

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE MEDICINA HUMANA**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE MEDICO CIRUJANO**

---

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN DOS CENTROS DEL SEGURO SOCIAL EN TRUJILLO”

---

**Área de Investigación:**

Educación en ciencias de la salud

**Autor (es):**

Br. Peralta Rios, Julio César David

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Córdova Paz Soldán, Ofelia Magdalena

**Secretario:** Espinola Lozano, Joel Hernando

**Vocal:** Zavaleta Justiniano, Betty Del Rosario

**Asesor:**

Bardales Zuta, Víctor Hugo

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-6240-4439>

**Trujillo – Perú**

**2022**

**Fecha de sustentación:** 2022/10/18



**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE MEDICINA HUMANA**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE MEDICO CIRUJANO**

---

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN DOS CENTROS DEL SEGURO SOCIAL EN TRUJILLO”

---

**Área de Investigación:**

Educación en ciencias de la salud

**Autor (es):**

Br. Peralta Rios, Julio César David

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Córdova Paz Soldán, Ofelia Magdalena

**Secretario:** Espinola Lozano, Joel Hernando

**Vocal:** Zavaleta Justiniano, Betty Del Rosario

**Asesor:**

Bardales Zuta, Víctor Hugo

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-6240-4439>

**Trujillo – Perú**

**2022**

**Fecha de sustentación:** 2022/10/18

## **DEDICATORIA**

A mi madre, ya que fue mi inspiración completa a lo largo de mi carrera, todo esto es gracias a ti.

A mi familia en general, por todo el apoyo que en algún momento me han brindado.

A mi asesor por creer en mí, por ayudarme y ser mi guía durante el proceso de realización de esta tesis.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por darme la vida y guiar mis pasos, por ayudarme en tiempos de dificultad cuando más necesitaba de él

A mi mamá, agradezco su apoyo incondicional y desmedido durante este tiempo, gracias mi hermosa mamá por confiar en mí, siempre te estaré agradecido, porque desde pequeño me enseñaste que cuando uno se lo propone, lo logra.

A mi asesor, maestro Víctor Bardales, quien gracias a sus consejos y orientación me ha guiado en la realización de este estudio culminándolo de manera satisfactoria.

# INDICE

RESUMEN.....	7
ABSTRACT .....	8
I. INTRODUCCIÓN .....	9
1. Formulación del problema.....	14
2. Objetivos:.....	14
2.1 Objetivo general.....	14
2.2 Objetivos específicos.....	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS:.....	17
III. RESULTADOS .....	25
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES .....	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	48
ANEXOS.....	53

## RESUMEN

El estudio se desarrolló con la finalidad de dar respuesta al objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención médica brindada en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas (Cirugía, Medicina, Pediatría o Ginecología), en el año 2022, siendo una investigación descriptiva, observacional de corte transversal, tomó como muestra a 154 pacientes de los establecimientos de salud de Florencia de Mora y La Esperanza que cumplieron con la totalidad de criterios de selección, a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario SERVPERF, obteniéndose que el nivel de satisfacción de la calidad de atención médica es alta con una tasa del 95,5%, que las dimensiones empatía y seguridad han sido las que más satisfechos tienen a los pacientes con tasas de satisfacción del 93,5% y 92,2% respectivamente, asimismo, sobre las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles han sido categorizadas como nivel alto aunque tienen las tasas más bajas de satisfacción siendo el 74%, 88,3% y 84,4% respectivamente. Ante ello, se sugiere establecer estrategias de mejora enfocada en cada dimensión para mejorar la percepción de los usuarios.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, Calidad de atención médica, Seguro Social, Perú.

## **ABSTRACT**

The study was developed in order to respond to the objective of determining the level of patient satisfaction on the quality of medical care provided in the health facilities of Florencia de Mora and La Esperanza de EsSalud in outpatient consultations (Surgery, Medicine, Pediatrics or Gynecology), in the year 2022, being a descriptive, observational cross-sectional research, took as a sample 154 patients from the health facilities of Florencia de Mora and La Esperanza that met all the selection criteria, The SERVPERF questionnaire was applied to them as an instrument, obtaining that the level of satisfaction with the quality of medical care is high with a rate of 95.5%, that the empathy and safety dimensions have been those that have satisfied patients the most with satisfaction rates of 93.5% and 92.2% respectively, likewise, the responsiveness, reliability and tangible aspects dimensions have been categorized as high level although they have the lowest rates of satisfaction being 74%, 88.3% and 84.4% respectively. In view of this, it is suggested to establish improvement strategies focused on each dimension to improve users' perception.

Key words: Patient satisfaction, Quality of medical care, Social Security, Perú.



## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), nos indica que la calidad sanitaria que reciben los pacientes debe estar asegurada y que todos deben recibir los servicios de diagnóstico y una terapia adecuada, se debe tener en cuenta todos los factores tanto del paciente como del personal que lo atiende (1)

El Ministerio De Salud (MINSa) ha desplegado un avance sobre la calidad de funciones que se relaciona con la salud mediante planes y métodos fundamentales, para alcanzar una verdadera participación de los miembros de salud hacia sus pacientes (2). Lo que conlleva aplicar a un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) logrando imponer maniobras, bases y principios de salud que permitan una adecuada atención de calidad (3)

Mediante un proceso de investigación se va a evaluar la calidad de la atención hacia el usuario quien es hoy en día más exigente, En el PERU bajo la ley N°29344 “Ley marco del Aseguramiento Universal de Salud” se manifiesta el derecho de recibir una atención de salud con calidad (4)

En América latina diversas investigaciones han evidenciado que los centros de salud, y sobre todo los pertenecientes al estado, poseen un déficit en percepción (calidad media o de baja calidad) con porcentajes que varían de entre 20 al 30% de usuarios con dicha percepción, siendo los consultorios externos los mayores responsables de dichas cifras. En el Perú, los estudios relacionados con la calidad en los servicios de salud nos muestran valores aún más bajos, es así que solo el 10 al 30% de los pacientes cree que tuvo una atención de calidad buena (3, 29)

La relación entre el médico y el paciente dependen significativamente de la solidez en el conocimiento del médico acerca de la enfermedad de su paciente, la autoconfianza, el control de las emociones, la afabilidad, la empatía que tiene el médico con su paciente y la flexibilidad, así mismo respecto al paciente, la bioética actual le brinda total autonomía, de modo alguno que él podría incluso negarse a continuar las

indicaciones de su médico si él cree que no son las apropiadas, es por ello que es importante una sociedad en donde se respete tanto al médico como al paciente (4, 28,38,39,40)

La calidad en la asistencia médica viene a relacionarse con el nivel de aplicación de los medios más acordes, teniendo como fin lograr una satisfacción de los pacientes la misma que puede ser usada como una herramienta de medición que nos permite evaluar la atención de calidad y servicios de salud, con el fin de una apreciación de los grados de satisfacción de los pacientes y la calidad en la atención brindada por los diversos servicios de salud, se ha propuesto diversas evaluaciones, para asegurar una buena atención en la salud. La naturaleza tanto subjetiva y contextual fueron de las más dificultosas para medir la calidad y la satisfacción de salud, otro factor a considerar son los hábitos culturales de las diversas agrupaciones sociales. De igual modo, la calidad sanitaria viene a ser un concepto que va a depender de las características del individuo (1,5,30,31)

Los pacientes acuden a los servicios de atención médica deseando una atención personalizada y con un nivel alto de calidad, es entonces que el objetivo principal de los responsables de dicha atención debería ser ese. Los servicios relacionados con la salud constantemente necesitan estar mejorando, esto permite que los tiempos de atención se reduzcan y la calidad mejore, existen servicios que pueden ser complejos y requieren una evaluación constante para que el funcionamiento del sistema de salud sea acorde y contribuya con el bienestar de la población (32,33,34)

En el Perú los esfuerzos por mejorar la calidad en los sistemas de salud no han bastado, esto acompañado por las expectativas altas de una población que cada vez está más informada y cuyas expectativas en muchos casos suelen ser altas además de demandar una mejor atención y una buena infraestructura hospitalaria, esto nos deja como evidencia la importancia de contar con un servicio de salud de calidad (35,36,37)

Para el desarrollo de esta investigación se ha utilizado un instrumento SERVQUAL que estudia la percepción de los pacientes sobre la calidad, este instrumento abarca cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos

tangibles (6)

La calidad en la atención de los servicios sanitarios otorgados hacia el paciente se calcula a través de un nivel de satisfacción y es un eje de evolución importante, en consecuencia, el estudio va a mostrar datos actuales del servicio ofrecido por las entidades (7)

El motivo fundamental de este trabajo es poder establecer el nivel de satisfacción de los pacientes que son atendidos en el establecimiento de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022 mediante la encuesta SERVPERF, esto permitirá a los responsables de los establecimientos a tomar medidas correctivas por medio de un plan de mejoramiento.

Hay pacientes que tienen un nivel emocional que se suma con la satisfacción de sus parientes, se encontró un estudio que se realizó en el hospital nacional Arzobispo Loayza, donde se otorga una prestación las 24 horas al día. El estudio se basó en el comportamiento de las personas que trabajan en el servicio de salud evidenciando que el 98,9% tenían respeto y discreción con el usuario, la confiabilidad de la persona con un 97.7%, expresando un alto porcentaje de 86,2% con un resultado positivo hacia el paciente, un 12,6 % mostró un comportamiento regular. Concluyendo que el 94,3% manifestaba no haber recibido algún maltrato durante las atenciones (8,9)

Richard J. Febres-Ramos en el año 2020 en un estudio que se realizó en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo, encontró que el nivel de satisfacción de la calidad del servicio fue 60,3%; logrando una satisfacción en la seguridad y empatía al paciente y el personal de salud (10,11)

Córdova en el 2007 determinó la satisfacción y los grados de la misma en el área de Emergencia del Hospital Grau del seguro social, haciendo uso de la encuesta SERVQUAL modificada; hallando un porcentaje 64.2% de satisfacción, y una empatía de 54.9%. El 33% de los pacientes externos se encontraron satisfechos, un 43% mostraron poca satisfacción y un 24% estaban insatisfechos (12)

Cronin y Taylor por el año 1992 determinaron un rango para la calidad de atención de

salud más directa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. basada exclusivamente en las impresiones captadas por las personas, con una valoración parecida a la escala SERVQUAL, donde se encontraba las perspectivas y las impresiones de las personas (13)

Larios, presentó un trabajo relacionado con la calidad de atención del personal y la satisfacción del paciente externo en el centro de salud del distrito de Cañaris, 2019 donde se concluye una relación con las variables a estudiar y sus dimensiones respectivas (14), logrando una relación positiva entre sus variables (15)

Celis evaluó en el área de Emergencia del Hospital I Naylamp perteneciente a EsSalud en la ciudad de Chiclayo, como se da la calidad de la atención del mismo, en donde se aplicó una encuesta SERVQUAL a una población de 200 personas. Con una insatisfacción leve-moderada al 75.5% y el 16% insatisfacción grave. Con una confiabilidad 94% (16)

Obregón-Morales, nos habla sobre una investigación que fue realizada con 84 adolescentes que se atendieron en el C.S El Progreso (Carabayllo). La satisfacción en adolescente en determinadas atenciones de salud, demostraron un porcentaje del 28,57 % teniendo la mayoría entre 12 a 14 años (83,33 %) (17), además de ello los porcentajes 39,28 % y 36,90 %, determinaron empatía y seguridad respectivamente (18,19)

Alonso Soto, nos habla sobre un estudio relacionado con la calidad en la atención que brindan los diversos hospitales del estado, además de la eficacia de los mismos respecto a la atención del paciente y la adquisición de medicamentos e insumos (20,21)

En el Hospital General de Huacho (Lima) durante el periodo abril a mayo del año 2010 se realizó un estudio, mediante una encuesta a las personas que acudieron a la unidad de servicio de emergencia para saber la satisfacción respecto a la atención que recibieron utilizando como instrumento SERVQUAL, esta población fue de 383 personas, en dicho estudio se concluye que hubo un alto grado de insatisfacción en varios puntos: un descontento de los aparatos a utilizar, apariencia del servicio, no

tener conocimiento del diagnóstico real del paciente, conducta del médico y duración de la atención (22)

García Horna, evaluó el grado de satisfacción de la persona en la unidad de Emergencia en el Hospital Belén (Trujillo) El 50.4% de los usuarios manifestaron tener satisfacción con la ayuda que se le brinda, mientras que el 49.6% mostraron insatisfacción. Otro grupo refiere una calidad de cuidado buena, el 51.1% y mientras que el 48.9% manifestó una calidad regular (23)

N. Pertierra-Galindo, en una investigación realizada en dos centros de salud de Madrid determinó el grado de satisfacción de los pacientes ante una ecografía diagnóstica realizada por un personal médico familiar. En dicho estudio se encontró un alto grado de «satisfecho-muy satisfecho» llegando a un 95% relacionado con la aprobación del médico de familia en comparación con el médico especialista de dicho centro en cuanto a la realización de ecografía (24,25)

En el presente estudio, se determinó que una de las características transcendentales, es la satisfacción de la persona que acude a los consultorios externos de los establecimientos de salud del seguro social en Florencia de Mora y La Esperanza, durante el año 2022, por lo que es importante conocer el diagnóstico de calidad del servicio, utilizando el modelo SERVicePERF, ayudando a determinar una descripción real y original de los aspectos referidos a la empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y depende no solo de la calidad de servicios brindados sino también de la expectativas relacionadas a la atención.

