



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad
Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Cuyo Gonzales, Edwin Salvador (orcid.org/0000-0002-5124-7543)

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

ASESOR:

Mg. Cardoza Sernaque, Manuel Antonio (orcid.org/000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios omnipotente que me guía y cuida, que con su amor me salvó de la muerte y me hizo perseverante y así poder ayudar al que me necesita.

A mis padres Guillermo y Gladys los cuales con su amor y esfuerzo siempre me alientan a cumplir mis metas, gracias por enseñar que con responsabilidad, esfuerzo y perseverancia se consiguen las metas.

A mis hermanos Erik y María por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso. A toda mi familia que con sus oraciones, consejos y aliento ayudaron a hacer de mí una mejor persona.

Finalmente, a todos los profesionales con discapacidad que con su ejemplo de vida inculcan a otros a no rendirse a pesar de cualquier adversidad.

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal del hospital donde laboro en especial del servicio de medicina y UNET, por hacer de mí trabajo una pasión y permitir realizar esta investigación.

Al Mg. Cardoza Sernaqué Manuel Antonio por la guía y apoyo durante el desarrollo de mi investigación, sin el cual hubiese sido imposible la culminación de esta tesis.

A cada uno de mis maestros que hicieron de esta experiencia enriquecedora y mirar a la salud desde otra perspectiva.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables, operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Prueba de normalidad para la calidad percibida de atención y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en tuberculosis en un hospital de Chiclayo..</i>	19
Tabla 2 <i>Nivel de relación entre calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo</i>	20
Tabla 3 <i>Nivel de relación entre la fiabilidad percibida y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en tuberculosis en un hospital de Chiclayo</i>	21
Tabla 4 <i>Nivel de relación entre capacidad de respuesta percibida y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo</i>	22
Tabla 5 <i>Nivel de relación entre seguridad percibida y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo</i>	23
Tabla 6 <i>Nivel de relación entre empatía percibida y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo</i>	24
Tabla 7 <i>Nivel de relación entre aspectos tangibles percibidos y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo</i>	25
Tabla 8 <i>Nivel de Calidad percibida del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo</i>	98
Tabla 9 <i>Nivel de las dimensiones de la variable Calidad percibida de atención por el paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo</i>	99
Tabla 10 <i>Nivel de Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo</i>	100
Tabla 11 <i>Nivel de las dimensiones de la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo</i>	101

Índice de figuras

Figura 1 <i>Nivel de Calidad percibida del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo</i>	98
Figura 2 <i>Nivel de Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo</i>	100

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo. Su enfoque fue cuantitativo, de tipo correlacional simple, diseño no experimental de corte transversal; empleó una muestra de 30 pacientes seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, se utilizó un cuestionario adaptado SERVQUAL. Los resultados determinaron que, existe un 86,6% de los encuestados que considera que el nivel de calidad percibida es regular y 13,3% considera que el nivel de calidad percibida es malo; y el 83,3% está poco satisfecho, el 10% insatisfecho y solo 2% se encuentra satisfecho con la atención que recibe. En la aplicación de la prueba de correlación Tau_b de Kendall se obtuvo como resultado de 0.685, manteniendo una correlación alta entre la calidad percibida de atención y la satisfacción del paciente en el valor de la significancia se obtuvo que $p = 0.000 < 0.05$. Se concluyó un nivel significativo, la cual acepta la hipótesis de investigación que dicta que la calidad percibida de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del paciente, tuberculosis.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine the relationship between perceived quality of care and patient satisfaction in the Specialized Tuberculosis Unit in a Chiclayo hospital. His approach was a quantitative, simple correlational type, non-experimental cross-sectional design; used a sample of 30 patients selected through a non-probabilistic convenience sampling, an adapted SERVQUAL questionnaire was used. The results determined that there is 86.6% of the respondents who consider that the level of perceived quality is regular and 13.3% consider that the level of perceived quality is bad; and 83.3% are not very satisfied, 10% are dissatisfied and only 2% are satisfied with the care they receive. In the application of Kendall's Tau_b correlation test, a result of 0.685 was obtained, maintaining a high correlation between the perceived quality of care and patient satisfaction in the value of significance, $p = 0.000 < 0.05$ was obtained. A significant level was concluded, which accepts the research hypothesis that dictates that the perceived quality of care is significantly related to patient satisfaction in the Specialized Tuberculosis Unit in a Chiclayo hospital.

Keywords: Quality of care, patient satisfaction, tuberculosis

I. INTRODUCCIÓN

La tuberculosis, patología muy antigua como el hombre, que afecta más a países en desarrollo, es un problema de salud pública que ocasiona devastadoras consecuencias sanitarias, sociales y económicas.

En el 2015, la ONU emprendió los objetivos de desarrollo Sostenible (ODS) el objetivo 3.3 tiene como meta eliminar a la tuberculosis para el 2030 (Moran, 2020)

Se estima que 9,9 millones de personas en todo el mundo presentaron la enfermedad el 2020 y que 1,5 millones de personas fallecieron por esta patología. La tuberculosis es la decimotercera causa de muerte y la más fatal después del COVID19. Esta enfermedad está en todas las naciones y grupos etarios, es curable y se puede prevenir (World Health Organization [WHO], 2021). Más de 1,4 millones de personas con tuberculosis durante la pandemia de COVID 19 no tuvieron una atención requerida esto en el 2020 (WHO, 2020a).

En América los países con alta incidencia son Brasil, Perú, México y Haití concentran el 61% de los casos (Pan American Health Organization [PAHO], 2020).

En el 2019, Perú notificó 32970 casos de tuberculosis, el 70,6% lo notificó el Ministerio de Salud (MINSa). Al estratificar por escenario de riesgo a nivel país Lima, Callao, Ica, son áreas de muy alto riesgo de trasmisión junto a Loreto, Madre de Dios y Ucayali. Las zonas aún en alto riesgo son La Libertad, Ancash, Lambayeque, Huánuco, Moquegua y Tacna (MINSa, 2021).

En Lambayeque hasta marzo del 2021, se habían identificado 76 casos de la enfermedad. El 2020 se contabilizaron 387 casos y en el 2019 un total de 570, esta disminución se debe a un subregistro que causó las medidas de protección que se dieron para evitar el COVID-19 (Gerencia Regional de Salud [GERESA], 2021).

La tuberculosis hoy enfrenta obstáculos para su erradicación como la conducta del paciente frente a la aceptación del tratamiento, controles médicos y cuidados preventivos. Las reacciones adversas a los medicamentos antituberculosos (RAFAs) pueden aparecer y deberán ser toleradas para asegurar el éxito del tratamiento. Las RAFAS pueden ser causa directa de abandono del tratamiento y aparición de cepas resistentes. El periodo de internación les ocasiona cuadros de desolación, depresión y angustia (R.M. N° 752-2018-MINSa).

La salud es el óptimo bienestar bio-psico-social. Al instaurar el derecho a la salud se insta a que la calidad en la atención en salud es un derecho. La calidad de la atención en salud en el mundo ayuda a mejorar los índices sanitarios, además que esta puede medirse y, por lo tanto, es susceptible de mejorarse. La deficiente calidad en atención en salud causa de 5,7 a 8,4 millones de fallecimientos. Por lo que la OMS insta a optimizar la calidad de los servicios de salud como parte de la meta 3.8 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible como un compromiso mundial (WHO, 2020b).

El lugar donde existe más afluencia de pacientes son los hospitales; por lo que el suministro de servicios en estos establecimientos afecta la percepción y elección de estos. Gran número de investigaciones se enfocaron en evaluar la calidad de los servicios nosocomiales y la satisfacción del usuario en los últimos años se descuidó ya que se da prioridad a la atención médica hospitalaria (Abbasi-Moghaddam et al., 2019). Muchos estudios determinan que optimizar la calidad de atención obtiene una repercusión positiva en la satisfacción del paciente obteniéndose mejoras en su salud (Guillermo, 2022).

Al interactuar con los pacientes de UNET de un hospital de Chiclayo e indagar sobre su percepción sobre la calidad de atención por el personal que los atiende respondieron: “no me hacen caso y tengo que gritar”, “no me informan de mi enfermedad”. Estos comentarios llevan a reflexionar para poder mejorar la relación con el paciente, desarrollando actitudes que favorezcan la restitución del equilibrio biopsicosocial y llevar a cabo mejor nuestro trabajo.

Por lo que se planteó la siguiente interrogante y formulamos nuestro problema: ¿Cuál es la relación entre calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo?

Esta investigación se justificó por los siguientes criterios:

El valor práctico de este estudio es proponer estrategias de atención y así mejorar su calidad con el fin de lograr la satisfacción de los pacientes y su familia. La relevancia social para identificar la repercusión que tiene la tuberculosis en la población de la región Lambayeque que acude a la UNET. El valor teórico pues los resultados de este estudio permitirán proveer información teórica válida y actualizada para sistematizarse en propuestas y ser incorporados como

conocimiento teórico. El valor metodológico ya que propone métodos o estrategias, cuestionario tanto nuevo y modificado de satisfacción y calidad percibida de atención del paciente para generar conocimiento válido. Es viable porque hay apertura de todo el equipo del servicio que están predispuestos a participar en el beneficio de nuestra población.

