos deben reflejar pulcritud en su imagen, siendo la primera impresión para los pacientes, en instalaciones hospitalarias adecuadas y óptimas para la realización de las atenciones sanitarias.

En el presente estudio se hallaron resultados muy importantes y favorables para la institución de salud, no obstante se presentaron una serie de limitaciones para su ejecución. Una limitación de este estudio fue el tamaño de la muestra, ya que al no contar con la cantidad exacta de pacientes asistentes de los últimos cuatro meses anteriores de la investigación durante el proceso del proyecto, se tuvo que reformular el tamaño de muestra y considerar los antecedentes de esta investigación. Además de ello, los estudios previos a esta investigación no eran sólidos en cuanto a la metodología y pruebas estadísticas por lo que fue engorroso y limitante citarlos para realizar las comparaciones, análisis con nuestro estudio.

Una de las fortalezas de nuestro estudio fue el gran apoyo brindado de la Unidad de gestión del paciente (UGP), quien nos proporcionó una amplia base de datos de pacientes citados, con información necesaria para su comunicación. Así mismo los cuestionarios que empleamos fueron bastante breves pero con información valiosa

general para hallar buenos resultados y que fueron fáciles de responder, de manera objetiva por parte de la población encuestada.

Finalmente, los hallazgos de esta investigación fueron de gran relevancia, ya que permitieron conocer el actual estado de la calidad de atención, en distintas dimensiones, que brinda tanto el personal médico y administrativo del Hospital Regional Lambayeque durante el periodo de agosto a noviembre del 2021, y por ende evaluar el grado de satisfacción de los pacientes asistentes a consulta externa diariamente; debido a que este es el resultado de la calidad, siendo de vital importancia la valoración que los pacientes le dan. Del mismo modo se corroboró y reafirmó la fuerte conexión que existe entre ambas variables, razón por la cual este hospital categorizado III-1 justifica la gran afluencia de pacientes así como la distinguida y seleccionada plana médica, tanto como el personal calificado con el que cuenta, quienes contribuyen día a día a mejorar el bienestar y calidad de vida de las personas que residen en la macro región norte.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- La calidad de atención del paciente y el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque guardan entre sí una fuerte asociación, además de un grado de correlación alta positiva.
- El grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque fue alto.
- La calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque fue buena.
- La dimensión fiabilidad de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque fue buena.
- La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque fue buena.
- La dimensión seguridad de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque fue buena.
- La dimensión empatía de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque fue buena.
- La dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque fue buena.

4.2. Recomendaciones

- Se recomienda realizar una investigación en donde se identifique cada especialidad médica en los consultorios externos, para obtener resultados diferenciados con respecto a la calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes.
- Realizar este tipo de trabajos de investigación periódicos en el Hospital Regional Lambayeque para corroborar que la atención médica brindada sigue en constate mejora y así mismo aumentando sus estándares de calidad de regular a buena con pacientes plenamente satisfechos.
- Es conveniente para futuras investigaciones trabajar con una muestra más amplia para obtener una sólida base de datos y por ende resultados estadísticos más exactos.
- Tanto el personal administrativo como médico debería revalorar y mejorar aspectos como la orientación de los pacientes para desplazarse dentro de las instalaciones del hospital; así como la eficaz programación y disponibilidad de citas.

REFERENCIAS

- 1.Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT. 2020;5(Extra 6-1):4-23.
- 2.Alvarez Izquierdo L. Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur. [Internet]. [Guayaquil]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020 [citado 5 de enero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15018>
- 3.Aguirre Reaño CM. “Mejora en el proceso de atención médica, para incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes de la empresa horizonte medic” [Internet]. [Trujillo]: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25233/aguirre_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 4.Saturno-Hernández PJ, Gutierrez-Reyes JP, Vieyra-Romero WI, Romero-Martínez M, O’Shea-Cuevas GJ, Lozano-Herrera J, et al. Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. Salud Pública Mex. 15 de diciembre de 2016;58(6):685.
- 5.Florián NJ, Gálvez N del C, Barsallo R. Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en reque – chiclayo 2019. TZHOECOEN. 30 de septiembre de 2020;12(4):525-35.
- 6.Paravic Klijn T, Lagos Garrido ME. Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. Cienc Enferm [Internet]. 2021 [citado 30 de enero de 2023];27(41). Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532021000100402&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- 7.Palacios Vega PP, Álvarez Gavilanes JE, Ramírez Valarezo CF. Gestión de calidad del

- proceso de Atención al Usuario. CIENCIAMATRIA. junio de 2021;7(12):67-96.
- 8.Guevara Carranza J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018.[Tesis maestría]. Chiclayo: Escuela de posgrado Universidad César Vallejo; 2018 [Internet]. [citado 30 de enero de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 9.Cid Pedraza C. Financiamiento de redes integradas de servicios de salud. Rev Panam Salud Pública. 6 de octubre de 2020;44:e121.
- 10.Decreto Supremo de la Política Nacional para la calidad N° 046-2014-PCM [Internet]. [Citado 28 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2014/07/DS-046-2014-PCM1.pdf>
- 11.Apaza Arena MC, Chahuayo Livise JE. Calidad de servicio del personal de salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2019. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa [Internet]. 2019; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10162>
- 12.Revista de órgano de la sociedad española de Calidad Asistencial. 2001 Vol. 16 [Internet]. [citado 14 de enero de 2021]. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- 13.Granado de la Orden S, Rodríguez Rieiro C, Olmedo Lucerón M del C, Chacón García A, Vigil Escribano D, Rodríguez Pérez P. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. Rev Esp Salud Publica. diciembre de 2007;81(6):637-45.
- 14.Sandoval Morán YE. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Sistema Integral

de Salud del Hospital Tomás Lafora – Guadalupe, Enero – Junio 2019. Universidad César Vallejo [Internet]. 2019; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44375>

15.Sánchez Arrastía D, Contreras Olivé Y. La relación médico-paciente y su importancia en la práctica médica. *Revista Cubana de Medicina Militar*. diciembre de 2014;43(4):528-33.