La importancia del estudio surge por diversos problemas de carácter médico legal, denuncias de mala praxis, impericias y negligencia médica. En otro punto se ve reflejado la insatisfacción de los médicos, quienes identifican como causa de ella las conductas inadecuadas de los servicios de salud como; el corto tiempo asignado para atención del paciente.

Esta investigación proporcionará nuevos conocimientos sobre la calidad de servicio y la satisfacción de la persona que acude a estos centros de salud Hospitales I de Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud, durante el año 2022, caracterizando

las cualidades o propiedades de la calidad de servicio, que perciben los pacientes de los centros de salud en estudio, las cuales influyen en su satisfacción.

La presente investigación va a permitir que los directores de los establecimientos de salud presentes en este estudio, Hospitales I Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud, puedan formular planes de intervención e implementar políticas y prácticas adecuadas para mejorar la calidad de servicio y satisfacción de las personas que acuden a las consultas externas de estos Centros de Salud.

## **1. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención médica en los establecimientos de salud de Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022?

## **2. Objetivos:**

### **2.1 Objetivo general**

- Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención médica brindada en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas (Cirugía, Medicina, Pediatría y Ginecología), en el año 2022.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Establecer el nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud de Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las

consultas externas en el año 2022.

- Comparar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud Florencia de Mora con los pacientes atendidos en La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022.

## **1. Hipótesis:**

### **Hipótesis nula:**

La calidad de atención médica es baja en relación con el nivel de satisfacción del paciente atendido en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022.

### **Hipótesis inicial:**

La calidad de atención médica es media y alta en relación con el nivel de satisfacción del paciente atendido en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022.

## II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1 Definición operacional de variables:

- Variable de exposición

NOMBRE	DEFINICION OPERACIONAL	Tipo de variable	DIMENSIONES	REGISTRO
Calidad de atención médica	Es la atención percibida que se acompaña de la interacción social entre el paciente	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiabilidad</li><li>• Capacidad de respuesta</li><li>• Seguridad</li><li>• Empatía</li><li>• Aspectos tangibles</li></ul>	Encuesta
Nivel de satisfacción	Es el sentimiento o actitud del paciente hacia el servicio prestado por el establecimiento de salud.	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bajo</li><li>• Medio</li><li>• Alto</li></ul>	Análisis de la encuesta



## **II. MATERIAL Y MÉTODOS:**

**2.1. DISEÑO DEL ESTUDIO:** Descriptivo, Observacional y Transversal

**2.2. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO:**

**2.2.1. POBLACIÓN**

### **POBLACION DIANA**

Pacientes atendidos en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022.

### **POBLACION DE ESTUDIO**

Pacientes atendidos en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas 2022.

### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Pacientes mayores que son frecuentes en la atención de los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022.

### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- Pacientes que recién están atendiéndose en establecimiento de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022.
- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes con dificultad de realizar una encuesta.
- Pacientes que tienen un familiar trabajando en establecimiento de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud.
- Pacientes que tienen incapacidad mental que impida desarrollarse.
- Paciente que no han firmado en consentimiento informado.

## **2.2.2. MUESTRA Y MUESTREO**

### **UNIDAD DE ANALISIS**

Pacientes atendidos en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza en el año 2022

### **UNIDAD DE MUESTRA**

Encuesta realizada a los pacientes y familiares que se han estado atendiendo constantemente en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza en el año 2022

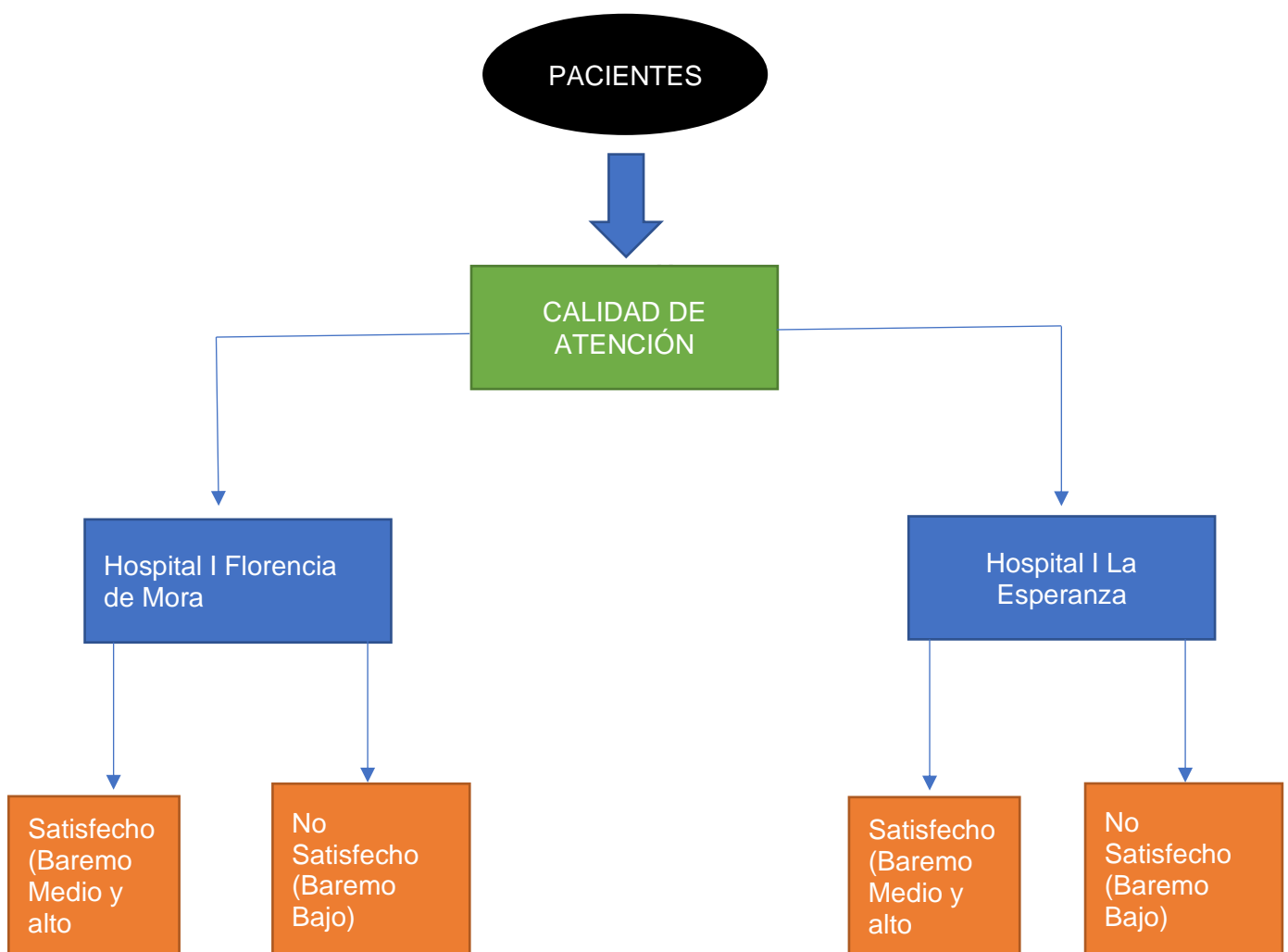
### **TAMAÑO MUESTRAL**

El muestreo fue censal

## **2.2.3. TIPO Y TECNICA DE MUESTREO**

### **Tipo de estudio**

- Observacional analítico transversal



## **2.3. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS**

### **Procedimientos**

En el estudio se tomó en cuenta La encuesta SERVPERF (SERVicePERF o Service Performance) valora el desempeño y esto permite estimar la calidad que se percibe dentro de las instituciones de salud y que son incluidos en los criterios de selección.

1. Se solicitó la autorización en los establecimientos y en la gerencia regional de EsSalud la misma que autorizó la investigación en ambos centros de salud, en donde se realizaron las respectivas encuestas a los diversos pacientes en los cuales se procedió a:

- Seleccionar a los pacientes que formen parte del estudio.
- Obtención de datos correspondientes al estudio y registro en la hoja de recolección de datos. (Anexo 2)

2. Se solicitó el consentimiento informado para obtener información de los pacientes en sus respectivos centros de salud. (Anexo 1)

3. Se elaboró una base de datos sobre los 154 pacientes encuestados

En un archivo de Excel se crearon 154 filas en donde se ingresaron los códigos de los encuestados cuyos valores iban entre 1 a 154 según correspondía, además de ello, se crearon 31 Columnas, 22 columnas correspondían a las preguntas de la encuesta, posterior a ello se procedió a ingresar la respuesta a cada una de las preguntas de la encuesta.

4. El instrumento de recolección usado fue la encuesta SERVPERF que Consta de 22 preguntas relacionadas con la percepción de los usuarios, todas ellas pueden

ser calificadas por el paciente en una escala entre 1 y 7 (yendo de menos a más según se le califique). Dichas preguntas se distribuyen en las 5 partes: **anexo 02**

Fiabilidad: 01 - 05

Capacidad de Respuesta: 06 - 09

Seguridad: 10 - 13

Empatía: 14 - 18

Aspectos Tangibles: 19 - 22

#### **2.4. Plan de análisis de datos:**

La base de datos fue consignada en una hoja de cálculo del programa Excel de Microsoft, para posteriormente ser procesada mediante el paquete estadístico IBM SPSS V26.0.

Para el tratamiento de los datos, tras ser ingresados en el programa, la etiqueta correspondiente fue asignada a cada enunciado para facilitar su identificación, se añadieron los valores de la escala de Likert empleada y, se ajustó la medida en base al tipo de variable analizada, es decir, cualitativa ordinal para los componentes de la satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad de la atención médica. Para optimizar la interpretación de la data, se emplearon baremos para crear los niveles de análisis “Bajo”, que implica el menor nivel de satisfacción entre los pacientes, “Medio”, que indica un nivel de satisfacción moderado y, “Alto”, que se interpreta como el mayor nivel de satisfacción entre los encuestados.