El objetivo general fue determinar la relación entre calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo. Los objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre los aspectos tangibles percibidos y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo; determinar la relación entre la fiabilidad percibida y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo; determinar la relación entre la capacidad de respuesta percibida y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo; determinar la relación entre la seguridad percibida y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo; determinar la relación entre la empatía percibida y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

La Hipótesis general fue **H_i**: La calidad percibida de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo y la hipótesis nula es **H₀**: La calidad percibida de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

Las Hipótesis específicas fueron: **H₁**: Los aspectos tangibles percibidos se relacionan con la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo; **H₂**: La fiabilidad percibida se relaciona con la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en tuberculosis en un hospital de Chiclayo; **H₃**: La capacidad de respuesta percibida se relaciona con la Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo; **H₄**: La seguridad percibida se relaciona con la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo; **H₅**: La empatía percibida se relaciona con la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustentó en las siguientes investigaciones internacionales previas como:

Fuseini et al. (2022) se plantearon la evaluación del nivel satisfacción de los ancianos hospitalizados con la calidad de atención de enfermería en Ghana, mediante un estudio cuantitativo, transversal, descriptivo en 206 pacientes de tres hospitales gubernamentales, y utilizaron un cuestionario estructurado y validado para la recolección de datos. La mayoría de los participantes (72,3%) relató grado de satisfacción moderado con la calidad de la atención de enfermería, mientras que el 23,8% dijo un nivel de satisfacción alto. La relación entre género, religión y satisfacción con los servicios de atención de enfermería no es estadísticamente significativa. Sin embargo, los niveles de satisfacción de los pacientes varían entre las instalaciones médicas: los pacientes del Tamale Central hospital están más satisfechos con la calidad de enfermería que los pacientes del Tamale hospital. Se concluyó que necesitan talleres de capacitación y sensibilización sobre los fundamentos de la atención geriátrica para enfermeras de la ciudad para crear incentivos para mejorar la calidad de la atención.

Gavurova & Kubak (2022) se plantearon mapear la satisfacción general de pacientes hospitalizados en los centros de salud y sus determinantes en la República Eslovaca, mediante el uso de datos de la clasificación de centros médicos publicada por el Instituto de Reforma Económica y Social (INEKO 2021) de 11 hospitales universitarios y 33 hospitales generales. El análisis descriptivo visual reveló una variación regional relativamente grande en la satisfacción de los pacientes hospitalizados. Los datos no mostraron correlación significativa entre la satisfacción de los pacientes hospitalizados y el número de pacientes admitidos por cada médico. Se concluyó que se presentó una correlación negativa entre la complejidad de la atención médica brindada y la satisfacción general de los pacientes hospitalizados; y se pudo observar una relación positiva entre la complejidad y gravedad del diagnóstico tratado y la satisfacción global de los usuarios hospitalizados.

Merzistya et al. (2021) investigaron el valor de la calidad de los servicios antituberculosos desde la perspectiva del paciente en Indonesia, desde las siete dimensiones de QUOTE TB Light, mediante la revisión de literatura donde se buscó en tres bases de datos desde julio a octubre de 2020. Se seleccionaron para su revisión un total de 7 de los 89 artículos encontrados. Los pacientes son evaluados en base a su experiencia o satisfacción. La mayoría de los estudios estuvieron satisfechos con la disponibilidad del servicio, la comunicación, la interacción médico-paciente, la competencia y la asequibilidad. Los pacientes no están satisfechos con la infraestructura y son estigmatizados durante el tratamiento. Se concluyó que la infraestructura y estigma son evaluados negativamente. Además, existe la necesidad de mejorar la evaluación y capacitación continua de los trabajadores de salud para que así brinden buenos servicios a los pacientes, así como de considerar que las perspectivas de los pacientes pueden ser un factor importante para que los proveedores mejoren la calidad de los servicios de TB.

Essel (2021) realizó un estudio de diseño de investigación de métodos mixtos, usando técnicas de estudio cuantitativas como cualitativas para el análisis; 200 encuestados seleccionados a través de un muestreo al azar resolvieron una versión modificada del modelo "SERVQUAL" para precisar la calidad de servicio y por lo tanto la satisfacción del usuario, la finalidad de la investigación fue estudiar el papel de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario, examinar la naturaleza de la relación entre el profesional de salud y el paciente. La construcción y el procesamiento de datos identificaron factores clave que influyen en la preferencia general del paciente, donde los resultados mostraron ser positivos, específicos para calidad de servicio y satisfacción del paciente.

Genet et al. (2020) se plantearon determinar la calidad de la atención proporcionada a los usuarios con Tuberculosis en todos los Centros de Salud públicos en Etiopía. Mediante un estudio transversal en cuatro centros de salud del estado, que prestan servicios para el diagnóstico, tratamiento y prevención de la Tuberculosis, se investigó a 112 profesionales de la salud y 354 pacientes con Tuberculosis de dos años. Los hallazgos de la calidad de atención son prometedores, sin embargo, afecta los aspectos estructurales y de proceso de la

calidad de la atención, lo que requiere que las partes interesadas tomen varias medidas correctivas para perfeccionar la calidad de atención en los usuarios con Tuberculosis. Además, la provisión constante de medicamentos, equipos de laboratorio y reactivos, el uso de las pautas actuales en los centros de salud, la formación actual de los trabajadores y la documentación adecuada son la base para perfeccionar la calidad de atención según los hallazgos de la investigación.

Tegegn et al. (2020) en un estudio de corte transversal realizado en hospitales públicos de Etiopía a 82 pacientes con tuberculosis se plantearon como meta valorar la calidad de atención proporcionada a los pacientes con tuberculosis en estos hospitales. Concluyeron que la calidad de los servicios de tuberculosis era más baja en términos de estructura y resultados y más alta en términos de proceso. Estas pruebas son importantes porque la atención cuidadosa a la calidad del servicio ayudará a reducir la carga de tuberculosis.

Asamrew et al. (2020) se plantean como fin evaluar la satisfacción del paciente con la atención hospitalaria y sus determinantes en el Hospital Especializado Black Lion, Etiopía. Se realizó un estudio transversal intrahospitalario del 25 de noviembre al 20 de diciembre de 2015. Se utilizaron 398 pacientes seleccionados al azar, utilizaron un cuestionario aprobado y previamente estructurado. Concluyeron que en general, los pacientes se encontraron insatisfechos con la atención hospitalaria y que esta era menos que el promedio de otros estudios en esa nación. Además, existe una gran oportunidad para mejorar la satisfacción del paciente si la calidad del servicio mejora en el punto de la interacción entre paciente y servidor de la salud.

Davtyan et al. (2019) realizaron una investigación de corte transversal entre los pacientes con TB seleccionados al azar que recibieron tratamiento contra la TB durante 2014-2015 en Armenia. La muestra constó de 505 pacientes con TB seleccionados al azar y se sometieron a una encuesta telefónica. Este estudio tuvo como fin determinar la satisfacción del paciente con TB, diferentes aspectos de la satisfacción del paciente y las características demográficas, de salud y de tratamiento asociadas con la satisfacción en Armenia. Los resultados fueron que

aproximadamente el 93 % de los usuarios están satisfechos con la atención de los trabajadores de TB, aproximadamente el 46 % están satisfechos con la consulta y la empatía en las relaciones, y aproximadamente el 95 % están satisfechos con la capacitación del paciente. La investigación concluye que los pacientes con TB están muy satisfechos con la atención de la TB en Armenia. Sin embargo, abordar características específicas de satisfacción puede mejorar el programa de TB.

Ali et al. (2019) determinaron la accesibilidad del paciente con TB a los servicios de salud en Pakistán, mediante una investigación transversal y un cuestionario de satisfacción del paciente en noviembre y diciembre 2017 en 572 pacientes en tratamiento. Se utilizó la técnica de muestreo de control de calidad por lotes para seleccionar aleatoriamente 19 distritos de marco de muestreo de 75 distritos. De acuerdo con los hallazgos de otros estudios los pacientes prefieren como proveedores a las instituciones privadas. A pesar de la satisfacción con el servicio y la atención de la TB, se deben realizar intervenciones para reducir el gasto de bolsillo de los pacientes. El asociarse con entidades privadas puede garantizar la cobertura universal de salud y mejores resultados de salud para la población.