16.Gil Loayza KA. Monitoreo del desempeño de la gestión en establecimientos de salud del I, II y III nivel de atención. Ministerio de Salud – Dirección General de Salud de las Personas [Internet]. 2011; Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2359.pdf>

17.Solís-Cóndor R, Tantalean-del Águila M, Burgos-Aliaga R, Chambi-Torres J. Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*. julio de 2017;78(3):270-6.

18.Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician’s Behavior as a Moderator. *Int J Environ Res Public Health*. 9 de septiembre de 2019;16(18).

19.de Waard CS, Poot AJ, den Elzen WPJ, Wind AW, Caljouw MAA, Gussekloo J. Perceived doctor-patient relationship and satisfaction with general practitioner care in older persons in residential homes. *Scand J Prim Health Care*. junio de 2018;36(2):189-97.

20.Dansereau E, Masiye F, Gakidou E, Masters SH, Burstein R, Kumar S. Patient satisfaction and perceived quality of care: evidence from a cross-sectional national exit survey of HIV and non-HIV service users in Zambia. *BMJ Open*. 30 de diciembre de 2015;5(12):e009700.

21.Sun J, Hu G, Ma J, Chen Y, Wu L, Liu Q, et al. Consumer satisfaction with tertiary healthcare in China: findings from the 2015 China National Patient Survey. *International Journal for Quality in Health Care*. 1 de abril de 2017;29(2):213-21.

22.Flores F, Gabriela M. Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes

hospitalizados en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Trujillo 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [citado 28 de diciembre de 2020]; Disponible en: tic

23. Basurto Rojas C. Calidad de atención y satisfacción del paciente asistente al departamento de Medicina Física de Rehabilitación del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2019. Universidad Arzobispo Loayza [Internet]. 2019 [citado 28 de diciembre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.ual.edu.pe/handle/UAL/254>

24. Cuenca Ordoñez LM. Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del Centro de Salud de Huánuco, 2016. Universidad de Huánuco [Internet]. 2016 [citado 29 de diciembre de 2020]; Disponible en: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/123/T_047_46713124_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Messarina Santolalla PA. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV - SCIENTIA. 2016;8(2):119-23.

26. Ticona Tuanama Y. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C.S Pimentel” Octubre - Marzo 2016. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [Internet]. 2018 [citado 22 de enero de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7590>

27. Postigo Carzola JA. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de pediatría del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque de noviembre 2016 a abril 2017. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [Internet]. 28 de noviembre de 2019 [citado 22 de enero de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7589>

- 28.Sosa Meoño CE. Expectativas y percepciones antes y después de la atención del usuario externo, en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención. Micro Red. Lambayeque 2017. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [Internet]. 28 de noviembre de 2019 [citado 23 de enero de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7587>
- 29.León Namuche A. Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [Internet]. 12 de enero de 2018 [citado 22 de enero de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7593>
- 30.Silvera Fajardo, M Dimensiones de calidad para las clínicas de heridas en Colombia a partir de la visión teórica de Avedis Donabedian, 2020. [Internet]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2021 [citado: 2023, enero] (160 páginas) [Internet]. [citado 30 de enero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/79541/79509851.2021.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- 31.Pinilla Ballén D, Aguilar Jiménez Y, Gonzáles Henao SM, Adarve López M. Descripción de la relación médico-paciente en un servicio de consulta externa en el mes de agosto de 2020. Universidad Católica de Manizales - Colombia [Internet]. 2020; Disponible en: https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3506/1/Descripci%C3%B3n_relaci%C3%B3n_m%C3%A9dico_paciente_servicio_%20consulta_externa_mes_agosto_%202020.pdf
- 32.Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública de México. 1990;32(2):113-7.
- 33.Business EGS of. Los diferentes conceptos de calidad en salud [Internet]. [citado 15 de enero de 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

- 34.Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá. 11 de enero de 2019;6(1):55-71.
- 35.Ros Gálvez A, Parra Meroño MC. Calidad del servicio, calidad de vida, satisfacción del usuario y lealtad: el caso de los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Service quality, quality of life, user satisfaction and loyalty: the case of services provided to people with intellectual disability [Internet]. diciembre de 2018 [citado 24 de enero de 2021];39(51). Disponible en: <http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/3775>
- 36.Cortés Sánchez JM. Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015) [Internet]. 1ra edición. ICB Editores; 2017. 399 p. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=RhkWdWAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- 37.Argudo-Pesántez BL, Narváez-Zurita CI, Vásquez-Erazo EJ. Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues. CIENCIAMATRIA. 7(12):545-74.
- 38.Mora Contreras CE. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing [Internet]. 2011;10(2):146-62.
- 39.Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Revista de Calidad Asistencial. 2002;17(1):22-9.
- 40.De Los Ríos Castillo J. L. , Ávila Rojas T. L. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. 2004;XXII(2):128-137. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010> [Internet]. [citado 30 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

41. Alvarez Risco A. Clasificación de las Investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales [Internet]. 2020; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
42. Esteban Nieto NT. Tipos de investigación. Repositorio institucional - USDG. 2018;4.
43. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. 6° edición. México: Interamericana editores, S.A.; 2014.
44. García J, Reding A, López. Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica [Internet]. [citado 13 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-pdf-S2007505713727157>
45. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*. 2017;35(1):227-32.
46. Butka Thomas D, Xavier Oenning NS, García de Goulart BN. Essential aspects in the design of data collection instruments in primary health research. *Rev CEFAC*. 2018;20(5):657-64.
47. Bastos JL, Duquia RP, González-Chica DA, Mesa JM, Bonamigo RR. Field work I: selecting the instrument for data collection. *An Bras Dermatol*. 2014;89(6):918-23.
48. Zavala S, Alfaro-Mantilla J. Ética e investigación. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. octubre de 2011;28(4):664-9.
49. Córdova-Aguilar A. Ética en la investigación y la práctica clínica: un binomio complejo. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. octubre de 2019;19(4):101-4.
50. Paz Sandín EM. Criterios de validez en la investigación cualitativa: de la objetividad a la solidaridad. *Revista de Investigación Educativa*. 2000;18(1):223-42.