Para su creación, se sumaron los puntajes de los enunciados de cada encuestado, para identificar los puntajes mínimos y máximos de la muestra según cada constructo, por lo que, en lo que respecta a la variable de “Satisfacción”, se determinó que el puntaje mínimo fue de 22 y el máximo de 154. Luego, se restaron los valores para dar como resultado el rango, de 132, que fue dividido por el número de baremos propuestos, que en el presente trabajo son 3, dando lugar a una amplitud de 44, indicador que permitió construir los intervalos de valores entre los baremos. El mismo procedimiento fue aplicado para los enunciados de forma individual, así como las dimensiones que componen a la variable, como se puede observar a continuación.

**Tabla 1. Baremos de la satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad de la atención médica**

	Satisfacción	Enunciados
Nro. de enunciados	22	1 (22)
Puntaje mínimo	22	1
Puntaje máximo	154	7
Rango	132	6
Amplitud	44	2
Baremo “Bajo”	22-66	1-3
Baremo “Medio”	67-110	4-5
Baremo “Alto”	111-154	6-7

Elaboración propia.

**Tabla 2. Baremos de las dimensiones de la satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad de la atención médica**

	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos Tangibles
Nro. de enunciados	5	4	4	5	4
Puntaje mínimo	5	4	4	5	4
Puntaje máximo	35	28	28	35	28
Rango	30	24	24	30	24
Amplitud	10	8	8	10	8
Baremo "Bajo"	5-15	4-12	4-12	5-15	4-12
Baremo "Medio"	16-25	13-20	13-20	16-25	13-20
Baremo "Alto"	26-35	21-28	21-28	26-35	21-28

Elaboración propia.

Para realizar el análisis descriptivo de los datos, se emplearon tablas cruzadas para conocer la distribución porcentual de los niveles de satisfacción según la atención médica, las dimensiones que la componen y diferenciar los resultados según cada establecimiento evaluado, es decir, las sedes de Florencia de Mora y La Esperanza.

Asimismo, se utilizaron gráficos de barras para estudiar el nivel de satisfacción de los pacientes según cada enunciado evaluado por cada centro de salud. Se empleó la medida de tendencia central de la moda para identificar el dato estadístico más prominente dentro de cada objetivo evaluado.

## **2.5. Aspectos éticos:**

- “De acuerdo a las pautas internacionales de la investigación (CIOMS) el presente estudio ha sido una investigación sin riesgo, pues no se realizó ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales a los encuestados. Además, cada encuesta tuvo un código que permitió mantener la privacidad de los datos de las personas, así mismo se obtuvo el consentimiento informado de cada uno de los participantes de este estudio brindándole la información necesaria respecto a dicho estudio y la finalidad del mismo (27)
- Los resultados fueron manejados únicamente por el investigador y se respetó los cuatro principios éticos (autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia)
- También se realizó respetando la ética médica en la recolección y análisis de datos teniendo en cuenta los principios éticos de privacidad y de confidencialidad establecidos por el Comité de la Universidad Privada Antenor Orrego”.



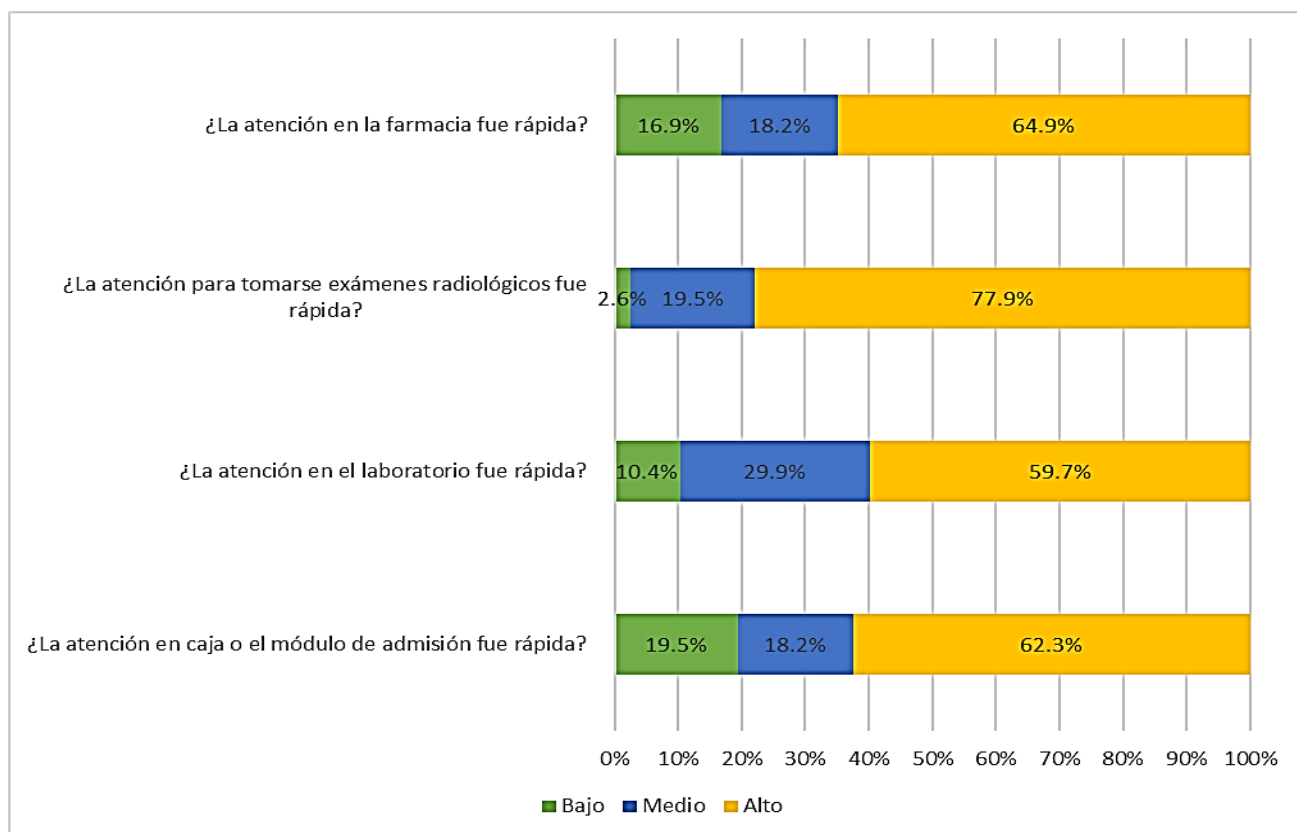
### III. RESULTADOS

**Tabla 3. Nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta a los pacientes atendidos en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022**

			Capacidad de Respuesta			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Establecimiento	Florencia de Mora	Recuento	2	21	54	77
		% dentro de Establecimiento	2,6%	27,3%	70,1%	100%
	La Esperanza	Recuento	2	15	60	77
		% dentro de Establecimiento	2,6%	19,5%	77,9%	100%
Total	Recuento		4	36	114	154
	% dentro de Establecimiento		2,6%	23,4%	74%	100%

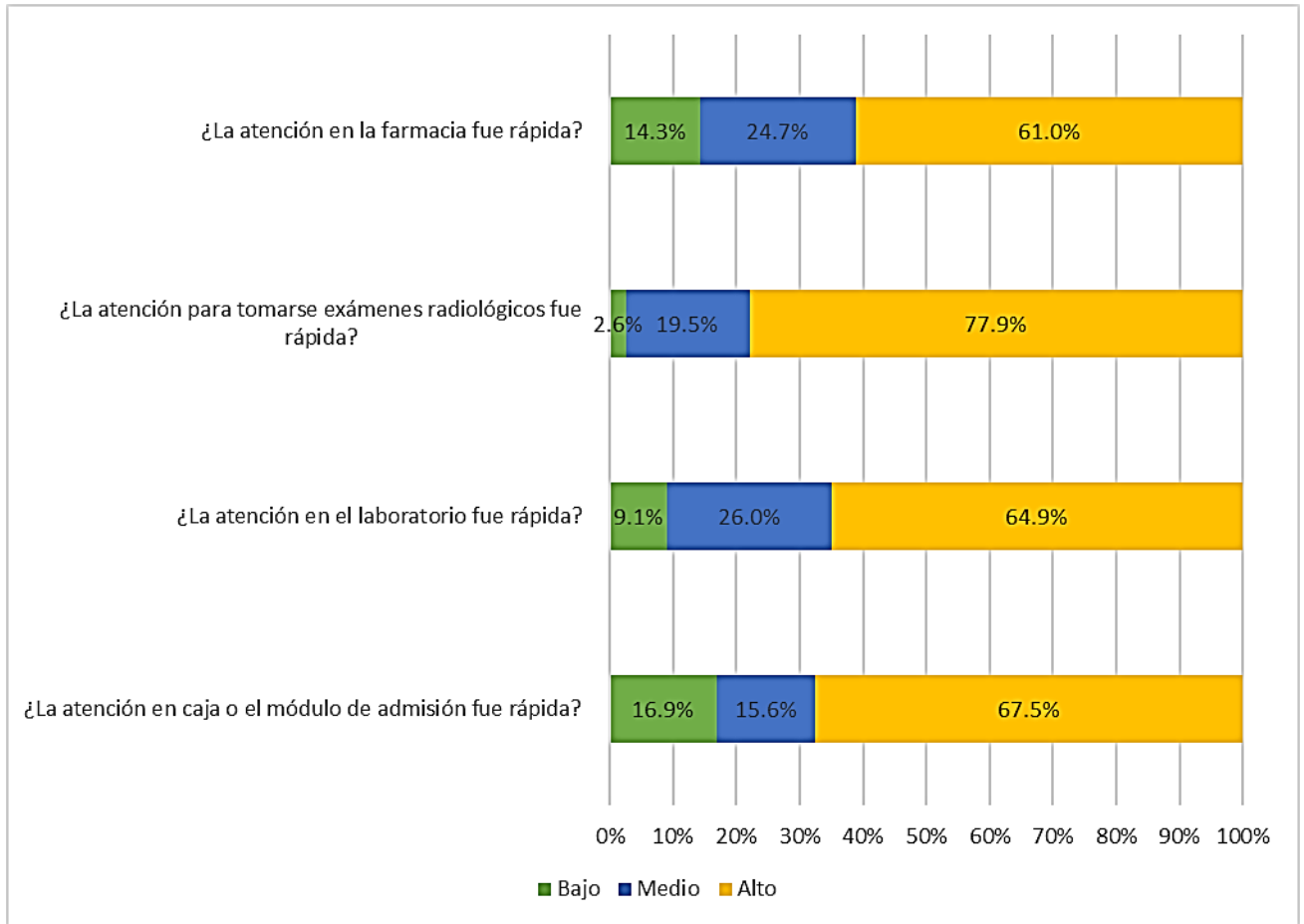
Fuente: protocolo de recolección de los datos

Se aprecia que el 74% de los pacientes encuestados posee un alto nivel de satisfacción relacionado con la capacidad de respuesta del personal entre ambos establecimientos, en contraste al 26% que demuestra una satisfacción de media a baja. En el mismo sentido, el 70,1% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora indican sentirse altamente satisfechos con la capacidad de respuesta en la atención, al igual que el 77,9% de los pacientes de la sede de La Esperanza. Por lo tanto, es notable que predomina una alta satisfacción en ambas instalaciones con relación a la capacidad de respuesta en consultas externas, no obstante, es preciso considerar que también se observa un margen de pacientes que consideran que este factor no supera completamente sus expectativas.



**Figura 1. Distribución porcentual de los indicadores de la capacidad de respuesta del establecimiento de Florencia de Mora**

De los 77 pacientes encuestados del centro de Florencia de Mora, se aprecia que la rápida atención en exámenes radiológicos fue el factor con la más alta aceptación, entre el 77,9% de los participantes, seguido del 64,9% por la rápida atención en farmacia, el 62,3% por la rápida atención en caja o módulo de admisión y el 59,7% por la rápida atención en laboratorio, el cual representa el indicador con menor aceptación entre todos los que conforman la capacidad de respuesta del establecimiento de Florencia de Mora.