Javed & Ilyas (2018) se plantearon como propósito evaluar la influencia de las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio de atención médica en su satisfacción con los servicios de enfermería en hospitales públicos y privados de Pakistán mediante un estudio transversal, se encuestó a pacientes masculinos y femeninos que tenían experiencia en ambos sectores mediante un cuestionario autoadministrado desarrollado con el enfoque original SERVQUAL. Se recopilaron datos (n=456) de tres hospitales públicos y tres hospitales privados de Lahore, la capital de la provincia más poblada de Pakistán. Los resultados muestran que la satisfacción del paciente está íntimamente ligada con la empatía en los hospitales públicos y la respuesta en los hospitales privados. El estudio también ayudará a los proveedores de servicios y a los formuladores de políticas a comprender el deterioro del sector de la salud de Pakistán y los guiará para identificar áreas que van más allá de la calidad de atención médica del país. Los resultados muestran que la satisfacción del paciente está íntimamente relacionada a la empatía de los

hospitales públicos y la respuesta en los hospitales privados.

La investigación se argumentó por estudios nacionales previos como de:

Guillermo (2022) en un estudio donde se utilizó métodos de tipo básico y diseño no experimental, que tuvo 92 usuarios de muestra que fueron atendidos en emergencia que llenaron un cuestionario utilizado como herramienta y modelo SERQUAL, y que tiene por finalidad establecer la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de emergencia de un nosocomio de Chiclayo, se concluyó que existe correlación positiva media entre calidad de atención y satisfacción del paciente con un valor de $p = 0,000$ y $r = 0,512$ y que en el servicio de emergencia de dicho nosocomio fueron frecuentes los índices de regular atención más altos de satisfacción en los pacientes, lo que indica lagunas en la atención, carencia de profesional médico, ambientes, equipos y materiales.

Ramos (2022) tiene como objetivo determinar la satisfacción del usuario y la calidad de atención del personal médico del Centro Quirúrgico de un nosocomio de Chimbote, mediante una investigación cuantitativa, de correlación descriptiva, la conformación de la muestra fue de 157 usuarios post operados adultos de ambos sexos, para la recopilación de información se utilizaron dos herramientas una encuesta sobre el grado de calidad de la atención y otra para determinar la satisfacción del usuario. Concluyó que existe correlación entre las dos variables, al 5% de nivel de significancia, el 82% pacientes califican como buena la calidad de atención recibida, y al mismo tiempo califican como buena la satisfacción.

Ruiz (2021) se planteó investigar la relación entre la calidad de la atención por teleconsulta y la satisfacción del usuario con TB drogorresistente durante la COVID-19 en el CENEX de Trujillo mediante una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal correlacional con una muestra de 80 pacientes con Tb drogorresistentes a quienes se obtuvo datos por medio de cuestionarios adaptados del modelo SERVQUAL. Se encontró que el 86,25% de los pacientes la reconocieron como buena la teleconsulta durante el COVID-19 en el CENEX de Trujillo, En tanto que el 13,75% la reconocieron como regular; de igual forma, el 78,8% se mostró satisfecho, el 17,5% escasamente satisfechos y el 3,8%

insatisfecho. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue de 0,877 para el nivel de satisfacción de la teleconsulta y satisfacción en la percepción del usuario Tb drogorresistente a los medicamentos. Determina que la calidad de atención de la teleconsulta y la satisfacción desde la percepción del paciente con Tb resistente a los medicamentos tuvo un efecto significativo ($p < 0,001$) en el coeficiente de correlación.

Flores y Pozo (2021) se plantearon investigar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción en familiares de usuarios hospitalizados, a través de un estudio correlacional, no experimental, transversal; en una muestra de 70 familiares de usuarios hospitalizados por medio de cuestionarios adecuados para evaluar el nivel de atención y satisfacción de los familiares, en escala de Likert. En calidad de atención se encontró puntuaciones niveles "promedio" tanto para Tecnología (62,86 %), Interpersonal (85,71 %) y Comodidad (75,71 %), como para puntuaciones totales (75,71 %). Con relación al cambio de satisfacción, es posible entender el nivel de categorizado como "promedio" pero para la categoría información (65,71%), calidad y comodidad (74,29%), habilidades técnicas (70%), espacio para brindar servicios (82.86%), así como para satisfacción (98.57%). Identificaron que existe correlación entre el nivel de atención y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados.

Fernández y Marilyn (2021) se plantearon investigar la relación entre la satisfacción del paciente de emergencia con la calidad de atención en hospital de emergencias, a través de un estudio correlacional, no experimental, transversal en una muestra de 100 pacientes a quienes se les realizó cuestionarios validados para medir satisfacción y calidad de atención con escala Likert. Los resultados mostraron que los pacientes no estaban satisfechos con los servicios que brinda el hospital, no hubo correlación entre el clima y la satisfacción del personal externo en $r = 00,173$ y p valor de 0,002, refiriéndose que de manera negativa y débil se relacionan el clima y satisfacción de usuario. Concluyeron que hay una correlación significativa con la varianza del estudio (valor " p " 0,00, menos de 0,05) y la correlación ($r = 0,446$) y una correspondencia débil y positiva entre satisfacción y calidad hospitalaria.

Febres y Mercado (2020) en una investigación observacional, descriptiva, de corte transversal, se plantearon precisar la satisfacción de la calidad del servicio en pacientes de consultorio externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. 292 pacientes conformaron la muestra. Se empleó un interrogatorio estandarizado SERVQUAL para medir la calidad de los servicios del sistema sanitario en términos de satisfacción de los usuarios. La satisfacción general fue del 60,3%. Los resultados dependieron de las dimensiones de seguridad y empatía con 86,8% y 80,3% de satisfacción. La insatisfacción mayor se da en el aspecto tangible, el 57,1% de los usuarios no están satisfechos, seguido del aspecto de respuesta del servicio de salud, en el que el nivel de insatisfacción es del 55,5%. Se concluyó que se deben implementar estrategias para mejorar la prestación de atención para garantizar que los usuarios reciban atención oportuna y de alta calidad.

Montalvo et al. (2020) se plantearon por objetivo de este estudio establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el servicio de traumatología del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, a través de un estudio con enfoque cuantitativo correlacional de tipo no experimental. 152 personas que se atendieron en el servicio de traumatología conforman la muestra; se usó el cuestionario de calidad de atención y se dividió en cinco dimensiones: aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por otro lado, además se utiliza el cuestionario de satisfacción del usuario, se divide en dos dimensiones: efectividad y usabilidad. Ambos cuestionarios en escala de Likert. Los resultados mostraron que el 65,1% de los pacientes dijeron que la calidad del servicio que recibieron fue regular y el 45,4% de los usuarios expresaron satisfacción parcial. Las estadísticas muestran que existe una relación moderada, directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Al final, concluyó que los pacientes estarán más satisfechos cuando la calidad del servicio mejora.

Tocto et al. (2020) en una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de alcance descriptivo correlacional. Se plantearon determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de atención

del asegurado del hospital José Cayetano Heredia-Perú. 70 usuarios conformaron la muestra. El estudio se realizó en el modelo SERVQUAL, utilizando un cuestionario compuesto por 49 ítems divididos en 7 aspectos (tangible, responsabilidad, seguridad, empatía, aceptación, prestigio, competencia). Los resultados muestran que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario tienen una correlación positiva significativa, 0,88. La calidad del servicio de los asegurados en estas áreas es tan baja como 42,9% y la proporción de asegurados con un nivel de satisfacción más bajo es 45,7% menor. Se determinó que existe una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente.

La perspectiva teórica más famosa de la calidad de atención fue estudiada por Donabedian en 1966, quien observó las carencias de varias formas de evaluación de la calidad en el contexto de la salud, definiendo una buena atención médica con un concepto multidimensional y reconociendo que la experiencia del paciente es clave en la determinación de la calidad de los servicios prestados en un establecimiento de salud (Bustamante et al., 2020).

La calidad de atención es definida por el Instituto de Medicina como la medida de los usuarios a favor de que los servicios de salud aumenten la posibilidad de obtener los efectos de salud esperados y sean acorde con el conocimiento vigente (Agency for Healthcare Research and Quality [AHRQ] 2020). Se mide por la satisfacción del paciente con cualquier enfermedad o estancia hospitalaria. Proporcionar calidad de atención médica significa proporcionar a los usuarios las mejores instalaciones, infraestructura y profesionales para garantizar la mejor calidad posible (AHRQ, 2020).

Esta es la percepción de los servicios de salud de los habitantes en cómo se incrementa la posibilidad de adquirir la mejora de salud deseada. La atención de buena calidad de los servicios de salud debe ser eficaz, segura y orientada a los pacientes (WHO, 2020c).

El servicio médico de alta calidad debe ser eficaz para proporcionar servicios médicos basados en evidencia a los que necesitan; seguro que evite daños a sus pacientes; centrado en el paciente donde habrá suficiente atención a las prioridades, valores personales y necesidades como parte de la atención médica organizada que tienen como objetivo las necesidades del usuario; oportuno

ya que acortará el tiempo de espera y el retraso, a veces dañino; equitativo que difundirá el cuidado, su calidad no cambiará dependiendo de la edad, el peso, la raza, el origen étnico, la geografía, la religión, las situaciones socioeconómicas, el lenguaje o el enlace político; integrado debido a que distribuye la atención en coordinación en todos los niveles y entre diferentes proveedores para crear condiciones para todo el alcance de los servicios médicos a lo largo de sus vidas; eficiente que maximice las ventajas de los recursos disponibles y evite el despilfarrar recursos (OMS, 2020).