ANEXOS

ANEXO 01: Declaración jurada de originalidad

ANEXO 02: Acta de revisión de similitud de la investigación

ANEXO 03: Acta de aprobación de asesor

ANEXO 04: Matriz de consistencia

ANEXO 05: Instrumentos de recolección de datos.

ANEXO 06: Ficha técnica de instrumento.

ANEXO 07: Consentimiento informado

ANEXO 08: Carta de autorización para la recolección de la información.

ANEXO 09: Instrumentos de validación no experimental por juicio de expertos.

ANEXO 10: Tabla complementaria.


ANEXO 01: DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la DECLARACIÓN JURADA, soy del Programa de Estudios de **MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2021”

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

| | | |
|------------------------------------|---------------|---|
| Sime Figueroa Marialejandra Ysabel | DNI: 71215525 |  |
|------------------------------------|---------------|---|

Pimentel, 31 de mayo de 2023.

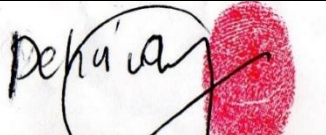
ANEXO 02: ACTA DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo **Chávarry Ysla Patricia del Rocio** docente del curso de **Seminario de tesis II** del Programa de Estudios de **MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** y revisor de la investigación del estudiante, **Sime Figueroa Marialejandra Ysabel**, titulada:

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2021”

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **19%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación en la Universidad Señor de Sipán S.A.C., aprobada mediante Resolución de Directorio N° 145-2022/PD-USS.

En virtud de lo antes mencionado, firma:



| | | |
|----------------------------------|---------------|---|
| Chávarry Ysla Patricia del Rocio | DNI: 16658907 |  |
|----------------------------------|---------------|---|

Pimentel, 11 de diciembre de 2021.

ANEXO 03: ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo **Chávarry Ysla Patricia del Rocio**, quien suscribe como asesor designado mediante **Resolución N° 246-2023/EPG-USS**, del proyecto de investigación titulado **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2021”**, desarrollado por la estudiante: **Sime Figueroa Marialejandra Ysabel**, del programa de estudios de **MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, acredito haber revisado, realizado observaciones y recomendaciones pertinentes, encontrándose expedito para su revisión por parte del docente del curso.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

| | | |
|------------------------------------|---------------|---|
| Chávarry Ysla Patricia del Rocio | DNI: 16658907 |  |
| Sime Figueroa Marialejandra Ysabel | DNI:71215525 |  |

Pimentel, 31 de mayo de 2023.

ANEXO 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| | |
|---|---|
| Manifestaciones del problema | El Hospital Regional Lambayeque es un nosocomio nivel III-1 (alta complejidad), por lo cual día a día recibía gran afluencia de paciente referidos para su atención, estos pacientes no solo son de la región Lambayeque si no de la macro región norte; por lo cual había alta demanda, siendo largo el tiempo de espera para obtener una cita, sumado a esto se atendían por turno 16 pacientes. Lo cual podría verse afectada la calidad de atención del personal de salud hacia los pacientes, ya que a medida que pasan las horas el rendimiento suele verse afectado, y esto a su vez determina cuán satisfecho queda el paciente con la atención brindada además que calidad engloba diversas dimensiones y uno de los resultado de esta es la satisfacción. |
| Problema | ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque - 2021? |
| Causas que originan el problema | <ul style="list-style-type: none"> - Alta demanda de atenciones médicas por ser un Hospital nivel III-1 (Alta Complejidad). - Hospital que trabaja con alta demanda de referencias de toda la región Lambayeque y macro región norte. - Tiempo prolongado de espera para obtener una cita en dicho hospital. - Personal de salud que no asiste por ser persona de riesgo por COVID-19. |
| Objeto de la Investigación | Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente |
| Objetivo General de la Investigación | Determinar si existe relación entre la calidad de atención del personal de salud y el grado de satisfacción del paciente que asiste al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque - 2021. |
| Objetivos específicos | <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del hospital regional Lambayeque. - Identificar la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque. - Identificar la dimensión fiabilidad de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque. |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque. - Identificar la dimensión seguridad de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque. - Identificar la dimensión empatía de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque. - Identificar la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque. |
| Campo de la investigación | HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE |
| Título de la investigación | “CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2021” |
| Hipótesis | La calidad de atención se relaciona significativamente con el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo en el Hospital Regional Lambayeque - 2021. |
| Variables | <ul style="list-style-type: none"> - V1. Calidad de atención - V2. Grado de satisfacción |

ANEXO 05: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTAS EXTERNAS

(Sime, M. 2021. Adaptado Basurto, C.2019)

Estimado paciente, el presente es un cuestionario que permitirá conocer la calidad de atención y el grado de satisfacción con respecto a la atención recibida por el personal médico que lo ha atendido en consulta externa. Para ello se requiere su opinión y respuestas sinceras. Este cuestionario deberá ser llenado por usted de manera personal, confidencial y anónima.