**Figura 2. Distribución porcentual de los indicadores de la capacidad de respuesta del establecimiento de La Esperanza**

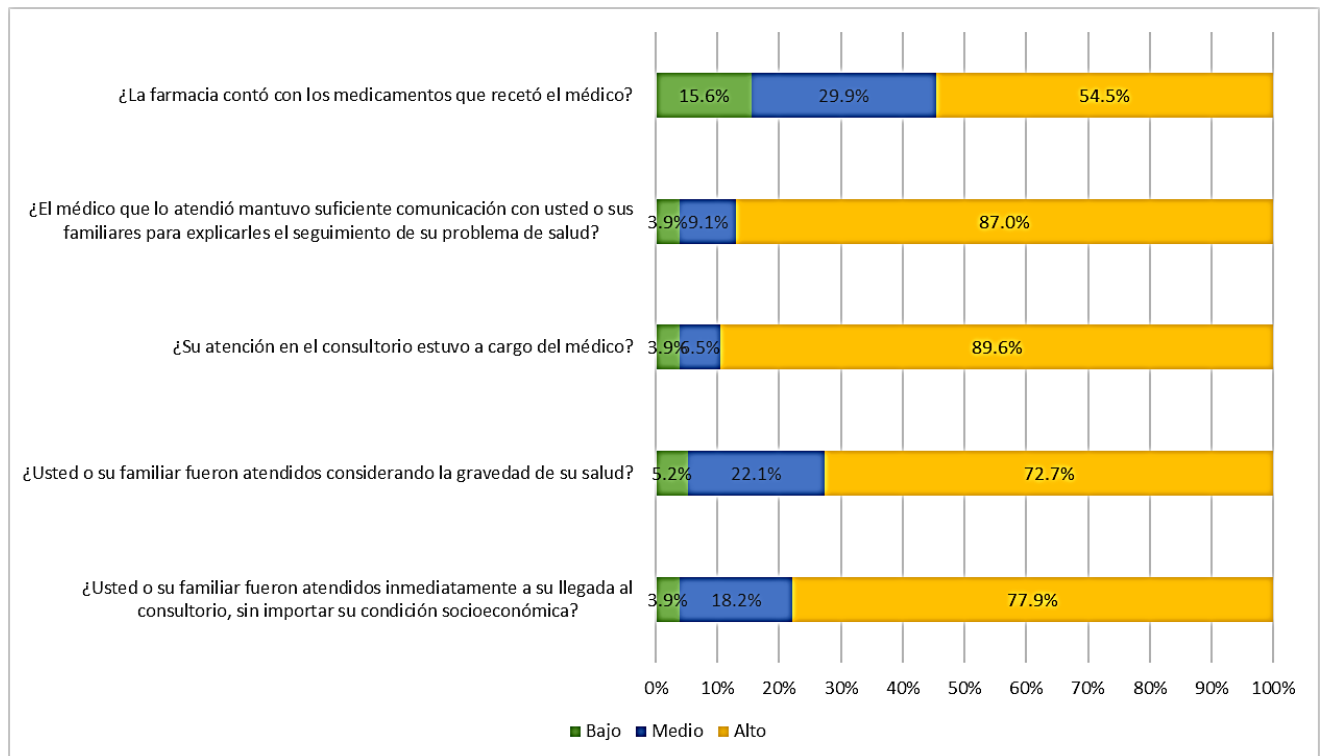
De los 77 pacientes encuestados del centro de La Esperanza, se aprecia que la rápida atención en exámenes radiológicos fue el factor con la más alta aceptación, entre el 77,9% de los participantes, seguido del 67,5% por la rápida atención en caja o módulo de admisión, el 64,9% por la rápida atención en laboratorio y el 61% por la rápida atención en farmacia, el cual representa el indicador con menor aceptación entre todos los que conforman la capacidad de respuesta del establecimiento de La Esperanza.

**Tabla 4. Nivel de satisfacción para la fiabilidad a los pacientes atendidos en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022**

			Fiabilidad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Establecimiento	Florencia de Mora	Recuento	1	10	66	77
		% dentro de Establecimiento	1,3%	13%	85,7%	100%
	La Esperanza	Recuento	2	5	70	77
		% dentro de Establecimiento	2,6%	6,5%	90,9%	100%
Total	Recuento	3	15	136	154	
	% dentro de Establecimiento	1,9%	9,7%	88,3%	100%	

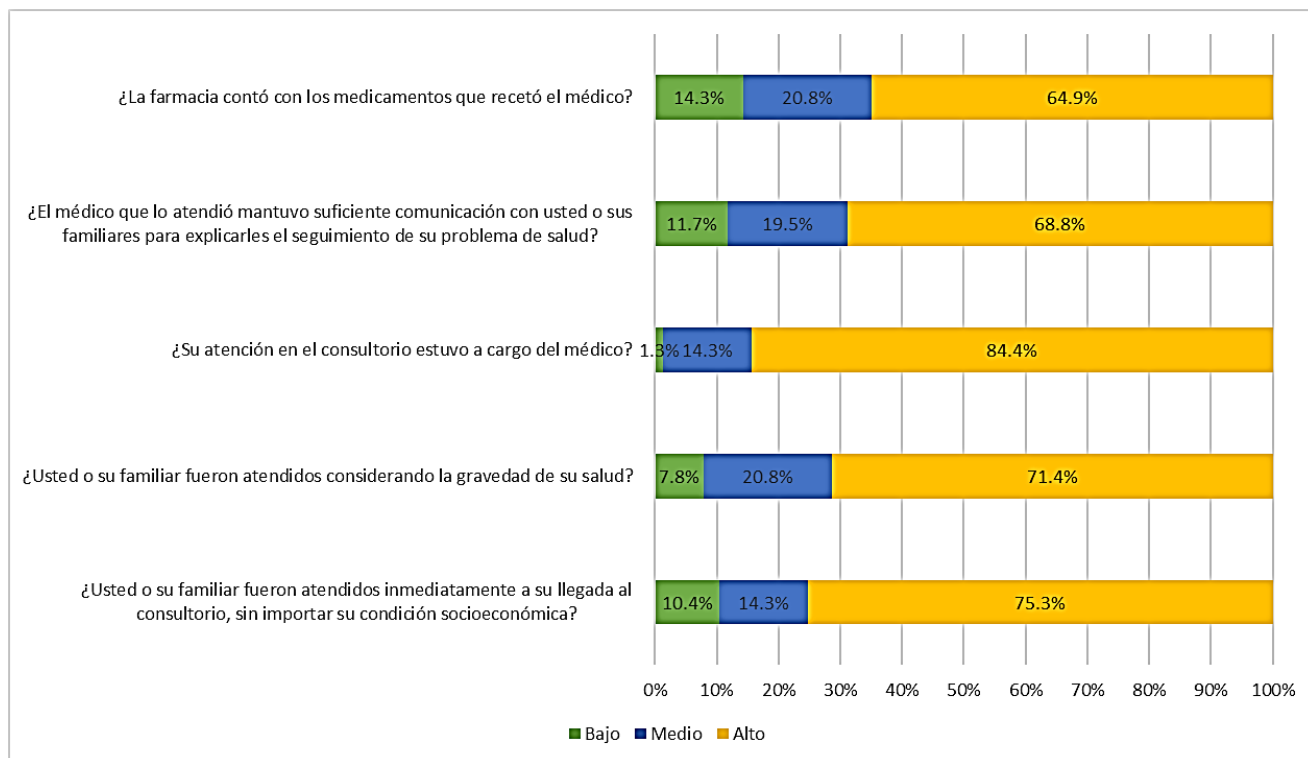
||Fuente: protocolo de recolección de los datos

Se aprecia que el 88,3% de los pacientes encuestados posee un alto nivel de satisfacción relacionado con la fiabilidad que transmiten ambos establecimientos, en contraste al 21,7% que demuestra una satisfacción de media a baja. En el mismo sentido, el 85,7% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora indican sentirse altamente satisfechos con la fiabilidad del centro, al igual que 90,9% de los pacientes de la sede de La Esperanza. Por lo tanto, es notable que predomina una alta satisfacción en ambas instalaciones con relación a la fiabilidad percibida en consultas externas.



**Figura 3. Distribución porcentual de los indicadores de la fiabilidad del establecimiento de Florencia de Mora**

De los 77 pacientes encuestados del centro de Florencia de Mora, se aprecia que la atención en consultorio a cargo del médico fue el factor con la más alta aceptación, entre el 89,6% de los participantes, seguido del 87% por el seguimiento del problema de salud, el 77,9% por la atención inmediata, el 77,7% por la atención según la gravedad de la afección y el 54,5% por el abastecimiento de la farmacia, el cual representa el indicador con menor aceptación entre todos los que conforman la fiabilidad del establecimiento de Florencia de Mora.



**Figura 4. Distribución porcentual de los indicadores de la fiabilidad del establecimiento de La Esperanza**

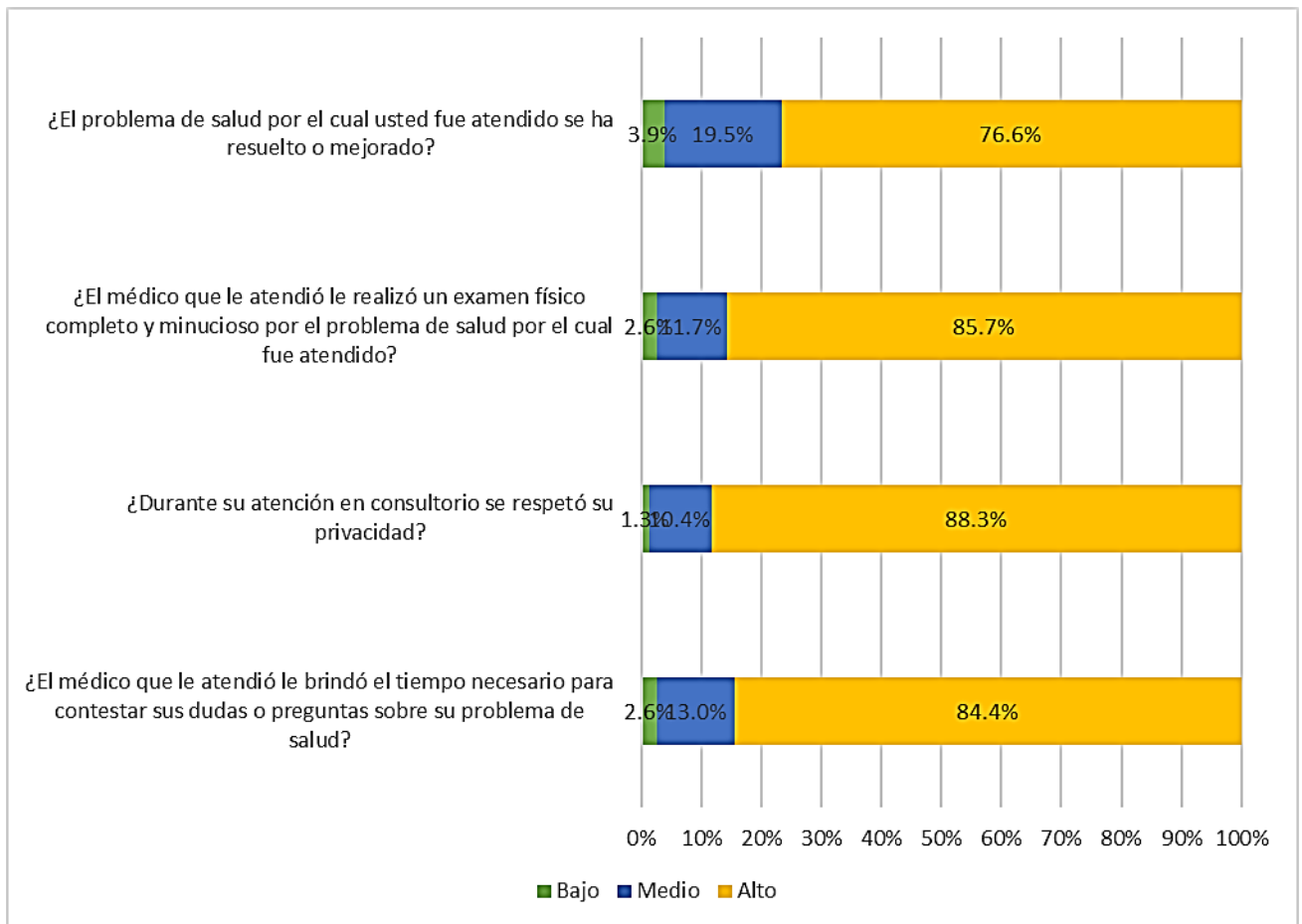
De los 77 pacientes encuestados del centro de La Esperanza, se aprecia que la atención en consultorio a cargo del médico fue el factor con la más alta aceptación, entre el 84,4% de los participantes, seguido del 75,3% por la atención inmediata, el 71,4% por la atención según la gravedad de la afección, el 68,8% por el seguimiento del problema de salud y el 64,9% por el abastecimiento de la farmacia, el cual representa el indicador con menor aceptación entre todos los que conforman la fiabilidad del establecimiento de La Esperanza.