Es importante la atención de calidad ya que se encarga de prevenir, promocionar, tratar, rehabilitar y brindar los cuidados paliativos además esta es medible y se puede evolucionar para proporcionar asistencia médica de buena calidad teniendo presente la necesidad y preferencia del usuario, grupo familiar y comunidad (WHO, 2020d).

Según la técnica SERVQUAL basada en el modelo de Parasuraman et al. (1985), la percepción de la calidad del servicio tiene cinco dimensiones la primera es confianza o fiabilidad, con lo cual se realiza lo que se promete, interesados en solucionar sus problemas, evitan equivocarse y terminan su servicio a tiempo; la segunda es responsabilidad que ofrecen un servicio rápido, informan cuando terminaran el servicio, siempre dispuestos a ayudar y siempre pendiente de ellos; la tercera es seguridad donde los servidores tienen un comportamiento confiable y amable, los usuarios se sienten seguros con trabajadores capacitados; la cuarta es empatía donde se debe brindar un servicio personalizado, individualizado, su prioridad son los usuarios, tanto que se preocupan por ellos, los comprenden y existe horarios convenientes para ellos y la quinta es riqueza o elementos tangibles que es contar con buena infraestructura, equipos modernos, buenos materiales y trabajadores pulcros (Bustamante et al., 2019).

La satisfacción del paciente es un indicador importante de la calidad de atención porque brinda información sobre el nivel en que los servicios médicos cumplen con las expectativas del paciente. Diferentes estudios indican varios factores que afectan directa o indirectamente la satisfacción del paciente. A nivel microeconómico, está relacionada a la fidelidad del usuario, la calidad de servicios prestados, etc. Desde un punto de vista macroeconómico está relacionada con la eficiencia de los servicios de salud prestados, cuyo principal impacto es el ahorro

económico (Megyesiova & Lieskovska, 2018).

Se define también como la medida en que una organización sanitaria cumple con las expectativas y percepciones de los pacientes sobre la asistencia que presta (R.M. N° 527-2011/MINSA, 2011, p.14).

La satisfacción del usuario es un factor importante en la calidad de atención, es un concepto complejo tiene que ver con experiencia, grupo social, sus valores. Es muy subjetivo de persona a persona (Real & Jara, 2021).

La importancia de la satisfacción del paciente en las organizaciones de salud es proporcionar servicios de calidad y la cual se mide por la satisfacción del usuario eje importante de calificación actual del sistema que tiene a cargo la salud de la población (Febres et al., 2020).

Existen varios factores que inciden en la satisfacción de los pacientes hospitalizados como el acceso, el personal de salud, el financiamiento, la eliminación de desechos y la política de gobierno. También influyen el procedimiento de admisión, los servicios de diagnóstico, los servicios técnicos, la comunicación y trato del personal de salud, la accesibilidad y comodidad. Otros investigadores refieren que los usuarios deciden sobre la calidad de la organización de salud en relación con la compasión, la coherencia, la respuesta, la información y atención que les brindan (Umoke et al., 2020).

La satisfacción del paciente es una variable que posee múltiples dimensiones de la calidad de la atención médica. Las principales son primera la comunicación, la cual se correlaciona con la accesibilidad, manera y la cantidad de información necesaria para una adecuada atención ; la segunda la atención, hacia el paciente por parte de los profesionales de la salud la cual tiene que ver con la experticia de los profesionales, apoyo e interés en el paciente y cantidad de tiempo brindado; la tercera la cortesía, amabilidad en el trato del personal hacia el paciente y estar dispuesto a ayudar; la cuarta el tiempo de espera, tiempo gastado por el paciente para ser atendido y recibir tratamiento y la quinta el confort, que tiene que ver con el entorno físico de la atención en cuanto al orden, la limpieza, comodidad, temperatura y ventilación (Arteta y Palacio, 2018).

III. METODOLOGÍA

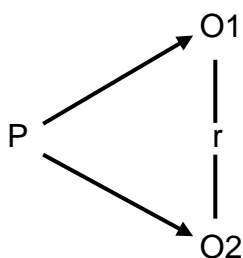
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación por su finalidad es básica debido a que no resolvió ningún problema de investigación más proporciona una base teórica para otros estudios y pueden proponer una tesis correlacionada (Arias, 2020).

Fue de enfoque cuantitativo debido a que la medición de las variables se realizó numéricamente usando porcentajes, frecuencias y usando fórmulas estadísticas.

Y de diseño no experimental debido a que el investigador estudió la conducta de las variables en su estado natural; y como se centró en mostrar la concordancia entre las variables de estudio utilizó la descripción de la correlación. Asimismo, fue de diseño transversal porque el momento en que se recolectó la información fue único (Hernández y Mendoza, 2018).

Se grafica del siguiente modo:



Donde:

- P: Simboliza la población de estudio
- O1: Simboliza la variable calidad perceptiva de atención
- O2: Simboliza la variable satisfacción del paciente
- r: Simboliza la relación entre las variables

3.2. Variables, operacionalización

V1: Calidad perceptiva de atención.

Definición conceptual: es una medida básica que evalúa el trabajo diario realizado por los profesionales de la salud en diferentes contextos del sistema de salud (Castillo & Godoy, 2019) y comprende de acciones que desarrollan los establecimientos de salud desde el punto de vista técnico y humano, para que el usuario experimente el resultado deseado (RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA).

Definición operacional: se midió a través de un cuestionario conformado por 22 ítems considerando una pregunta por cada indicador medidas con la escala Likert, con 5 alternativas. Presentó como dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La escala de medición es ordinal.

V2: Satisfacción del paciente

Definición conceptual: es una reacción subjetiva del paciente frente a los aspectos del contexto, el proceso y el resultado de su experiencia del servicio de salud que recibe (Nguyen et al., 2020) además es la medida en que la organización sanitaria cumple con las expectativas y percepciones de sus usuarios a través de sus actividades de prestación de atención en salud (RD-N°035-2022-HNHU DG-MINSA).

Definición operacional: se midió a través de un cuestionario conformado por 12 ítems evaluando una pregunta para cada indicador midió con la escala Likert, con 5 alternativas. Presentó como dimensiones: atención, comunicación, cortesía, tiempo de espera y confort.

La escala de medición es ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población en una investigación se considera como un grupo de unidades de medidas cuantitativas o cualitativas (personas, eventos, etc.) en el marco del estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

La muestra es una fracción de la población que el investigador elige como unidad o componente de investigación para encontrar información representativa y confiable (Arias, 2021).

La población estuvo compuesta por todos los pacientes con tuberculosis hospitalizados en la unidad especializada en tratamiento de tuberculosis en un hospital de Chiclayo siendo la población en el año de sesenta y ocho (68), no siendo necesaria extraer una muestra por lo pequeña de la población.

Los criterios de inclusión fueron pacientes con tuberculosis hospitalizados en el servicio de UNET de un hospital de Chiclayo; mayores de 18 años de edad de ambos sexos; familiar o acompañante del paciente y que acepte colaborar con la investigación.

Los criterios de exclusión fueron acompañantes de paciente, menor de 18 años y que no estén en condiciones de poder responder el cuestionario; paciente o familiar que no desee participar de la investigación.

Debido a la poca afluencia de pacientes hospitalizados con tuberculosis en UNET, se decide un muestreo por conveniencia, por lo que se trabajó con pacientes que se hospitalizaron en UNET, entre los meses de enero y junio, los que conformaron un total de treinta (30).

La unidad de análisis fue paciente con tuberculosis hospitalizado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Durante la etapa de desarrollo del estudio, se utilizó un cuestionario instrumento que sirve para recopilar estimaciones basadas en la percepción de las variables de investigación de las unidades de muestra (Hernández y Mendoza, 2018).

Se empleó un cuestionario que sirve para evaluar la satisfacción del usuario externo basado en la metodología SERVQUAL modificada y que utiliza el Ministerio de Salud. El primero tuvo como propósito evaluar la calidad perceptiva de atención y contiene 22 preguntas con opciones con 5 respuesta en escala cardinal, tipo Likert (R.M. No 527-2011/MINSA, 2011). El segundo fue un cuestionario de satisfacción al paciente de creación propia y que contiene 12 ítems con 5 respuestas en escala cardinal, tipo Likert.

La validez es el grado en el que instrumento que mide las variables es apto para realizar una medición de calidad de acuerdo con el objetivo, la naturaleza de la información y los resultados de medición esperados (Hernández y Mendoza, 2018). Se empleó el criterio de validación de tres expertos.

La confiabilidad de un instrumento de medición se describe a la medida en que su uso repetido en la misma persona, caso o muestra produce los mismos resultados (Hernández & Mendoza, 2018) . Para calcular el grado de confiabilidad se realizó una prueba piloto de ambos cuestionarios el primero de SERVQUAL adaptado y el de creación propia y se determinó el coeficiente de Alfa Cronbach, encontrándose una confiabilidad cifras de 0,872 y 0,874 respectivamente, que concluyeron con la confiabilidad segura de ambos instrumentos.