DATOS GENERALES

SEXO:

- Femenino
- Masculino

| | |
|--|---|
| EDAD: _____ | |
| CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN | |
| INSTRUCCIONES: De acuerdo con su percepción la atención recibida por parte del personal médico en la consulta externa, y seleccione una alternativa en cada pregunta. | |
| N° | FIABILIDAD |
| 1 | <p>¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo |
| 2 | <p>¿El médico le atendió en el horario programado?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo |
| 3 | <p>¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo |
| 4 | <p>¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo |
| N° | CAPACIDAD DE RESPUESTA |
| 5 | <p>¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo |
| 6 | <p>¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad, el personal del hospital lo resolvió inmediatamente?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Muy de acuerdo |

| | |
|-----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ De acuerdo ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ○ En desacuerdo ○ Muy en desacuerdo |
| N° | SEGURIDAD |
| 7 | <p>¿Se respetó su privacidad durante su atención médica?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Muy de acuerdo ○ De acuerdo ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ○ En desacuerdo ○ Muy en desacuerdo |
| 8 | <p>¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Muy de acuerdo ○ De acuerdo ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ○ En desacuerdo ○ Muy en desacuerdo |
| 9 | <p>¿El médico y otros profesionales de la salud que le atendió le inspiraron confianza?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Muy de acuerdo ○ De acuerdo ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ○ En desacuerdo ○ Muy en desacuerdo |
| N° | EMPATÍA |
| 10 | <p>¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Muy de acuerdo ○ De acuerdo ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ○ En desacuerdo ○ Muy en desacuerdo |
| 11 | <p>¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Muy de acuerdo ○ De acuerdo ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ○ En desacuerdo ○ Muy en desacuerdo |
| 12 | <p>¿Usted comprendió – entendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Muy de acuerdo ○ De acuerdo ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ○ En desacuerdo |

| | |
|-----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ Muy en desacuerdo |
| N° | ELEMENTOS TANGIBLES |
| 13 | <p>¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Muy de acuerdo ○ De acuerdo ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ○ En desacuerdo ○ Muy en desacuerdo |
| 14 | <p>¿El personal médico estuvo correctamente uniformado, empleando las barreras de bioseguridad?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Muy de acuerdo ○ De acuerdo ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ○ En desacuerdo ○ Muy en desacuerdo |
| 15 | <p>¿Los consultorios médicos contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Muy de acuerdo ○ De acuerdo ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ○ En desacuerdo ○ Muy en desacuerdo |

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTAS EXTERNAS
(SUCE)**

INSTRUCCIONES: De acuerdo con su percepción, seleccione una alternativa por cada uno de los siguientes enunciados.

| | |
|---|---|
| 1 | <p>Las barreras y medidas de bioseguridad por parte del personal del hospital fueron las adecuadas y necesarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> (5) Muy de acuerdo <input type="radio"/> (4) De acuerdo <input type="radio"/> (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> (2) En desacuerdo <input type="radio"/> (1) Muy en desacuerdo |
| 2 | <p>El tiempo de espera en consulta, fue el adecuado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> (5) Muy de acuerdo <input type="radio"/> (4) De acuerdo <input type="radio"/> (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> (2) En desacuerdo <input type="radio"/> (1) Muy en desacuerdo |
| 3 | <p>El trato por parte del personal médico fue bueno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> (5) Muy de acuerdo <input type="radio"/> (4) De acuerdo <input type="radio"/> (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> (2) En desacuerdo <input type="radio"/> (1) Muy en desacuerdo |
| 4 | <p>La duración de la consulta fue la adecuada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> (5) Muy de acuerdo <input type="radio"/> (4) De acuerdo <input type="radio"/> (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> (2) En desacuerdo <input type="radio"/> (1) Muy en desacuerdo |
| 5 | <p>La explicación que le brindo el médico sobre su problema de salud, el tratamiento e indicaciones fueron claras y entendibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> (5) Muy de acuerdo <input type="radio"/> (4) De acuerdo <input type="radio"/> (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/> (2) En desacuerdo <input type="radio"/> (1) Muy en desacuerdo |

ANEXO N° 06: FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

| | |
|--------------------------------|--|
| Nombre | Cuestionario de Calidad de atención del paciente |
| Objetivo | Evaluar la calidad de atención del paciente asistente a consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de la atención recibida. |
| Autor | Marialejandra Ysabel Sime Figueroa |
| Administración | Individual |
| Duración | 5 a 10 minutos |
| Sujetos de aplicación | Pacientes asistentes a la Clínica Inkamay Salud, ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2021. |
| Validez y Confiabilidad | La validez se realizó tomando en cuenta el criterio de tres Jueces Expertos; los cuales consideraron adecuados los ítems. La confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach y el cuestionario se aplicó a la muestra piloto obteniéndose $\alpha=0,931$; interpretándose que los resultados de opinión de los 10 usuarios respecto a los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera confiable y aceptable. |
| Calificación | Escala general y por dimensiones de la variable calidad de atención. |

Tabla 3. Calidad de atención de los pacientes asistentes al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque - 2021.

| CALIDAD | DIMENSION 1 | DIMENSIÓN 2 | DIMENSIÓN 3 | DIMENSIÓN 4 | DIMENSIÓN 5 | GENERAL |
|---------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|
| Buena | 16-20 | 88-10 | 112-15 | 112-15 | 112-15 | 557-75 |
| Regular | 11-15 | 55-7 | 88-11 | 88-11 | 88-11 | 338-56 |
| Mala | 1-10 | 11-4 | 11-7 | 11-7 | 11-7 | 11-37 |