**Tabla 5. Nivel de satisfacción para la seguridad a los pacientes atendidos en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022**

			Seguridad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Establecimiento	Florencia de Mora	Recuento	0	4	73	77
		% dentro de Establecimiento	0%	5,2%	94,8%	100%
	La Esperanza	Recuento	2	6	69	77
		% dentro de Establecimiento	2,6%	7,8%	89,6%	100%
Total		Recuento	2	10	142	154
		% dentro de Establecimiento	1,3%	6,5%	92,2%	100%

Fuente: protocolo de recolección de los datos

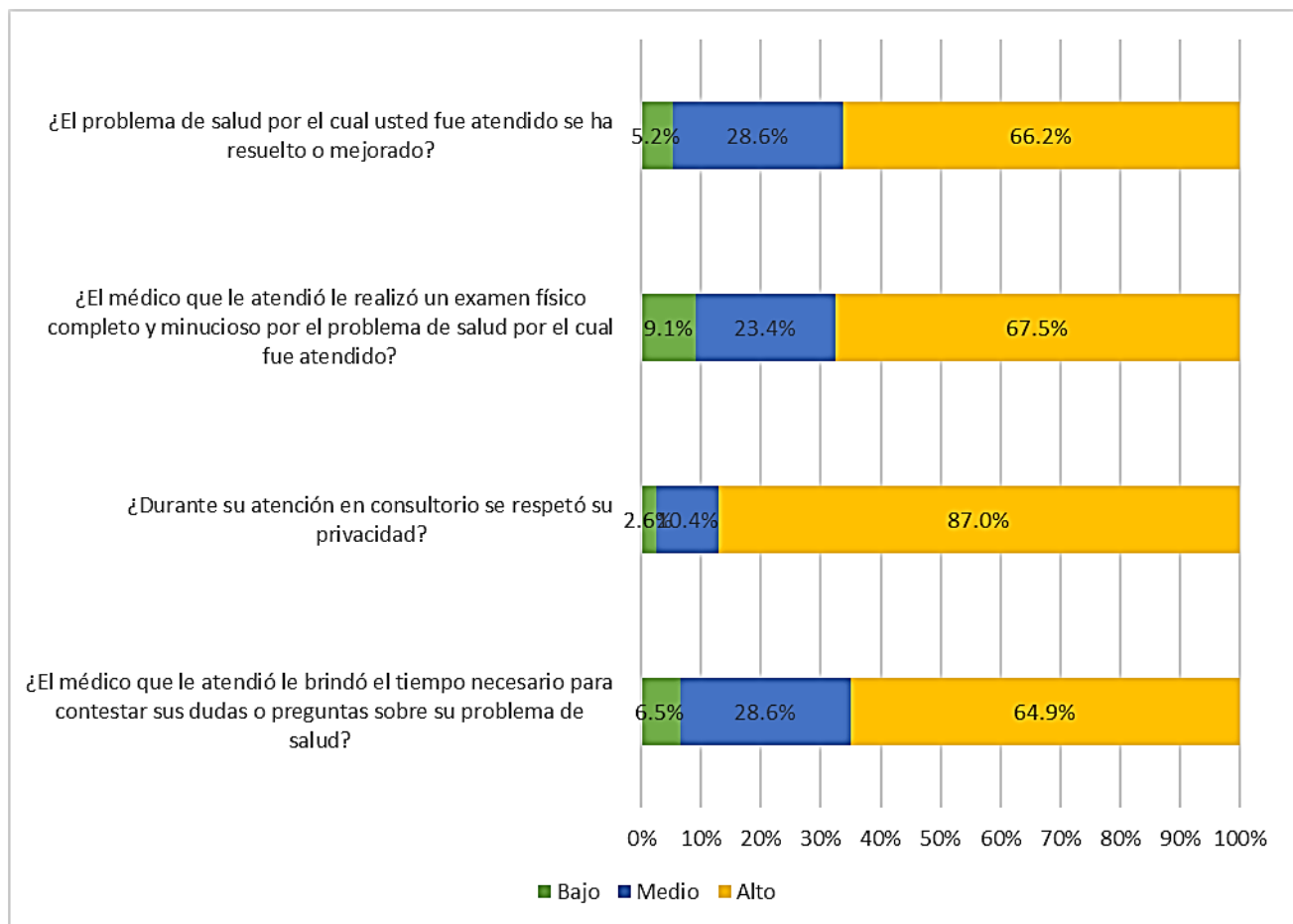
Se aprecia que el 92,2% de los pacientes encuestados posee un alto nivel de satisfacción relacionado con la seguridad que transmiten ambos establecimientos, en contraste al 7,8% que demuestra una satisfacción de media a baja. En el mismo sentido, el 94,8% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora indican sentirse altamente satisfechos con la seguridad del centro, al igual que 89,6% de los pacientes de la sede de La Esperanza. Por lo tanto, es notable que predomina una alta satisfacción en ambas instalaciones con relación a la seguridad percibida en consultas externas.



**Figura 5. Distribución porcentual de los indicadores de la seguridad del establecimiento de Florencia de Mora**

De los 77 pacientes encuestados del centro de Florencia de Mora, se aprecia que el respeto de la privacidad del paciente fue el factor con la más alta aceptación, entre el 88,3% de los participantes, seguido del 85,7% por la realización de exámenes físicos completos y minuciosos, el 84,4% por la resolución de dudas y el 76,6% por la mejora el problema de salud por el que fue atendido, el cual representa el indicador con menor aceptación entre todos los que conforman la seguridad del establecimiento de Florencia de Mora.





**Figura 6. Distribución porcentual de los indicadores de la seguridad del establecimiento de La Esperanza**

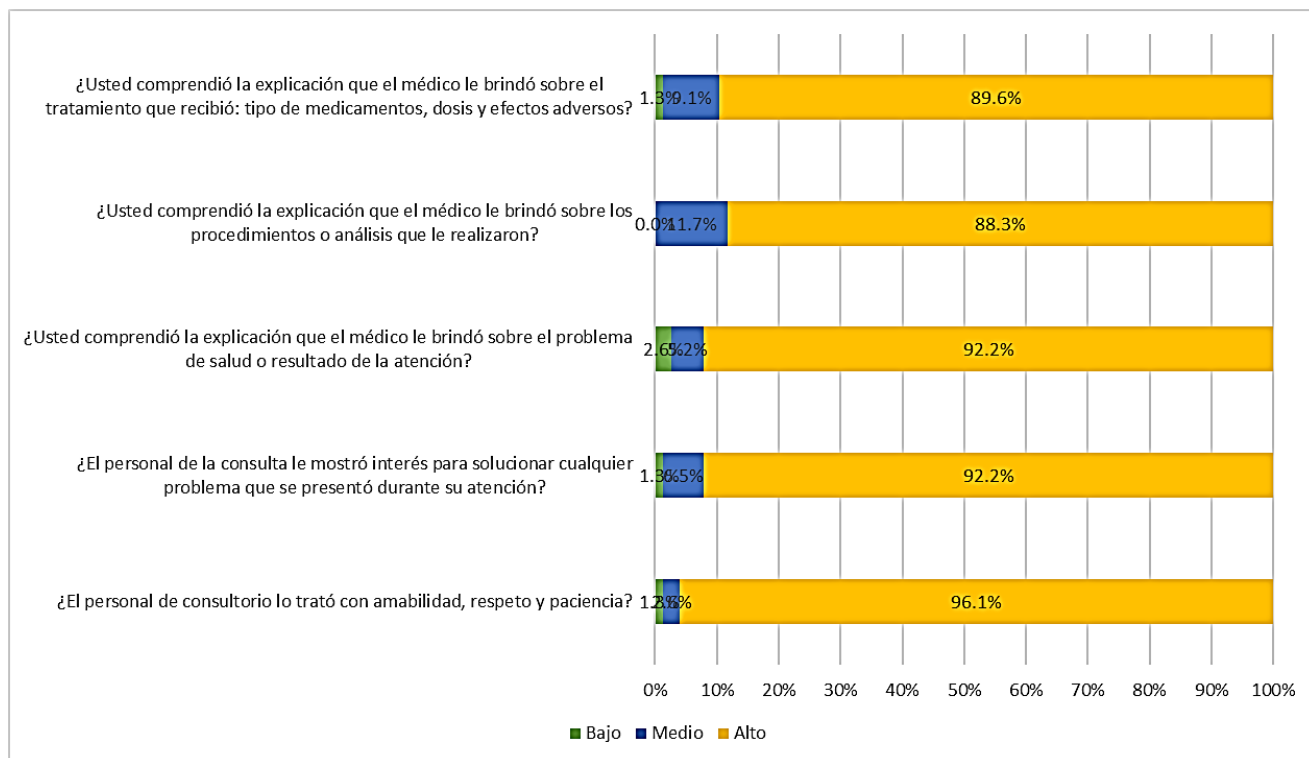
De los 77 pacientes encuestados del centro de La Esperanza, se aprecia que el respeto de la privacidad del paciente fue el factor con la más alta aceptación, entre el 87% de los participantes, seguido del 67,5% por la realización de exámenes físicos completos y minuciosos, el 66,2% por la mejora el problema de salud por el que fue atendido y el 64,9% por la resolución de dudas, el cual representa el indicador con menor aceptación entre todos los que conforman la seguridad del establecimiento de La Esperanza.