3.5. Procedimientos

Se solicitó la autorización del director de un hospital de Chiclayo para poder aplicar los cuestionarios de valoración de las variables en estudio.

A las unidades de análisis para participar en el estudio se les solicitó su consentimiento informado a través de un cuestionario. Se aplicaron en una prueba piloto los dos cuestionarios, estos se realizaron en un promedio de quince (15) minutos, los datos se procesaron con la prueba estadística que determina la relación entre las variables en estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Para procesar la información recolectada se empleó el software IBM SPSS Statistics V25.0 que permitió efectuar el análisis descriptivo de los datos que se presentaron en tablas y figuras estadísticas (Hernández y Mendoza, 2018).

Para evaluar si existe asociación, se realizó la prueba no paramétrica de

rango de correlación de Tau_b de Kendall, que permitió comprobar el grado de significancia de $p < 0,05$. Dado que la muestra es menor de 50 se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

La investigación asumió una actitud ética en las diferentes actividades y etapas del estudio. Este estudio respetó los principios éticos fundamentales como la beneficencia ya que beneficiará al paciente con tuberculosis, debe tratar de prevenir el daño y rescata a las personas en peligro; la no maleficencia evita o minimizará el daño; la autonomía que es la base del consentimiento informado, la verdad y confidencialidad (Varkey, 2021) y el principio de justicia por lo cual se trató a los pacientes de manera justa e imparcial y deberá beneficiar a esta población específica y respetar sus derechos (Costley & Fulton, 2019).

El investigador por su parte garantizó que los datos recopilados fueran fidedignos, así quedando excluida cualquier posibilidad de adulteración de los resultados y las conclusiones.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad para la calidad percibida de atención y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en tuberculosis en un hospital de Chiclayo

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad percibida de atención	,404	30	,000
Fiabilidad	,577	30	,000
Capacidad de Respuesta	,526	30	,000
Seguridad	,696	30	,000
Empatía	,571	30	,000
Aspectos Tangibles	,404	30	,000
Satisfacción del paciente	,571	30	,000
Atención	,545	30	,000
Comunicación	,721	30	,000
Cortesía	,571	30	,000
Tiempo de espera	,616	30	,000
Confort	,664	30	,000

Nota. Información obtenida en cuestionarios

En la tabla los resultados de la prueba de normalidad para ambas variables y sus respectivas dimensiones, según la prueba de Shapiro-Wilk, la significancia resultó ser estadísticamente significativa al nivel de $p = 0,000$ por lo que se rechaza la hipótesis nula ya que los datos obtenidos no cumplen el criterio de normalidad en la distribución, por lo tanto, se utiliza la prueba de correlación no paramétrica de Tau-b de Kendall ya que la muestra es menor de 50.

Tabla 2

Nivel de relación entre calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo

Correlaciones				
			Calidad percibida de atención	Satisfacción del paciente
Tau_b de Kendall	Calidad Percibida de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Tau_b de Kendall	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. Información obtenida en cuestionarios

En la tabla la correlación entre las variables resultó ser estadísticamente significativa al nivel $p = 0,000$ y existiendo correlación entre ambas variables ya que Tau_b de Kendall verifica que hay una correlación alta (correlación positiva fuerte) con $\tau = 0,685$.

Tabla 3

Nivel de relación entre la fiabilidad percibida y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en tuberculosis en un hospital de Chiclayo

Correlaciones			
		Fiabilidad	Satisfacción del paciente
Tau_b de	Fiabilidad	1,000	,477**
	Sig. (bilateral)	.	,009
	N	30	30
Kendall	Satisfacción del paciente	,477**	1,000
	Sig. (bilateral)	,009	.
	N	30	30

Nota. Información obtenida en cuestionarios

En la tabla la correlación entre fiabilidad percibida y satisfacción del paciente resultó ser estadísticamente significativa al nivel $p = 0,009$ y hubo entre las dos una relación moderada, correlación positiva moderada con $\tau = 0,477$.

Tabla 4

Nivel de relación entre capacidad de respuesta percibida y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo

Correlaciones			
		Capacidad de respuesta	Satisfacción del paciente
Tau_b de	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,530**
		N	30
Kendall	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,530**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

Nota. Información obtenida en cuestionarios

En la tabla la correlación entre capacidad de respuesta percibida y satisfacción del paciente reveló ser estadísticamente significativa al nivel $p = 0,004$ además se observó que existió entre estas, relación moderada una correlación positiva moderada con $\tau = 0,530$.

Tabla 5

Nivel de relación entre seguridad percibida y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo

Correlaciones			
		Seguridad	Satisfacción del paciente
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación	1,000	,620**
	Seguridad		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
	Coeficiente de correlación	,620**	1,000
	Satisfacción del paciente		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

Nota. Información obtenida en cuestionarios

En la tabla la correlación entre la seguridad percibida y satisfacción del paciente resultó ser estadísticamente significativa al nivel $p = 0,000$ y existió entre esta relación alta una correlación positiva fuerte con $\tau = 0,620$.

Tabla 6

Nivel de relación entre empatía percibida y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo

Correlaciones			
		Empatía	Satisfacción del paciente
Tau_b de Kendall	Empatía	1,000	,794**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
Satisfacción del paciente	Satisfacción del paciente	,794**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

Nota. Información obtenida en cuestionarios

En la tabla la correlación entre empatía percibida y satisfacción del paciente resultó ser estadísticamente significativa al nivel $p = 0,000$ y hubo relación alta entre ambas una correlación positiva fuerte con $\tau = 0,794$.

Tabla 7

Nivel de relación entre aspectos tangibles percibidos y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo

Correlaciones			
		Aspectos tangibles	Satisfacción del paciente
Tau_b de Kendall	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,214**
		N	30
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,214**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

Nota. Información obtenida en cuestionarios

En la tabla la correlación entre los aspectos tangibles percibidos y satisfacción del paciente no resultó ser estadísticamente significativa al nivel que $p = 0,240$ por lo cual son variables independientes, además de observa que la correlación es baja (correlación positiva débil) con $\tau = 0,214$ con una correlación no directamente proporcional.

V. DISCUSIÓN

El principal problema del sistema nacional de salud es la calidad de atención que el paciente percibe y la satisfacción de este cuando le brindan atención en un establecimiento de salud; los pacientes en general refieren un grado de satisfacción el cual no es de buena calidad. La Unidad Especializada de Tratamiento de tuberculosis en un hospital de Chiclayo se encuentra inmerso en esta problemática, los resultados de este estudio así lo demuestran siendo está mucho más intensa en el tiempo que nos toca vivir de la pandemia por la Covid-19. Por lo que la presente investigación tiene como objetivo principal investigar el papel que juega la calidad de atención percibida en el logro de la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada de Tratamiento de tuberculosis en un hospital de Chiclayo con el fin de mejorar los problemas de atención médica, productividad y por lo tanto el desempeño organizacional y así mejorar la calidad de atención y con ello favorecer la mejora en la satisfacción de los pacientes.

Los resultados del presente estudio en la tabla 8 evidencian que el 86,6% de los pacientes con tuberculosis refirieron que la variable nivel de calidad percibida es regular. Esto muestra que la mayoría de los pacientes considera que la calidad de la atención recibida no es conforme a sus expectativas es alarmante 0,0% considere que la calidad de atención recibida en general no es buena. Por lo que la mayoría de los pacientes presentó una atención regular no alcanzando dar una atención de buena calidad en la UNET. Esto es acorde con Montalvo et al. (2020) quienes mostraron en sus resultados 65,1% calidad de servicio regular. Pero no concuerda con Genet et al. (2020) ya que la calidad atención fue deficiente entre el 60% y 68,9%, este estudio indicó que no se realizaron capacitaciones actualizadas en el servicio sobre tuberculosis para los trabajadores de salud , respaldo de reactivos de laboratorio y sistema de gestión participativa e incentivos. Además, la mayoría de los trabajadores sanitarios tienen conocimientos limitados sobre los factores de riesgo de tuberculosis, la estrategia de detección de casos y la estrategia de seguimiento de pacientes con tuberculosis y Tocto et al. (2020) encontraron que la calidad de servicio es baja como 42,9% puede esta ser baja debido a la falta de infraestructura, equipos y capacitación del personal que la

mayoría de hospitales del país adolecen.