Fuente: La autora

Tabla 4. Estructura del Cuestionario Calidad de atención del Paciente

| VARIABLE | DIMENSIONES | ITEMS | PUNTUACIÓN |
|---------------------|-------------|------------|--|
| Calidad de Atención | D1 | I1 | Muy en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3 De acuerdo = 4 Muy de acuerdo=5 |
| | | I2 | |
| | | I3 | |
| | | I4 | |
| | D2 | I5 | |
| | | I6 | |
| | D3 | I7 | |
| | | I8 | |
| | | I9 | |
| | D4 | I10 | |
| | | I11 | |
| | | I12 | |
| | D5 | I13 | |
| | | I14 | |
| | | I15 | |
| Total | | 115 | |
| Fuente: La autora | | | |

| Nombre | Cuestionario de Satisfacción del usuario de consultas externas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--|----------|--|---------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|----------|-------------|-------|------------|--------------------------|----|----|--|----|----|----|----|--------------|--|----------|--|
| Objetivo | Evaluar la satisfacción del usuario de consultas externas del Hospital Regional Lambayeque de la atención recibida. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Autor | Marialejandra Ysabel Sime Figueroa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Administración | Individual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Duración | 3 a 6 minutos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sujetos de aplicación | Pacientes asistentes a la Clínica Inkamay Salud, ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2021. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Validez y Confiabilidad | La validez se realizó tomando en cuenta el criterio de tres Jueces Expertos; los cuales consideraron adecuados los ítems. La confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach y el cuestionario se aplicó a la muestra piloto obteniéndose $\alpha=0,786$; interpretándose que los resultados de opinión de los 10 usuarios respecto a los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera confiable y aceptable. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calificación | <p>Escala general y por dimensiones de la variable grado de satisfacción del usuario.</p> <p>Tabla 5. Grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque - 2021.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>GRADO</th> <th>DIMENSION 1</th> <th>GENERAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ALTO</td> <td>20-25</td> <td>20-25</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>14-19</td> <td>14-19</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>1-13</td> <td>1-13</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: La autora.</p> <p>Tabla 6. Estructura del Cuestionario Satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>VARIABLE</th> <th>DIMENSIONES</th> <th>ITEMS</th> <th>PUNTUACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Satisfacción del Usuario</td> <td rowspan="5">D1</td> <td>I1</td> <td rowspan="5">Muy en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3 De acuerdo = 4 Muy de acuerdo=5</td> </tr> <tr> <td>I2</td> </tr> <tr> <td>I3</td> </tr> <tr> <td>I4</td> </tr> <tr> <td>I5</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td>5</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: La autora.</p> | GRADO | DIMENSION 1 | GENERAL | ALTO | 20-25 | 20-25 | MEDIO | 14-19 | 14-19 | BAJO | 1-13 | 1-13 | VARIABLE | DIMENSIONES | ITEMS | PUNTUACIÓN | Satisfacción del Usuario | D1 | I1 | Muy en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3 De acuerdo = 4 Muy de acuerdo=5 | I2 | I3 | I4 | I5 | Total | | 5 | |
| GRADO | DIMENSION 1 | GENERAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ALTO | 20-25 | 20-25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MEDIO | 14-19 | 14-19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| BAJO | 1-13 | 1-13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VARIABLE | DIMENSIONES | ITEMS | PUNTUACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción del Usuario | D1 | I1 | Muy en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3 De acuerdo = 4 Muy de acuerdo=5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | I2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | I3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | I4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | I5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO 07: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Quién suscribe Marialejandra Ysabel Sime Figueroa estudiante de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud de la escuela de Posgrado de la Universidad Señor de Sipán, quien ejecuta el presente proyecto de investigación: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - 2021**, con la finalidad de conocer y establecer la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción con respecto a la atención recibida por el personal médico que lo ha atendido en consulta externa.

Estimado paciente, usted ha sido contactado mediante el uso de las TICs (Tecnologías de Información y Comunicación) con el propósito de completar estos cuestionarios, los mismos que se desarrollarán de manera virtual en su totalidad y todos los datos de su identidad serán resguardados estrictamente de manera confidencial, además hacer de su conocimiento que ninguna pregunta será relacionada con datos de identificación, ni números de tarjetas bancarias, ni claves. Es necesario e importante mencionar que Usted puede tomar la decisión, durante el desarrollo del mismo, de no continuar, y ningún investigador del presente proyecto podrá obligar que brinde la información solicitada.

Finalmente mencionarle que la participación de esta encuesta no involucra ningún riesgo para usted, la información que brinde será únicamente con fines de investigación. Además se tiene la plena seguridad de obtener datos que permitirán crear e implementar a mediano o largo plazo futuras de estrategias, directivas y políticas que sirvan de ayuda para el mejoramiento de la calidad de atención y por ende la satisfacción de los pacientes.

En caso de duda y cualquier información que requiera puede entrar en contacto con el autor, sin ningún problema:

Marialejandra Ysabel Sime Figueroa.
msimef@gmail.com
sfigueroamaria@crece.uss.edu.pe

¿Desea participar en la investigación?

- Si
- No

ANEXO 08: APROBACIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - CHICLAYO
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN



PERÚ Ministerio de Salud

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN N°042-2021

El Comité de Ética en Investigación, luego de haber revisado de manera expedita el proyecto de investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - 2021". Se otorga la presente constancia al investigador:

SIME FIGUEROA MARIALEJANDRA YSABEL (personal del HRL)

Y se resuelve:

1. Aprobar la ejecución del mencionado proyecto.
2. Se extiende esta constancia para que el proyecto pueda ser ejecutado en **Pacientes de Consultorio Externo** bajo de modalidad: de encuesta virtual link: <https://forms.gle/5jYsedbWitLJRUVb9>
3. La investigadora se compromete a **usar la data colectada** durante el presente estudio **sólo para la realización de este y a guardar la confidencialidad que se amerita desde su inicio hasta la publicación.**
4. La investigadora deberá presentar el informe final al culminar la investigación.
5. La presente constancia es válida hasta el mes de **Febrero de 2022.**

Chiclayo, 23 de Noviembre del 2021.