**Tabla 6. Nivel de satisfacción para la empatía a los pacientes atendidos en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022**

		Empatía			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Establecimiento	<b>Florencia de Mora</b>	Recuento	1	1	75	77
		% dentro de Establecimiento	1,3%	1,3%	97,4%	100%
Establecimiento	<b>La Esperanza</b>	Recuento	1	7	69	77
		% dentro de Establecimiento	1,3%	9,1%	89,6%	100%
Total		Recuento	2	8	144	154
		% dentro de Establecimiento	1,3%	5,2%	93,5%	100%

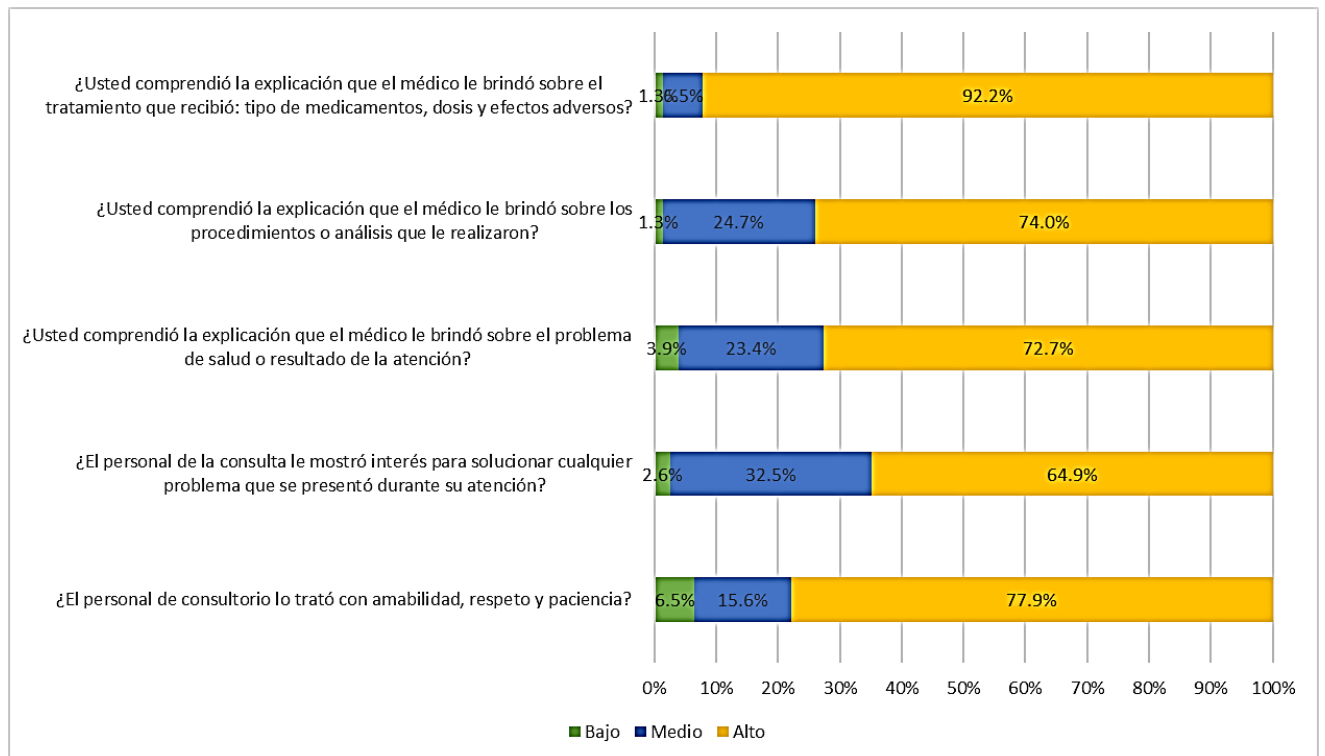
Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención médica.

Se aprecia que el 93,5% de los pacientes encuestados posee un alto nivel de satisfacción relacionado con la empatía que denota el personal de salud en ambos establecimientos, en contraste al 6,5% que demuestra una satisfacción de media a baja. En el mismo sentido, el 97,4% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora indican sentirse altamente satisfechos con la empatía de los colaboradores del centro, al igual que 89,6% de los pacientes de la sede de La Esperanza. Por lo tanto, es notable que predomina una alta satisfacción en ambas instalaciones con relación a la empatía percibida en consultas externas.



**Figura 7. Distribución porcentual de los indicadores de la empatía del establecimiento de Florencia de Mora**

De los 77 pacientes encuestados del centro de Florencia de Mora, se aprecia que la amabilidad del personal del consultorio fue el factor con la más alta aceptación, entre el 96,1% de los participantes, asimismo, tanto la explicación brindada por el médico con relación al problema de salud, así como el interés demostrado por el personal de la consulta fueron los siguientes factores más aceptados, entre el 92,2% de los participantes respectivamente, seguido del 89,6% por la explicación del médico sobre los tratamientos y el 88,3% por la explicación del médico sobre los análisis aplicados. Por lo tanto, se infiere que los indicadores que conforman la empatía del establecimiento de Florencia de Mora gozan de una aprobación óptima por parte de los pacientes.



**Figura 8. Distribución porcentual de los indicadores de la empatía del establecimiento de La Esperanza**

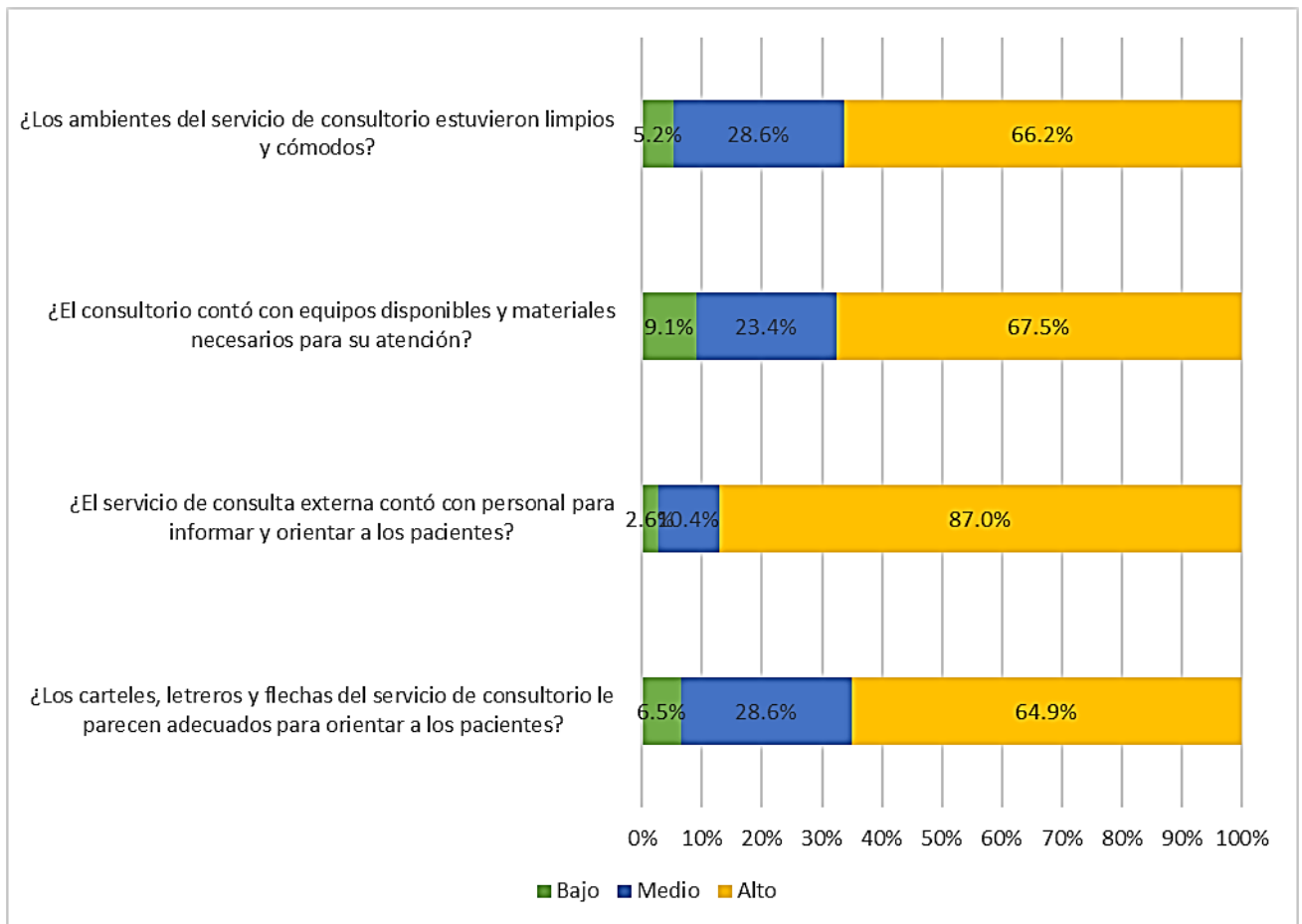
De los 77 pacientes encuestados del centro de La Esperanza, se aprecia que la explicación del médico sobre los tratamientos fue el factor con la más alta aceptación, entre el 92,2% de los participantes, seguido del 77,9% por la amabilidad del personal del consultorio, el 74% por la explicación del médico sobre los análisis aplicados, el 72,7% la explicación brindada por el médico con relación al problema de salud y el 64,9% por el interés demostrado por el personal de la consulta, el cual representa el indicador con menor aceptación entre todos los que conforman la empatía del establecimiento de La Esperanza.

**Tabla 7. Nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles a los pacientes atendidos en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022**

		Aspectos Tangibles			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Establecimiento	<b>Florencia de Mora</b>	Recuento	2	7	68	77
		% dentro de Establecimiento	2,6%	9,1%	88,3%	100%
Establecimiento	<b>La Esperanza</b>	Recuento	1	14	62	77
		% dentro de Establecimiento	1,3%	18,2%	80,5%	100%
Total		Recuento	3	21	130	154
		% dentro de Establecimiento	1,9%	13,6%	84,4%	100%

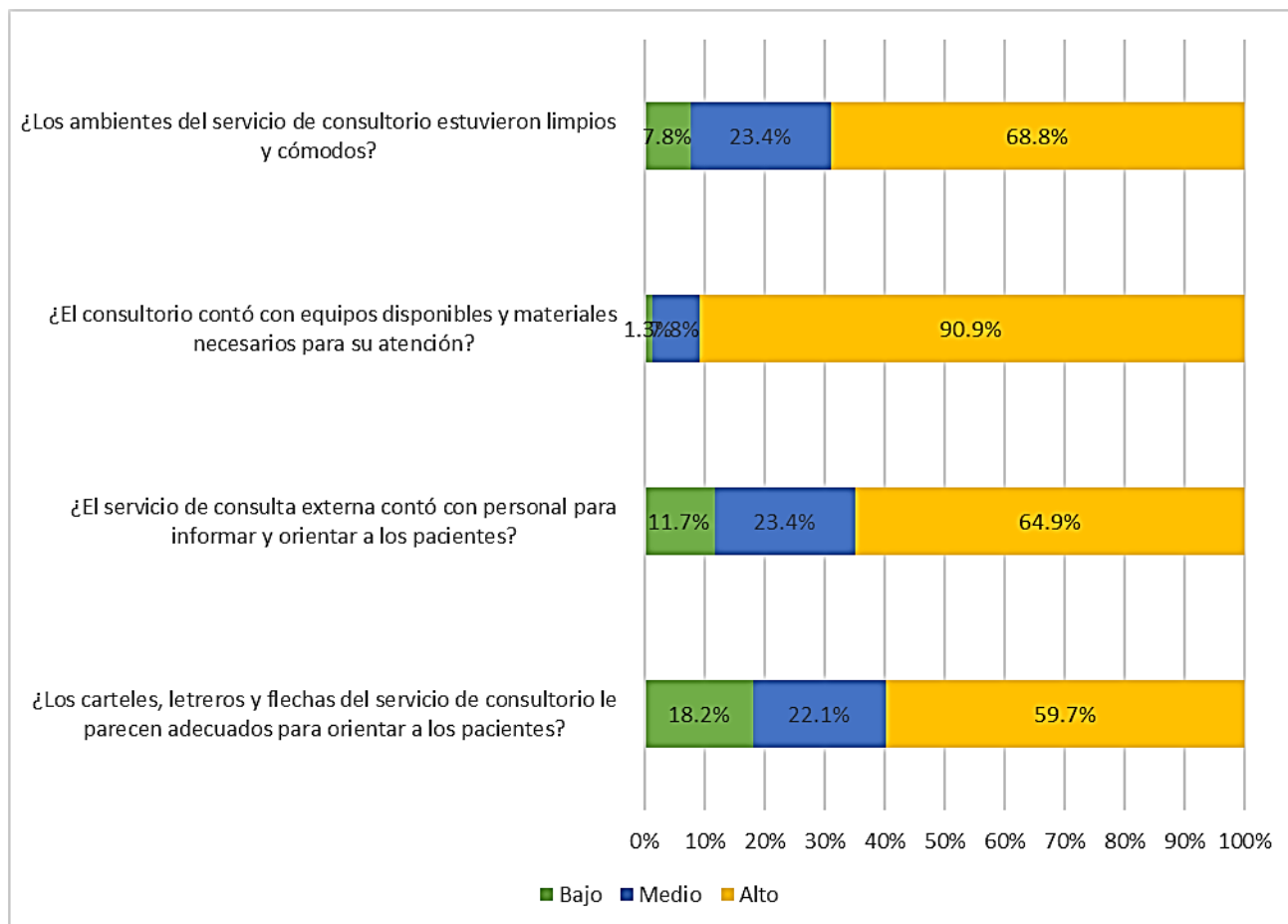
Fuente: Cuestionario sobre satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención médica.