En las tablas 10 y 11 se mostraron que el nivel de la variable satisfacción del paciente con tuberculosis fue poco satisfecho con 83,3%, insatisfecho 10,0% y satisfecho 6,7%, las dimensiones de esta variable como atención en un 83,3% percibieron en nivel de poco satisfecho, comunicación 66,7% como poco satisfecho, cortesía 83,3% como poco satisfecho, tiempo de espera 80,0% como poco satisfecho; y confort 76,7% como poco satisfecho. Los resultados indican que la mayor proporción de los pacientes presentaron una atención poco satisfecha no llegando a satisfacer en la atención a los pacientes de UNET. Guarda relación con Tegegn et al. (2020) donde la puntuación de satisfacción de los pacientes con los servicios de tratamiento de la tuberculosis fue del 53,7%, Montalvo et al. (2020) encontraron un 45,4% de satisfacción parcial en los pacientes, Asamrew et al. (2020) encontraron una satisfacción general de paciente es del 46,2 %, Febres y Mercado (2020) encontraron una satisfacción del 60,3%, Fuseini et al. (2022) quienes encontraron que el 72,3% de pacientes presentó un grado de satisfacción moderado. Esto no concuerda con Davtyan et al. (2019) cuyos resultados fueron 93% de los pacientes estaban satisfechos con la atención que recibieron y Ali et al. (2019) encontraron que el 82% de los pacientes estaban satisfechos con la atención. Estas diferencias se deben a variaciones en las dimensiones estructurales y de proceso en cada hospital, la asignación de recursos y la infraestructura.

El objetivo general fue determinar el nivel de relación entre la calidad percibida de atención y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo, encontrándose en la tabla 2 la correlación positiva fuerte con $\tau = 0,685$ y resultó una correlación estadísticamente significativa al nivel $p = 0,000$. Por lo cual se afirma que existe relación entre ambas variables y se reconoce la hipótesis alterna. Estos resultados guardan relación con Gavurova & Kubak (2022) quienes refieren que el indicador de calidad general de la atención médica está relacionado positivamente con la satisfacción de los pacientes hospitalizados, lo que significa que a mayor calidad de la atención médica mayor satisfacción general de los hospitalizados, Merzistya et al., (2021) donde

evaluaron el valor de la calidad de los servicios antituberculosos en base a la satisfacción de los pacientes, los proveedores deben prestar atención y considerar las necesidades y los deseos de los pacientes con TB, en cuanto a la atención de la TB es importante tener un trato personal y estratégico con el paciente y su familia para que se sientan incluidos y escuchados durante el tratamiento por lo que es necesario mejorar la calidad de los recursos humanos. Se puede detener el estigma en los establecimientos de salud mediante la evaluación del desempeño y el aumento de la capacitación de los trabajadores de la salud en las prácticas y la moralidad, las actitudes y el comportamiento de la salud, Essel (2021) recomienda que los administradores de los establecimientos de salud deben esforzarse por medir, actualizar y refinar las habilidades cruciales de los empleados para que sigan siendo expertos en la atención en tuberculosis, Javed & Ilyas (2018) revelan que la satisfacción del paciente tiene una relación fuerte con la empatía en el sector público y con la capacidad de respuesta en el sector privado, Guillermo (2022), Ramos (2022), Ruiz (2021) y Tocto et al. (2020) lograron precisar correlación directa entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes.

En la tabla 3 se evidencia que la correlación entre fiabilidad percibida y satisfacción del paciente resultó estadísticamente significativa encontrándose $p = 0,009$ $p < 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula, existiendo correlación directa entre fiabilidad percibida y satisfacción del paciente, correlación positiva moderada con $\tau = 0,477$. Siendo fiabilidad según Aboubakr & Bayoumy (2022) realizar un servicio correctamente la primera vez, capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa, capacidad de brindar servicios de manera exacta, oportuna y creíble. Los elementos de contenido para la evaluación de la confiabilidad incluyen brindar un servicio seguro y confiable; tener suficientes conocimientos, habilidades y capacidades para ayudar al usuario y mostrando un comportamiento confiable; encontrando de manera similar correlación entre fiabilidad y satisfacción Javed & Ilyas (2018), Tocto et al. (2020), Ruiz (2021) y Guillermo (2022). Confiabilidad en el contexto de hospitalización de pacientes con tuberculosis indica satisfacción con el desempeño oportuno de las actividades por parte de los profesionales de salud y el resto de trabajadores, brindando una atención segura y confiable asegurada por las capacitaciones y buen desempeño

de los profesionales y trabajadores de salud con fin de realizar una atención médica solicitada a tiempo y sin errores.

En la tabla 4 se evidencia que la correlación entre capacidad de respuesta percibida y satisfacción del paciente reveló ser estadísticamente significativa encontrándose $p = 0,004$ $p < 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula, existiendo correlación directa entre capacidad de respuesta percibida y satisfacción del paciente, correlación positiva moderada con $\tau = 0,530$, siendo capacidad de respuesta según Kobiruzzaman (2020) el deseo de ayudar a los usuarios y dar un servicio rápido para satisfacerlos. Esta dimensión se centra en la disposición y la prontitud. Por lo que, debe asegurarse de que los clientes obtengan sus servicios rápidamente y sin demoras y hacerles sentir que está muy interesado en ayudarlos. La capacidad de respuesta se definirá por el tiempo que los clientes esperan la respuesta o solución. En resumen, la capacidad de respuesta resuelve el problema del cliente lo antes posible proporcionando la información o atención; encontrando de manera similar correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción, Javed & Ilyas (2018) y Merzistya et al. (2021) al igual que en los estudios nacionales, Febres y Mercado (2020), Fernández y Marilyn (2021) y Guillermo (2022). La capacidad de respuesta proviene de la voluntad de ayudar a los pacientes y dar una atención oportuna. Responder rápidamente a las necesidades e inquietudes de los pacientes para que ellos sepan que sus solicitudes se están procesando. La capacidad de respuesta permite saber a los pacientes que son escuchados y que trabajan de manera activa para solucionar sus problemas.

En la tabla 5 se evidencia que la correlación entre la seguridad percibida y satisfacción del paciente resultó ser estadísticamente significativa encontrándose $p = 0,000$ $p < 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula, existiendo correlación positiva fuerte con $\tau = 0,620$. La seguridad se ha definido según Pakurár et al. (2019) como la cortesía y el conocimiento de los trabajadores y su capacidad para transmitir seguridad y confianza a los usuarios. Es también una garantía de mantener informados a los usuarios y escucharlos, independientemente de edad, educación y nacionalidad. Además, establece que el aseguramiento indica actitudes de los empleados y su comportamiento, y la capacidad del personal para

brindar servicios amables, confidenciales, corteses y competentes; encontrando de manera similar correlación entre seguridad y satisfacción Javed & Ilyas (2018) y Essel (2021) y Guillermo (2022). Seguridad es crear confianza y credibilidad para los pacientes. Esto depende del conocimiento técnico del trabajador de salud, habilidades de comunicación, cortesía, credibilidad, competencia y profesionalismo. Por lo que, estas habilidades ayudarán a la institución a ganarse la confianza y credibilidad del paciente. Y así estar libre de peligro, riesgo o duda.

En la tabla 6 se evidencia que la correlación entre la empatía percibida y satisfacción del paciente resultó ser estadísticamente significativa encontrándose $p = 0,000$ $p < 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula, existiendo correlación positiva fuerte con $\tau = 0,794$, encontrando en la tabla 9 empatía 83,3% como regular, 10,0% como mala y 6,7% como buena. Siendo empatía según Pakurár et al. (2019) que los clientes necesitan sentir que la organización que presta los servicios los prioriza y los comprende. También significa cuidar, atención personal y brindar servicios a los usuarios. El corazón de la empatía transmite la sensación de que el cliente es único y especial. Los estudios cuantitativos que han identificado las dimensiones del modelo de calidad del servicio han utilizado la seguridad, la credibilidad y el acceso para medir la empatía; encontrando de manera similar correlación entre empatía y satisfacción Javed & Ilyas (2018) y Davtyan et al. (2019), al igual que en los estudios nacionales Ruiz (2021) y Guillermo (2022). La empatía es la atención cuidadosa e individualizada que se brinda a los pacientes con el fin de comprender al paciente y ponerse en el lugar de ellos. Mostrar empatía a los pacientes significa asegurarse de que tienen nuestra atención. Centrarse en el paciente con atención para asegurar un servicio atento y distintivo. También es un gran proceso para satisfacer psicológicamente a los pacientes e incrementar la seguridad, la lealtad y la confianza.