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
M. S. SIME FIGUEROA MARIALEJANDRA YSABEL
P.E. COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN HRL
C.C. 0789

Código_Inv: 0211-036-21 CEI
Doc de factibilidad: SisGedo N° 3950003-4

Prolg. Augusto B. Leguía N°100 - Esquina Av. Progreso N°110-120 - Lambayeque-Chiclayo
Teléfono: 074- 480420 Anexo: 1060

ANEXO 09: INSTRUMENTOS DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS "CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN (SERVPERF)"

| | | |
|---|--|---|
| 1. NOMBRE DEL JUEZ | Dr. PAUL R. ALFARO FERNANDEZ | |
| 2. | PROFESION | Médico Cirujano |
| | ESPECIALIDAD | Epidemiólogo |
| | GRADO ACADEMICO | Doctor en Medicina |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS) | 38 años |
| | CARGO | Investigador RENACYT |
| Título de la Investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – 2021" | | |
| 3. DATOS DEL TESISISTA | | |
| 3.1 | NOMBRES Y APELLIDOS | Marialejandra Ysabel Sime Figueroa |
| 3.2 | PROGRAMA DE POSTGRADO | Maestría en Gerencia de Servicios de Salud |
| 4. INSTRUMENTO EVALUADO | 1. Entrevista () 2. Cuestionario (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () | |
| 5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO | <u>GENERAL</u> | Establecer si existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque - 2021. |
| | <u>ESPECIFICOS</u> | - Identificar el grado de satisfacción de paciente asistente al consultorio externo del hospital regional |

| | | |
|---|--|--|
| | | Lambayeque de acuerdo a la dimensión FIABILIDAD de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión SEGURIDAD de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión EMPATÍA de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión ASPECTOS TANGIBLES de la calidad de atención. |
| A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | | |
| N | DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | FIABILIDAD |
| 01 | Pregunta del instrumento ¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 02 | Pregunta del instrumento ¿El médico le atendió en el horario programado? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| 03 | Pregunta del instrumento ¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 04 | Pregunta del instrumento ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | |
| 05 | Pregunta del instrumento ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 06 | Pregunta del instrumento ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad, el personal del hospital lo resolvió inmediatamente? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| SEGURIDAD | | |
| 07 | Pregunta del instrumento ¿Se respetó su privacidad durante su atención médica? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 08 | Pregunta del instrumento ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |

| | | |
|----------------------------|--|--|
| 09 | Pregunta del instrumento ¿El médico y otros profesionales de la salud que le atendió le inspiraron confianza? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| EMPATÍA | | |
| 10 | Pregunta del instrumento ¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 11 | Pregunta del instrumento ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 12 | Pregunta del instrumento ¿Usted comprendió – entendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| ELEMENTOS TANGIBLES | | |
| 13 | Pregunta del instrumento ¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 14 | Pregunta del instrumento ¿El personal médico estuvo correctamente uniformado, empleando las barreras de bioseguridad? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |

| | | |
|-------------------------|---|------------------------|
| 15 | Pregunta del instrumento ¿Los consultorios médicos contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () |
| PROMEDIO OBTENIDO: | | A (X) D () : |
| 6 COMENTARIOS GENERALES | | |
| 7 OBSERVACIONES | | |



Paul Rubén Alfaro Fernández
Juez Experto

Colegiatura N° 12987

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS
"CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN (SERVPERF)"**

| | | |
|---|--------------------------------|--|
| 1. NOMBRE DEL JUEZ | | PAOLA BEATRIZ LA SERNA SOLARI |
| 2. | PROFESION | Odonóloga |
| | ESPECIALIDAD | Auditoria |
| | GRADO ACADEMICO | Doctora |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS) | 22 |
| | CARGO | Directora de escuela |
| Título de la Investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - 2021" | | |
| 3. DATOS DEL TESISISTA | | |
| 3.1 | NOMBRES Y APELLIDOS | Marialejandra Ysabel Sime Figueroa |
| 3.2 | PROGRAMA DE POSTGRADO | Maestría en Gerencia de Servicios de Salud |
| 4. INSTRUMENTO EVALUADO | | 1. Entrevista () 2. Cuestionario (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () |
| 5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO | | <u>GENERAL</u> Establecer si existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque - 2021. <u>ESPECIFICOS</u> - Identificar el grado de satisfacción de paciente asistente al consultorio externo del hospital regional |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>Lambayeque de acuerdo a la dimensión FIABILIDAD de la calidad de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión SEGURIDAD de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión EMPATÍA de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión ASPECTOS TANGIBLES de la calidad de atención. | |
| <p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p> | | |
| N | DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | |
| FIABILIDAD | | |
| 01 | <p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> | <p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| 02 | <p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El médico le atendió en el horario programado?</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> | <p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |

| | | |
|-------------------------------|--|---|
| 03 | <p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> | <p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| 04 | <p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> | <p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | |
| 05 | <p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> | <p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| 06 | <p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad, el personal del hospital lo resolvió inmediatamente?</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> | <p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| SEGURIDAD | | |
| 07 | <p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Se respetó su privacidad durante su atención médica?</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> | <p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| 08 | <p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> | <p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |

| | | |
|----------------------------|--|--------------------------------------|
| 09 | Pregunta del instrumento ¿El médico y otros profesionales de la salud que le atendió le inspiraron confianza? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| EMPATIA | | |
| 10 | Pregunta del instrumento ¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 11 | Pregunta del instrumento ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 12 | Pregunta del instrumento ¿Usted comprendió – entendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| ELEMENTOS TANGIBLES | | |
| 13 | Pregunta del instrumento ¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 14 | Pregunta del instrumento ¿El personal médico estuvo correctamente uniformado, empleando las barreras de bioseguridad? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |

| | | |
|-------------------------|---|--------------------------------------|
| 15 | Pregunta del instrumento ¿Los consultorios médicos contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| PROMEDIO OBTENIDO: | | A () D (): |
| 6 COMENTARIOS GENERALES | | |
| 7 OBSERVACIONES | | |