Se aprecia que el 84,4% de los pacientes encuestados posee un alto nivel de satisfacción relacionado con los aspectos tangibles que conforman ambos establecimientos, en contraste al 15,6% que demuestra una satisfacción de media a baja. En el mismo sentido, el 88,3% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora indican sentirse altamente satisfechos con los elementos físicos del centro, al igual que 80,5% de los pacientes de la sede de La Esperanza. Por lo tanto, es notable que predomina una alta satisfacción en ambas instalaciones con relación a los aspectos tangibles que se observan durante las consultas externas.



**Figura 9. Distribución porcentual de los indicadores de los aspectos tangibles del establecimiento de Florencia de Mora**

De los 77 pacientes encuestados del centro de Florencia de Mora, se aprecia que la orientación brindada por el personal de la consulta externa fue el factor con la más alta aceptación, entre el 87% de los participantes, seguido del 67,5% por los equipamientos del consultorio, el 66,2% por la limpieza de los ambientes del servicio y el 64,9% por la señalización, el cual representa el indicador con menor aceptación entre todos los que conforman la aspectos tangibles del establecimiento de Florencia de Mora.



**Figura 10. Distribución porcentual de los indicadores de los aspectos tangibles del establecimiento de La Esperanza**

De los 77 pacientes encuestados del centro de La Esperanza, se aprecia que los equipamientos del consultorio fue el factor con la más alta aceptación, entre el 90,9% de los participantes, seguido del 68,8% por la limpieza de los ambientes del servicio, el 64,9% por la orientación brindada por el personal de la consulta externa y el 59,7% por la señalización, el cual representa el indicador con menor aceptación entre todos los que conforman la aspectos tangibles del establecimiento de La Esperanza.

**Tabla 8. Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención médica brindada en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022**

		Satisfacción			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Establecimiento	<b>Florencia de Mora</b>	Recuento	0	5	72	77
		% dentro de Establecimiento	0%	6,5%	93,5%	100%
Establecimiento	<b>La Esperanza</b>	Recuento	1	1	75	77
		% dentro de Establecimiento	1,3%	1,3%	97,4%	100%
Total		Recuento	1	6	147	154
		% dentro de Establecimiento	0,6%	3,9%	95,5%	100%

Fuente: protocolo de recolección de los datos

Se aprecia que el 95,5% de los pacientes encuestados posee un alto nivel de satisfacción relacionado con la calidad de atención médica brindada entre ambos establecimientos, en contraste al 4,5% que demuestra una satisfacción de media a baja. Así mismo, el 93,5% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora indican sentirse altamente satisfechos con su experiencia clínica, al igual que el 97,4% de los pacientes de la sede de La Esperanza. Por lo tanto, es notable que predomina una alta satisfacción en ambas instalaciones con relación a la prestación de servicios de salud en consultas externas.



#### IV. DISCUSIÓN

El desarrollo de la investigación arrojó información que ha permitido dar respuesta a los objetivos planteados y éstos, contrastarlos con lo obtenido en investigaciones previas, siendo el caso de que:

Al evaluar el nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta a los pacientes atendidos en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022, se obtuvo que actualmente existe un alto nivel de satisfacción, considerándose una tasa global del 95,5% e individual de 93,5% de pacientes satisfechos en Florencia de Mora y un 97,4% de pacientes satisfechos en La Esperanza; desde esta perspectiva, es prudente acotar que los pacientes están tomando como oportunas las estrategias y respuestas que obtienen de parte de los trabajadores de la institución, sin embargo, existe una brecha caracterizada por una 4,5 % en promedio que ha demostrado no sentirse satisfecho con la realidad mostrada por los nosocomios. Los servicios con más alta aceptación en Florencia de Mora fueron la rápida atención en exámenes radiológicos, laboratorio, farmacia y módulo de admisión, coincidiendo con la muestra de La Esperanza.

Acerca del nivel de satisfacción para la fiabilidad a los pacientes atendidos en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022, el 88,3% de los pacientes encuestados posee un alto nivel de satisfacción relacionado con la fiabilidad que transmiten ambos establecimientos: 85,7% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora y el 90,9% de los pacientes de la sede de La Esperanza. Los aspectos mayor valorados fueron atención en consultorio a cargo del médico fue el factor con la más alta aceptación, entre el 89,6% de los participantes, seguido del 87% por el

seguimiento del problema de salud, el 77,9% por la atención inmediata, el 77,7% por la atención según la gravedad de la afección y el 54,5% por el abastecimiento de la farmacia mientras que en La Esperanza la atención en consultorio a cargo del médico fue el factor con la más alta aceptación, entre el 84,4% de los participantes, seguido del 75,3% por la atención inmediata, el 71,4% por la atención según la gravedad de la afección, el 68,8% por el seguimiento del problema de salud y el 64,9% por el abastecimiento de la farmacia; este último aspecto coincidiendo con lo obtenido por Soto, cuya muestra no sólo se mantiene altamente satisfecho con esta dimensión, sino que ha categorizado como eficaz de la atención al paciente en la adquisición de medicamentos e insumos (20,21). Asimismo, en el estudio de Ríos se evidenció una tasa alta de satisfacción relacionado con la fiabilidad, considerando que el 98,9% tenían un respeto y discreción con el usuario, la confiabilidad de la persona con un 97,7%, expresando un alto porcentaje de 86,2% con un resultado positivo hacia el paciente, un 12,6 % mostró un comportamiento regular y el 94,3% manifestó no haber recibido ningún maltrato durante las atenciones (9)

Sobre el nivel de satisfacción para la seguridad a los pacientes atendidos en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022, el 92,2% de los pacientes encuestados posee un alto nivel de satisfacción relacionado con la seguridad que transmiten ambos establecimientos, el 94,8% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora indican sentirse altamente satisfechos con la seguridad del centro, al igual que 89,6% de los pacientes de la sede de La Esperanza. Se dio mayor importancia al respeto de la privacidad del paciente fue el factor con la más alta aceptación, entre el 88,3% de los participantes, seguido del 85,7% por la realización de exámenes físicos completos y minuciosos, el 84,4% por la resolución de dudas y

el 76,6% por la mejora el problema de salud por el que fue atendido, mientras que en La Esperanza la privacidad del paciente fue el factor con la más alta aceptación, entre el 87% de los participantes, seguido del 67,5% por la realización de exámenes físicos completos y minuciosos, el 66,2% por la mejora el problema de salud por el que fue atendido y el 64,9% por la resolución de dudas. Al respecto, coincidiendo con los valores identificados, Febres-Ramos (2020) identificó en su estudio aplicado en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo que el nivel de satisfacción de calidad del servicio en cuanto a la seguridad correspondió al 60,3% concluyendo que las acciones estratégicas tomadas están dando frutos, pese a que aún hay una brecha importante de pacientes que no se sienten conformes con este aspecto (11)

El nivel de satisfacción para la empatía a los pacientes atendidos en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022, el 93,5% de los pacientes encuestados posee un alto nivel de satisfacción relacionado con la empatía que denota el personal de salud en ambos establecimientos: el 97,4% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora indican sentirse altamente satisfechos con la empatía de los colaboradores del centro, al igual que 89,6% de los pacientes de la sede de La Esperanza. Se valoró en mayor proporción a la amabilidad del personal del consultorio con el 96,1% de los participantes, asimismo, tanto la explicación brindada por el médico con relación al problema de salud, así como el interés demostrado por el personal de la consulta fueron los siguientes factores más aceptados, entre el 92,2% de los participantes respectivamente, seguido del 89,6% por la explicación del médico sobre los tratamientos y el 88,3% por la explicación del médico sobre los análisis aplicados en Florencia de Mora, mientras que en La Esperanza, la explicación del médico sobre los tratamientos fue el factor con la más alta

aceptación, entre el 92,2% de los participantes, seguido del 77,9% por la amabilidad del personal del consultorio, el 74% por la explicación del médico sobre los análisis aplicados, el 72,7% la explicación brindada por el médico con relación al problema de salud y el 64,9% por el interés demostrado por el personal de la consulta. Dentro de este aspecto, Córdova identificó una tasa de empatía del 54.9% en los pacientes del área de Emergencia del Hospital Grau del seguro social, acotando a ello que la satisfacción general del servicio fue media y que, por ello, se requería una reestructuración de estrategias aplicadas para la mejora de la percepción y mejorar las tasas de insatisfacción que se presentó (12)

A lo que respecta el nivel de satisfacción para la dimensión aspecto tangibles a los pacientes atendidos en los establecimientos de salud Florencia de Mora y La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022, se obtuvo que el 84,4% de los pacientes encuestados posee un alto nivel de satisfacción relacionado con los aspectos tangibles que conforman ambos establecimientos, en contraste al 15,6% que demuestra una satisfacción de media a baja, en Florencia de Mora, se aprecia que la orientación brindada por el personal de la consulta externa fue el factor con la más alta aceptación, entre el 87% de los participantes, seguido del 67,5% por los equipamientos del consultorio, el 66,2% por la limpieza de los ambientes del servicio y el 64,9% por la señalización, teniendo valores similares a los de La Esperanza, donde se apreció que los equipamientos del consultorio fue el factor con la más alta aceptación, entre el 90,9% de los participantes, seguido del 68,8% por la limpieza de los ambientes del servicio, el 64,9% por la orientación brindada por el personal de la consulta externa y el 59,7% por la señalización. Tomando una perspectiva adversa, en el Hospital General de Huacho, se identificó un alto grado de insatisfacción en varios puntos como; un descontento de los aparatos a utilizar,

no tener conocimiento del diagnóstico real del paciente, conducta del médico y duración de atención (22)

Por último, al comparar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el establecimiento de salud Florencia de Mora con los pacientes atendidos en La Esperanza de EsSalud en las consultas externas en el año 2022, el 88,3% de los pacientes encuestados posee un alto nivel de satisfacción relacionado con la fiabilidad que transmiten ambos establecimientos, en contraste al 21,7% que demuestra una satisfacción de media a baja. En el mismo sentido, el 85,7% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora indican sentirse altamente satisfechos con la fiabilidad del centro, al igual que 90,9% de los pacientes de la sede de La Esperanza; de manera contraria, en el estudio de García en el que se evaluó el grado de satisfacción en la unidad de Emergencia en el Hospital Belén de Trujillo, obtuvo que el 50.4% de los usuarios manifestaron tener satisfacción con la ayuda que se le brinda mientras que el 49.6% mostraron insatisfacción. Otro grupo refiere una calidad de cuidado buena, el 51.1% y mientras que el 48.9% manifestó una calidad regular (23). En este sentido, Celis propuso una perspectiva contraria a lo previamente identificado, detectándose que existe insatisfacción leve-moderada al 75.5% y el 16% insatisfacción grave en el área de Emergencia del Hospital I Naylamp (16)

## **LIMITACIONES**

El desarrollo de la investigación ha sido pertinente en cuanto al cumplimiento del cronograma de recolección de datos y elaboración de informe; sin embargo, se han presenciado limitaciones:

- Primero, debido a que la recolección de datos se ha efectuado considerando eventos pasados de atención en los dos nosocomios, ha podido existir sesgo de memoria y subjetividad al momento de responder al instrumento el cual, a su vez, ha podido influir en las respuestas obtenidas.
- Segundo, el desarrollo de la investigación, por su naturaleza, no puede ser considerada como un factor de evaluación para incidencias; el carácter descriptivo ha permitido identificar aspectos positivos y negativos desde la perspectiva de los usuarios del servicio.
- Tercero, la aplicación del instrumento a la muestra ha debido efectuarse desde la empatía, con la finalidad de que los encuestados puedan resolver dudas específicas que tengan en el proceso de resolución, este aspecto ha sido fundamental para que los encuestados entiendan con claridad los enunciados y no exista confusiones.