En la tabla 7 se evidencia que la correlación entre aspectos tangibles percibidos y satisfacción no resultó ser estadísticamente significativa encontrando $p = 0,240$ $p > 0,05$ por lo cual se acepta la hipótesis nula por lo cual se concluye que son variables independientes, existiendo correlación positiva débil con $\tau = 0,214$, encontrando en la tabla 9 aspectos tangibles 86,7% como regular, 13,3%

como mala y 0,0% como buena. Siendo aspectos tangibles según Klokenga (2020) el aspecto de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Los usuarios tienden a esperar instalaciones y habitaciones limpias y profesionales, personal limpio y ordenado, y materiales bien escritos y bien diseñados, como señalización. La atención a la apariencia externa puede indicar que el establecimiento otorga gran importancia a la comodidad del usuario. Si bien la apariencia no es el aspecto más importante del servicio, marca la diferencia en la forma en que los clientes perciben la institución, especialmente si promete muy buen servicio; encontrando de manera contraria que si existe correlación positiva fuerte a muy fuerte entre aspectos tangibles y satisfacción Ali et al. (2019), la calidad es más baja en términos de infraestructura Tegegn et al. (2020), Merzistya et al. (2021) encontró que los pacientes no están satisfechos con la infraestructura al igual que Genet et al. (2020) y Ruiz (2021). Los elementos tangibles tales como instalaciones físicas (equipos, personal y materiales de comunicación). Es la imagen física del servicio que el paciente utiliza para evaluar la calidad. Los tangibles están asociados con las instalaciones físicas, los dispositivos y los equipos utilizados para brindar el servicio, así como las representaciones de los servicios, velocidad y eficiencia de los procedimientos. Varios privilegios están incluidos en tangibles tales como; apariencia externa, escritorios, horarios de atención y rapidez y eficiencia del trabajo. En el caso de UNET se cuenta con estructura de buena calidad, pero no contaba con toda la implementación de las habitaciones con ventilación adecuada o equipos de ayuda diagnóstica, ni con neumólogos, el consultor regional de tuberculosis del hospital, internista se hizo cargo del servicio ante la ausencia de escasez de neumólogos desde que inició la pandemia Covid 19, es por eso que no se encontró relación entre elementos tangibles y satisfacción del paciente en el servicio UNET de un hospital de Chiclayo.

En la presente investigación el uso de técnicas de muestreo no probabilísticas o no aleatorias (muestreo por conveniencia) como medio para obtener el tamaño de la muestra en la investigación científica debilita el poder predictivo de la investigación y, por lo tanto, hace que la investigación no sea representativa, es decir, no permite generalizar los hallazgos del estudio de la muestra a toda la población.

VI. CONCLUSIONES

Los hallazgos concluyen en lo siguiente:

1. La variable calidad percibida de atención se correlaciona de manera positiva fuerte y estadísticamente significativa con la variable satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo ($\tau = 0,685$, $p < 0,05$), donde el 86,6% de pacientes percibieron un nivel regular de calidad percibida.
2. La fiabilidad percibida se correlaciona de manera positiva moderada y estadísticamente significativa con satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo ($\tau = 0,477$, $p < 0,05$), donde el 70,0% de pacientes percibieron un nivel regular de fiabilidad.
3. La capacidad de respuesta percibida se correlaciona de manera positiva moderada y estadísticamente significativa con satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo ($\tau = 0,530$, $p < 0,05$), donde el 76,7% de pacientes percibieron un nivel regular de capacidad de respuesta.
4. La seguridad percibida se correlaciona de manera positiva fuerte y estadísticamente significativa con satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo ($\tau = 0,620$, $p < 0,05$), donde el 73,3% de pacientes percibieron un nivel regular de seguridad.
5. La empatía percibida se correlaciona de manera positiva fuerte y estadísticamente significativa con satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo ($\tau = 0,794$, $p < 0,05$), donde el 83,3% de pacientes percibieron un nivel regular de empatía percibida.

6. Los aspectos tangibles percibidos no presentan correlación estadísticamente significativa y correlación positiva débil con satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo ($\tau = 0,214$, $p > 0,05$), donde el 86,7% de pacientes percibieron un nivel regular de aspectos tangibles percibidos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Generar estrategias por parte de la dirección de un hospital de Chiclayo para mejorar la calidad de atención a los pacientes de la Unidad Especializada en Tratamiento de tuberculosis de un hospital de Chiclayo.
2. Al jefe de la UNET de un hospital de Chiclayo se recomienda diseñar y aplicar programas de capacitación constante del personal en cursos de actualización de bioseguridad, oxigenoterapia y administración de medicamentos para pacientes MRD, XDR, atención adecuada al paciente y calidad de atención.
3. Al jefe de Gestión de Calidad de un hospital de Chiclayo, capacitar al personal de UNET en habilidades de servicio al cliente para realizar un trabajo más eficiente, rápido y mejorar la relación con los pacientes con tuberculosis de UNET.
4. Al jefe de Gestión de Calidad de un hospital de Chiclayo, efectuar evaluaciones semestrales de calidad de atención brindada a los pacientes de la Unidad Especializada en Tratamiento de tuberculosis y plantear protocolos de gestión de seguridad al paciente para brindar una atención eficiente y segura.
5. Al jefe de recursos humanos de un hospital de Chiclayo, contratación de neumólogos para cubrir la brecha de estos en la UNET, mediante convocatoria pública.
6. Al jefe de servicios generales de un hospital de Chiclayo, implementar con equipo de rayos x, tomógrafo y video broncoscopia y mejorar el sistema de ventilación de UNET. Compra y mantenimiento de equipos, como saturómetros, esfigomanómetros, estetoscopios, para mejorar la atención al paciente y evitar el gasto por parte de ellos.

REFERENCIAS

- Abbasi, M., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(1), 170. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Aboubakr, R. & Bayoumy, H. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>
- Agency for Healthcare Research and Quality. (2020). Understanding Quality Measurement. <https://www.ahrq.gov/patient-safety/quality/resources/tools/chttoolbx/understand/index.html>
- Ali, S., Anjum, N., Naureen, F., Rashid, A., Tahir, A., Ishaq, M., & Usman, M. (2019). Satisfaction Level of Tuberculosis Patients Regarding Their Access to TB Care and Prevention Services, Delivered Through a Public-Private Mix Model in Pakistan. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 7(4), E119. <https://doi.org/10.3390/healthcare7040119>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración* (Primera edición digital) Concytec. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Arias, J. (2021). *Técnicas e instrumentos de investigación científica para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas y humanas*. Concytec. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arteta, L., & Palacio, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 629-636. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>
- Asamrew, N., Endris, A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital

in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020, e2473469.
<https://doi.org/10.1155/2020/2473469>

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1-15.
<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>

Castillo, M., & Godoy, N. (2019). Calidad percibida por el paciente en la atención ambulatoria y de urgencias en los servicios de radiología. *Biociencias*, 3(1), 1-15.
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/Biociencias/article/view/4347>

Davtyan, K., Aghabekyan, S., Davtyan, H., Hayrapetyan, A., & Aslanyan, G. (2019). Quality of care provided to tuberculosis patients in Armenia: How satisfied are the patients? *Journal of Infection in Developing Countries*, 13(5.1), 28S-34S. <https://doi.org/10.3855/jidc.10873>

Essel, R. (2021). Investigation of the effect of service quality (SQ) on patient satisfaction (PS) in Ghana using the SERVQUAL model: the case of greater Accra Regional Hospital (GARH). *İşletme Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 240-260. <https://doi.org/10.33416/baybem.876460>

Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), Article 3. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

Febres, R., Mercado, M., Febres, R., & Mercad, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Fernández, M., & Marilyn, S. (2021). *Satisfacción y calidad de atención del usuario externo del área de emergencias del hospital de emergencias de Villa el Salvador, 2020*. [Tesis de Maestría. Universidad Wiener]. Repositorio institucional-WIENER.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/5174>

Flores, J., & Pozo, E. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019*. [Tesis de Maestría. U.N.C]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5897>

Fuseini, A., Bayi, R., Alhassan, A., & Atomlana, J. (2022). Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. *Nursing Open*, 9(2), 1286-1293. <https://doi.org/10.1002/nop2.1169>

Gavurova, B., & Kubak, M. (2022). Satisfaction of inpatients with health care facilities and medical services in Slovak Republic. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 0(0), 1-19. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2059691>

Genet, C., Andualem, T., Melese, A., Mulu, W., Mekonnen, F., & Abera, B. (2020). Quality of care for tuberculosis patients in public health facilities of Debre Tabor town, Northwest Ethiopia. *PLoS ONE*, 15(6), e0234988. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0234988>

Gerencia Regional de Salud Lambayeque [GERESA]. (2021). *Advierte riesgos que podrían incrementar casos de tuberculosis en Lambayeque*. <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/noticia/detalle/33352?pass=NA>

==

- Guillermo, M. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Las Mercedes-Chiclayo, durante el COVID-19. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78091>
- Hernández, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera). Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Javed, S., & Ilyas, F. (2018). Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan- the patients' expectations. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(6), 489-501. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2016-0110>
- Kobiruzzaman, M. (2020). *The Five Dimensions of Service Quality*. Newsmoor-Best Online Learning Platform. <https://www.ukessays.com/essays/marketing/the-five-dimensions-of-service-quality-measured-marketing-essay.php>
- Klokkenga, B. (2020). *How to measure the 5 dimensions of service quality*. <https://www.getfeedback.com/resources/cx/how-to-measure-the-5-dimensions-of-service-quality/>
- La Universidad en Internet [UNIR]. (2021). El concepto de Calidad en Salud y su importancia. <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
- Megyesiova, S., & Lieskovska, V. (2018). Analysis of the Sustainable Development Indicators in the OECD Countries. *Sustainability*, 10(12), 4554. <https://doi.org/10.3390/su10124554>
- Merzistya, A., Sakundarno, M., Sutningsih, D., & Ratna, S. (2021). The Quality of Tuberculosis Services in Patients' Perspectives: A Literature Review | Indonesian Journal of Health Administration (Jurnal Administrasi Kesehatan