Paola La Serna Solari
Colegiatura N° 09555

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS
 "CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN (SERVPERF)"

| | |
|--|--|
| 1. NOMBRE DEL JUEZ | Mg. Sánchez Pereda, Silvana América |
| 2. PROFESIÓN | Estadística y Educadora |
| ESPECIALIDAD | Ciencias de la Educación |
| GRADO ACADÉMICO | Magister |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS) | 19 años |
| CARGO | Docente de Pre y Posgrado |
| Título de la Investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - 2021" | |
| 3. DATOS DEL TESISISTA | |
| 3.1 NOMBRES Y APELLIDOS | Marialejandra Ysabel Sime Figueroa |
| 3.2 PROGRAMA DE POSTGRADO | Maestría en Gerencia de Servicios de Salud |
| 4. INSTRUMENTO EVALUADO | 1. Entrevista () 2. Cuestionario (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () |
| 5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO | <p><u>GENERAL</u></p> Establecer si existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque - 2021. |
| | <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el grado de satisfacción de paciente asistente al consultorio externo del hospital regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión |

Silvana América Sánchez Pereda
 LICENCIADA EN ESTADÍSTICA
 COGEP 730

| | |
|---|---|
| | FIABILIDAD de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión SEGURIDAD de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión EMPATÍA de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión ASPECTOS TANGIBLES de la calidad de atención. |
| A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | |
| N 6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | |
| FIABILIDAD | |
| 01 | Pregunta del instrumento ¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención? Escala de medición: Ordinal A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 02 | Pregunta del instrumento ¿El médico le atendió en el horario programado? Escala de medición: Ordinal A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 03 | Pregunta del instrumento A (X) D () |

Silvana América Sánchez Pereda
 LICENCIADA EN ESTADÍSTICA
 COGEP 730

| | | |
|-------------------------------|--|-------------------------------|
| | ¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada? | SUGERENCIAS: |
| | Escala de medición: Ordinal | |
| 04 | Pregunta del instrumento ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| | Escala de medición: Ordinal | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | |
| 05 | Pregunta del instrumento ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| | Escala de medición: Ordinal | |
| 06 | Pregunta del instrumento ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad, el personal del hospital lo resolvió inmediatamente? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| | Escala de medición: Ordinal | |
| SEGURIDAD | | |
| 07 | Pregunta del instrumento ¿Se respetó su privacidad durante su atención médica? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| | Escala de medición: Ordinal | |
| 08 | Pregunta del instrumento ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| | Escala de medición: Ordinal | |
| 09 | Pregunta del instrumento ¿El médico y otros profesionales de la salud que le | A (X) D () SUGERENCIAS: |

Libre Acceso
 María Amparo Sánchez Rivera
 LICENCIADA EN ESTADÍSTICA
 COESPE 730

| | | |
|----------------------------|--|-------------------------------|
| | atendió le inspiraron confianza? | |
| | Escala de medición: Ordinal | |
| EMPATÍA | | |
| 10 | Pregunta del instrumento ¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| | Escala de medición: Ordinal | |
| 11 | Pregunta del instrumento ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| | Escala de medición: Ordinal | |
| 12 | Pregunta del instrumento ¿Usted comprendió – entendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| | Escala de medición: Ordinal | |
| ELEMENTOS TANGIBLES | | |
| 13 | Pregunta del instrumento ¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| | Escala de medición: Ordinal | |
| 14 | Pregunta del instrumento ¿El personal médico estuvo correctamente uniformado, empleando las barreras de bioseguridad? | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| | Escala de medición: Ordinal | |
| 15 | Pregunta del instrumento ¿Los consultorios médicos contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | A (X) D () SUGERENCIAS: |

Libre Acceso
 María Amparo Sánchez Rivera
 LICENCIADA EN ESTADÍSTICA
 COESPE 730

| | | |
|---|---|----------------------|
| | Escala de medición: Ordinal | |
| | PROMEDIO OBTENIDO: | A(x) D(): |
| 6 | COMENTARIOS GENERALES - Cantidad de ítems adecuados. | |
| 7 | OBSERVACIONES Ninguna. | |


 Silvana América Sánchez Pereda
 LICENCIADA EN ESTADÍSTICA
 COTESPE 730
 Juez Experto

Colegiatura N°

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS
“CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTAS EXTERNAS (SUCE)”

| | | |
|---|---|--|
| 1. NOMBRE DEL JUEZ | | Dr. PAUL. R. ALFARO FERNANDEZ |
| 2. | PROFESIÓN | MEDICO CIRUJANO |
| | ESPECIALIDAD | EPIDEMIOLOGO |
| | GRADO ACADEMICO | DOCTOR EN MEDICINA |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS) | 40 AÑOS |
| | CARGO | DOCENTE INVESTIGADOR |
| Título de la Investigación: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - 2021” | | |
| 3. DATOS DEL TESISISTA | | |
| 3.1 | NOMBRES Y APELLIDOS | Marialejandra Ysabel Sime Figueroa |
| 3.2 | PROGRAMA DE POSTGRADO | Maestría en Gerencia de Servicios de Salud |
| 4. INSTRUMENTO EVALUADO | 1. Entrevista () 2. Cuestionario (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () | |
| 5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO | <u>GENERAL</u> Establecer si existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque - 2021. | |
| | <u>ESPECIFICOS</u> - Identificar el grado de satisfacción de paciente asistente al consultorio externo del hospital regional | |

| | |
|--|---|
| | <p>Lambayeque de acuerdo a la dimensión FIABILIDAD de la calidad de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión SEGURIDAD de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión EMPATÍA de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión ASPECTOS TANGIBLES de la calidad de atención. |
| <p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p> | |
| N | DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO |
| 01 | <p>Pregunta del instrumento</p> <p>Las barreras y medidas de bioseguridad por parte del personal del hospital, fueron las adecuadas y necesarias.</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> |
| 02 | <p>Pregunta del instrumento</p> <p>El tiempo de espera en consulta, fue el adecuado.</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> |
| | <p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| | <p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
| 03 | Pregunta del instrumento El trato por parte del personal médico, fue bueno. Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 04 | Pregunta del instrumento La duración de la consulta, fue la adecuada. Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 05 | Pregunta del instrumento La explicación que le brindo el médico sobre su problema de salud, el tratamiento e indicaciones fueron claras y entendibles. Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| PROMEDIO OBTENIDO: | | A (X) D (): |
| 6 COMENTARIOS GENERALES | | |
| 7 OBSERVACIONES: Si es solo la satisfacción de una consulta estaría bien. | | |