## **V. CONCLUSIONES**

- El nivel de satisfacción acerca de la calidad de atención médica es alta, con una tasa de 95,5% de satisfacción total determinada por el 93,5% de satisfacción del establecimiento de Florencia de Mora y el 97,4% de La Esperanza.
- El nivel de satisfacción relacionado con la capacidad de respuesta es alto con una tasa de 74% de satisfacción por parte de los pacientes encuestados, esta tasa se vio compuesta por el 70,1% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora al igual que el 77,9% de los pacientes de la sede de La Esperanza.
- El nivel de satisfacción relacionado con la fiabilidad es alto considerándose el 88,3% de satisfacción de los pacientes encuestados en ambos establecimientos, el

85,7% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora y 90,9% de los pacientes de la sede de La Esperanza.

– El nivel de satisfacción relacionado con la seguridad es alto, tomando en consideración la tasa del 92,2% de satisfacción de los pacientes encuestados en ambos establecimientos, el 94,8% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora y el 89,6% de los pacientes de la sede de La Esperanza.

– El nivel de satisfacción relacionado con la empatía que denota el personal de salud es alto, considerando el 93,5% de satisfacción de los pacientes encuestados en ambos establecimientos, el 97,4% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora y el 89,6% de los pacientes de la sede de La Esperanza.

– El 84,4% de los pacientes encuestados posee un alto nivel de satisfacción relacionado con los aspectos tangibles que conforman ambos establecimientos, el 88,3% de los pacientes del establecimiento de salud de Florencia de Mora y el 80,5% de los pacientes de la sede de La Esperanza.

## **VI. RECOMENDACIONES**

– Debido a que se ha identificado que ya es buena la percepción de los pacientes de los establecimientos de salud, se sugiere mantener las estrategias tomadas, y reforzarlas en base a los puntos débiles percibidos por los encuestados para conseguir una mejor tasa de satisfacción.

– Pese a que se ha identificado que la capacidad de respuesta es satisfactoria para los encuestados, la tasa obtenida (74%) implica que existen deficiencias que deben ser mejoradas por los nosocomios en cuestión.

- La fiabilidad ha sido altamente valorada por los encuestados, motivo por el que se sugiere que sea constantemente reforzado a través de capacitaciones para mantener e incluso incrementar la satisfacción percibida por los usuarios.
- Debido a la alta tasa de satisfacción que se obtuvo al evaluar la seguridad, se sugiere mantener los esfuerzos realizados por el personal para que la satisfacción presentada por los encuestados incremente.
- La empatía que profesa el personal de los nosocomios ha satisfecho al 93,5% de los encuestados, motivo por el que se recomienda capacitarse en este aspecto para mantener o mejorar la percepción de los usuarios respecto a esta dimensión de la variable.
- Finalmente, tomando en consideración de que existe una brecha de satisfacción del 15% en la satisfacción de la dimensión aspectos tangibles, se sugiere verificar y evaluar la utilidad de los elementos físicos de los nosocomios para corroborar su utilidad y el beneficio que tiene mantenerlos para el uso de los pacientes.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. ESAN Graduate School of Business. Los diferentes conceptos de calidad en salud [Internet]. [citado 19 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
2. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica. octubre de 2019;36(4):620-8.
3. Software ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad. [citado 16 de



- noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.isotools.org/normas/calidad/>
4. Jumba-Armas David. Aseguramiento universal en salud en el Perú: una aproximación a 10 años de su implementación. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2019 Jul [citado 19 de octubre de 2021] ; 19( 3 ): 75-80. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312019000300012&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312019000300012&lng=es). <http://dx.doi.org/10.25176/RFMH.v19i3.2158>.
  5. Ministerio de Salud. Aseguramiento Universal en Salud - AUS. Lima: MINSA; [Internet] 2010 [citado el 25 abril de 2021]. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4316.pdf>
  6. Matsumoto Nishizawa, Reina, Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS [Internet]. 2014; (34):181-209. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
  7. Sausa M. Situación de la salud en Perú: Ineficiencias del sector están afectando a millones de peruanos [Internet]. Perú 21. 2018 [Fecha de acceso 21 noviembre del 2021]. Disponible en: <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>.
  8. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Hogares. [Internet]. Lima; INEI; 2019. [Fecha de acceso 19 noviembre del 2022]. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1429/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1429/libro.pdf)
  9. Ríos López LL. Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional arzobispo Loayza: perspectiva de los usuarios: Lima, enero - febrero 2012. [Tesis de pregrado]. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS. Disponible en [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/297/Rios\\_II.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/297/Rios_II.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  10. Tinoco M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015 (Pregrado). Universidad Ricardo Palma; 2016. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/473?show=full>
  11. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna

- del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana. julio de 2020;20(3):397-403.
12. Córdova H D. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud [Tesis de posgrado]. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS; 2007. Disponible en <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1064>
  13. SERVPERF, una alternativa al SERVQUAL -. 2014 [citado 16 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
  14. Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, Jordan K, Leslie HH, Roder-DeWan S, et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. Lancet Glob Heal. 2018;6(11): e1196-e1252. doi:10.1016/S2214-109X (18)30386-3
  15. Larios CP. CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE ZONA RURAL PERUANA. Rev Científica Enferm Lima En Linea. 4 de junio de 2020;9(1):2-14.
  16. Celis J, Evaluación de la Satisfacción del cuidado enfermero en el Servicio en Emergencia desde la Percepción del usuario del Hospital Naylamp EsSalud, 2009
  17. Khuzaiyah S, Muthoharoh A, Chabibah N. Satisfaction and motivation of adolescents attending a comprehensive teenage health services of Nasyiatul Aisyiyah. KnE Life Sciences. 2019; 4(13): 304-15.
  18. Obregón-Morales DM, Pante Salas GG, Barja-Ore J, Mera-Yauri A, Obregón-Morales DM, Pante Salas GG, et al. Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. Horiz Méd Lima
  19. Poccorpachi D. Proceso de atención de consulta externa y satisfacción del usuario adolescente en el área de obstetricia - Hospital de Huaycán 2019 [Tesis de posgrado]. Lima: Universidad César Vallejo. Facultad de Medicina; 2019.
  20. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica. junio de 2019;36(2):304-11.

21. Pino-Chávez WO. Situación de la calidad de la salud en el Perú. En: Lazo-Gonzales O, Santivañez-Pimentel A, editores. Atención de Salud Con Calidad
22. Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital de Huacho y Red Salud Huaura Oyón. Quinta Encuesta de Satisfacción del Usuario del Servicio de Emergencia del Hospital General de Huacho, Abril – mayo 2010. 2010.
23. García Horna CE. Satisfacción del usuario externo y su relación con el cuidado de enfermería. Hospital Belén de Trujillo. Univ Nac Trujillo. 28 de febrero de 2019 [citado 17 de noviembre de 2021]; Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11763>
24. A. Migueláñez Valero, L. de Prado Prieto, F. Sánchez Martín, P. Sánchez-Monge Vallejo, F. Ibáñez Carrillo, J. Fernández Cuadrado, et al. Estudio de concordancia diagnóstica entre ecografías abdominales realizadas en atención primaria y atención hospitalaria. EuroEco Rev Digit Ecografía Clínica., 7 (2016), pp. 62-66
25. Pertierra-Galindo N, Salvo-Donangelo L, Salcedo-Joven MI, Román-Crespo B, Froilán Torres MC. Estudio de satisfacción del paciente ante la realización de una ecografía en atención primaria. Med Fam SEMERGEN. 1 de mayo de 2019;45(4):239-50.
26. SERVPERF, una alternativa al SERVQUAL -. 2014 [citado 25 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
27. CIOMS-EthicalGuideline\_SP\_INTERIOR-FINAL.pdf. [citado 25 de noviembre de 2021]. Disponible en: [https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline\\_SP\\_INTERIOR-FINAL.pdf](https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf)
28. Farias PE, Tapia ML, Tifner S. "Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud." Revista Electrónica de Psicología Iztacala .2019. 22.3: 2489-2516.
29. Infantes Gómez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev Peru Med Integrativa.2017;2(2):133-9.
30. Fabian-Sánchez A, Podestá-Gavilano L, Ruiz-Arias R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte Médico (Lima). 2022;22(1): e1589.

31. Piedra-Valoy I, Lipa-Chancolla CA. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna*. 2018;31(4):137-142.
32. Ramírez J. CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA SAN FERNANDO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 [Tesis de posgrado]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Facultad de Medicina; 2021.
33. Vite H, Palomeque I, Romero W. ANÁLISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL AFILIADO EN CENTROS DE SALUD DEL IESS: CASO SANTA ROSA Y PASAJE. *Revista de Investigación Talentos*. 2018;5(2):68-78.
34. Torres, Alexi & Mejía, María & Chipia Lobo, Joan. (2017). Calidad de la atención en medicina de familia. Centro de atención médica integral de la Universidad de Los Andes. 6.
35. Del Carmen Sara JC. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 2019;36(2):288-95. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.
36. Garzón GY. Ariza Y. Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud. [Tesis de posgrado]. Bucaramanga: UNIVERSIDAD DE SANTANDER-UNDES; 2018.
37. Pedraza-Melo Norma Angélica, Lavín-Verástegui Jesús, González-Tapia Anahí, Bernal-González Idolina. Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. Entramado. 2014
38. Aragón, VMA. "La relación médico-paciente." *Cirujano General*. 2011 33.S2: 122-125.
39. Mendoza F Alfonso. La relación médico paciente: consideraciones bioéticas. *Rev. peru. ginecol. obstet*. 2017; 63(4): 555-564.
40. Fernández Álvarez R. El modelo premoderno de relación médico-paciente. *Folia Humanística*. 2021;2(4):22-49.

## ANEXOS

### Anexo 01

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**TITULO:** NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA BRINDADA EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD FLORENCIA DE MORA Y LA ESPERANZA DE ESSALUD

“Yo ..... identificado (a) con el número de DNI.....en relación al paciente es ..... acepto voluntariamente mi participación en las preguntas realizadas por el estudiante de medicina de la UPAO. Correspondiente al trabajo de investigación “NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD FLORENCIA DE MORA Y LA ESPERANZA DE ESSALUD” Constatando que se me ha explicado el objetivo, metodología y el carácter académico de la información haciendo manejo confidencial. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos y/o educativos”.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ENCARGADO  
DNI

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL INVESTIGADOR

Anexo 2:

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS**

		Nº Encuesta:
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS</b>		
Nombre del encuestador		
Establecimiento de Salud		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención en el establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido :		

## PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención consultorio externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al consultorio, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en el consultorio estuvo a cargo del médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención en el laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en la farmacia fue rápida?							
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P ¿Durante su atención en consultorio se respetó su privacidad?							
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿El personal del consultorio lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de la consulta le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							

19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de consultas externas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El servicio de consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿El consultorio contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿Los ambientes del servicio de consultorio estuvieron limpios y cómodos?							