Juez Experto

Colegiatura N° 12987

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS
“CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTAS EXTERNAS (SUCE)”

| | | |
|---|--------------------------------|--|
| 1. NOMBRE DEL JUEZ | | PAOLA BEATRIZ LA SERNA SOLARI |
| 2. | PROFESION | Odontóloga |
| | ESPECIALIDAD | Auditoria |
| | GRADO ACADEMICO | Doctora |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS) | 22 |
| | CARGO | Directora de escuela |
| Título de la Investigación: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – 2021” | | |
| 3. DATOS DEL TESISISTA | | |
| 3.1 | NOMBRES Y APELLIDOS | Manalejandra Ysabel Sime Figueroa |
| 3.2 | PROGRAMA DE POSTGRADO | Maestría en Gerencia de Servicios de Salud |
| 4. INSTRUMENTO EVALUADO | | 1. Entrevista () 2. Cuestionario (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () |
| 5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO | | <u>GENERAL</u> Establecer si existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque - 2021. <u>ESPECIFICOS</u> - Identificar el grado de satisfacción de paciente asistente al consultorio externo del hospital regional |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>Lambayeque de acuerdo a la dimensión FIABILIDAD de la calidad de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión SEGURIDAD de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión EMPATÍA de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión ASPECTOS TANGIBLES de la calidad de atención. | |
| <p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p> | | |
| N | DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | |
| 01 | <p>Pregunta del instrumento</p> <p>Las barreras y medidas de bioseguridad por parte del personal del hospital, fueron las adecuadas y necesarias.</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> | <p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| 02 | <p>Pregunta del instrumento</p> <p>El tiempo de espera en consulta, fue el adecuado.</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> | <p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |

| | | |
|-------------------------|--|--------------------------------------|
| 03 | Pregunta del instrumento El trato por parte del personal médico, fue bueno. Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 04 | Pregunta del instrumento La duración de la consulta, fue la adecuada. Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 05 | Pregunta del instrumento La explicación que le brindo el médico sobre su problema de salud, el tratamiento e indicaciones fueron claras y entendibles. Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| PROMEDIO OBTENIDO: | | A() D(): |
| 6 COMENTARIOS GENERALES | | |
| 7 OBSERVACIONES | | |



Paola La Serna Solari
Colegiatura N° 09555

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS
"CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTAS
EXTERNAS (SUCE)"**

| | | |
|---|-----------------------------------|--|
| 1. NOMBRE DEL JUEZ | | Mg. Sánchez Pereda, Silvana América |
| 2. | PROFESIÓN | Estadística y Educadora |
| | ESPECIALIDAD | Ciencias de la Educación |
| | GRADO ACADÉMICO | Magister |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS) | 19 años |
| | CARGO | Docente de Pre y Posgrado |
| Título de la Investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - 2021" | | |
| 3. DATOS DEL TESISISTA | | |
| 3.1 | NOMBRES Y APELLIDOS | Marialejandra Ysabel Sime Figueroa |
| 3.2 | PROGRAMA DE POSTGRADO | Maestría en Gerencia de Servicios de Salud |
| 4. | INSTRUMENTO EVALUADO | 1. Entrevista () 2. Cuestionario (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () |
| 5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO | | <u>GENERAL</u> Establecer si existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque - 2021. <u>ESPECÍFICOS</u> - Identificar el grado de satisfacción de paciente asistente al consultorio externo del hospital regional |


Silvana América Sánchez Pereda
LICENCIADA EN ESTADÍSTICA
COESPE 730

| | |
|--|--|
| | <p>Lambayeque de acuerdo a la dimensión FIABILIDAD de la calidad de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión SEGURIDAD de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión EMPATÍA de la calidad de atención. - Identificar el grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque de acuerdo a la dimensión ASPECTOS TANGIBLES de la calidad de atención. |
|--|--|

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

| N | DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | |
|----|--|---|
| | Pregunta del instrumento | A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () |
| 01 | <p>Las barreras y medidas de bioseguridad por parte del personal del hospital, fueron las adecuadas y necesarias.</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> | SUGERENCIAS: |
| | Pregunta del instrumento | A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () |
| 02 | <p>El tiempo de espera en consulta, fue el adecuado.</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p> | SUGERENCIAS: |


 Silvana América Sánchez Pereda
 LICENCIADA EN ESTADÍSTICA
 COESPE 730

| | | |
|--|--|--------------------------------------|
| 03 | Pregunta del instrumento El trato por parte del personal médico, fue bueno. Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 04 | Pregunta del instrumento La duración de la consulta, fue la adecuada. Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| 05 | Pregunta del instrumento La explicación que le brindo el médico sobre su problema de salud, el tratamiento e indicaciones fueron claras y entendibles. Escala de medición: Ordinal | A (X) D () SUGERENCIAS: |
| PROMEDIO OBTENIDO: | | A (X) D (): |
| 6 COMENTARIOS GENERALES - Ampliar ítems en futuras investigaciones. | | |
| 7 OBSERVACIONES Ninguna | | |

Silvana América Sánchez Pereda
LICENCIADA EN ESTADÍSTICA
COESPE 730

Juez Experto

Colegiatura N° COESPE:730

ANEXO 10: TABLA COMPLEMENTARIA

Tabla 10. Análisis de asociación de la Calidad de atención y Grado de satisfacción del paciente con la prueba Chi-cuadrado.

| Prueba de chi-cuadrado | | |
|-------------------------------|----------------|--|
| | Valor | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 40,62 | ,000 |
| | 4 ^a | |
| N de pacientes encuestados | 100 | |

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.