Indonesia). *Universitas Airlangga*, 9(1), 67-81.
<https://doi.org/10.20473/jaki.v9i1.2021.67-81>

Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>

Moran, M. (2020). La Agenda para el Desarrollo Sostenible. *Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

Ministerio de Salud [MINSA]. (2021). Programas Presupuestales. <http://www.minsa.gob.pe/presupuestales>

Nguyen, T., Nguyen, H., & Dang, A. (2020). Determinants of patient satisfaction: Lessons from large-scale inpatient interviews in Vietnam. *PLoS ONE*, 15(9), e0239306. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0239306>

Organización mundial de Salud [OMS]. (2020). Servicios Sanitarios de Calidad. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1113. <https://doi.org/10.3390/su11041113>

Pan American Health Organization. (2020). *Tuberculosis in the Américas. Regional Report 2020*. <https://doi.org/10.37774/9789275124475>

Ramos Moscoso, S. M. (2022). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón Chimbote, 2021*. [Tesis de Doctorado. ULADECH Católica]. Repositorio Institucional Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25553>

RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA. Documento Técnico: "*Plan de satisfacción del usuario externo 2021*" Hospital Víctor Larco Herrera (2021). <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>

RD-035-2022-DG-HNHU-MINSA. Documento Técnico: "*Plan de Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022*".

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2856958/RESOLUCI%C3%93N%20DIRECTORAL%20N%C2%B0035-2022-HNHUHG.pdf.pdf>

Real, R., & Jara, V. (2021). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Revista Peruana de Investigación en Salud*, 5(2), 83-90. <https://doi.org/10.35839/repis.5.2.894>

Resolución Directoral N°035-2022-HNHUHG. "*Plan de Evaluación de la Satisfacción del Usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022*". <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2856958/RESOLUCI%C3%93N%20DIRECTORAL%20N%C2%B0035-2022-HNHUHG.pdf.pdf>

R.M. N° 527-2011/MINSA. *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo* (2011). p. 14. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

R.M. N°527- 2011-MINSA. *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo* (2011). p 26. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

R.M.N °752-2018-MINSA. Modificatoria de la NTS N° 104-MINSA/ DGSP V.01. Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de las personas afectadas por tuberculosis (2018)

<http://www.tuberculosis.minsa.gob.pe/portaldpctb/recursos/20190404114640.PDF>

Ruiz, D. (2021). *Calidad de atención por teleconsulta y satisfacción desde la percepción del paciente con tuberculosis drogorresistente en tiempos COVID-19*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58011>

Tegegn, B., Hailu, B., Tsegaye, B., Woldeamanuel, G., & Negash, W. (2020). Quality of Care Delivered to Tuberculosis Patients among Public Hospitals in Central Northeast Ethiopia. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 30(5), Article 5. <https://doi.org/10.4314/ejhs.v30i5.5>

Tocto, T., Vera, P., Sanchez, M., Ramos, Y., Juárez, R., & Rosas, C. (2020). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú*. 11, 9-51. <https://doi.org/10.46925/rdluz.31.04>

Umoke, M., Umoke, P., Nwimo, I., Nwalieji, C., Onwe, R., Emmanuel, N., & Samson, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory *SAGE Open Medicine*, 8, 2050312120945129. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>

Varkey, B. (2021). Principles of Clinical Ethics and Their Application to Practice. *Medical Principles and Practice*, 30(1), 17-28. <https://doi.org/10.1159/000509119>

World Health Organization (2020c). *Palliative care*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/palliative-care>

World Health Organization (2020b). *Quality of care*. <https://www.who.int/health-topics/quality-of-care>

World Health Organization (2020a). *Quality health services*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

World Health Organization (2021). *Tuberculosis*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/tuberculosis>

Anexo

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre Calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Determinar la relación entre calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.</p>	<p>General: H_i: Existe relación entre la Calidad percibida de Atención y Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en un hospital de Chiclayo.</p> <p>Específica: H₁: Las dimensiones de la Calidad percibida de atención se relacionan significativamente con la Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en un hospital de Chiclayo.</p>	<p>V.I.: Calidad percibida de atención</p>	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Paciente con tuberculosis pulmonar atendido en UNET</p>	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Por su fuente es de campo. Por su finalidad es básica.</p> <p>Alcance de investigación: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental de corte Transversal.</p>	<p>Técnica: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de hospitalización.</p> <p>Instrumento: Cuestionarios.</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Para procesar la información recolectada se empleará el software IBM SPSS Statistics V25.0 que permitirá el análisis descriptivo se presentó en tablas, cuadros estadísticos (Hernández & Mendoza, 2018).</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre los Aspectos Tangibles percibidos y la Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre los Aspectos Tangibles percibidos y la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis de un hospital de Chiclayo.</p>					
<p>¿Cuál es la relación entre la Fiabilidad percibida y la Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en</p>	<p>Determinar la relación entre la Fiabilidad percibida y la Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un</p>					
				<p>Población</p> <p>Paciente con tuberculosis pulmonar hospitalizados en UNET de un hospital de Chiclayo, sesenta y ocho en el año.</p>		
				<p>Muestra</p> <p>Treinta pacientes</p>		

<p>Tuberculosis en un hospital de Chiclayo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Capacidad de Respuesta percibida y la Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Seguridad brindada percibida y la Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Empatía percibida y la Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo?</p>	<p>hospital de Chiclayo.</p> <p>Determinar la relación entre la Capacidad de Respuesta percibida y la Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.</p> <p>Determinar la relación entre la Seguridad brindada percibida y la Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.</p> <p>Determinar la relación entre la Empatía percibida y la Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.</p>		<p>V.D.: Satisfacción del paciente</p>	<p>seleccionados por <u>conveniencia</u>, hospitalizados desde enero a junio del 2022.</p> <p>CRITERIOS DE INCLUSIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - . Usuario a encuestar: de ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a UNET. - . Familiar u otra persona que acompaña al paciente que acude a UNET. - . Paciente que brinde su aprobación para encuestarle. <p>CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:</p>	<p>Para evaluar si existe asociación, se realizará la prueba no paramétrica de rango de correlación de rho de Spearman 2.6, estableciendo una significación de $p < 0,05$, en concordancia con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk (Hernández & Mendoza, 2018).</p>
--	---	--	--	---	---

				<ul style="list-style-type: none">- . Acompañante de pacientes menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión. - . Paciente o familiar que no desee participar en el estudio. - . Pacientes con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares. - . En el caso de un paciente que no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente		
--	--	--	--	--	--	--

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad percibida de atención	<p>Conglomerado de acciones que desarrollan los establecimientos de salud desde el punto de vista técnico y humano, para que el usuario experimente el resultado deseado (RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA).</p> <p>Es una medida básica que evalúa el trabajo diario realizado por los profesionales de la salud en diferentes contextos del sistema de salud (Castillo & Godoy, 2019).</p>	Se elaborará 22 Ítems considerando una pregunta por cada indicador medidas con la escala Likert, con 5 alternativas.	Fiabilidad	1. Cumplen exitosamente con el servicio ofrecido	Ordinal
				2. Muestran sincero interés por resolver problemas.	
				3. Realizan el servicio correctamente la primera vez.	
				4. Brindan el servicio en el tiempo prometido.	
				5. Insisten en no cometer errores.	
			Capacidad de Respuesta	6. Nunca están demasiado ocupados, para responder a las solicitudes de los usuarios.	
				7. Brindan un servicio rápido.	
				8. Siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	
				9. Comunican cuándo acabarán el servicio.	
			Seguridad.	10. Tienen habilidad para comunicarse e infunden confianza.	
				11. Los usuarios se sienten seguros.	
				12. Los trabajadores son siempre corteses.	
				13. El personal brindó la prestación de salud demostrando conocimiento.	
			Empatía.	14. Brindan atención individual.	
				15. Tiene horarios convenientes para los pacientes.	
				16. Brindan un servicio personalizado.	

				17. Se preocupan por los pacientes.	
				18. Comprenden las necesidades de los pacientes.	
			Aspectos Tangibles	19. Tienen equipos de aspecto modernos.	
				20. Las instalaciones son visualmente atractivas.	
				21. Los trabajadores lucen prolijos en su apariencia.	
				22. Los materiales son atractivos.	
Satisfacción del paciente	La medida en que la organización sanitaria cumple con las expectativas y percepciones de sus usuarios a través de sus actividades de prestación de atención en salud (RD-N°035-2022-HNHU DG-MINSA)	Se elaborará 12 ítems evaluando una pregunta para cada indicador medido con la escala Likert, con 5 alternativas	Atención.	1. Confianza.	Ordinal
				2. Educación al paciente.	
				3. Cuidado profesional.	
			Comunicación.	4. Comunicación con el paciente.	
				5. Comprenden preocupaciones de los familiares.	
			Cortesía.	6. Amabilidad.	
	7. Personal dispuesto a ayudar.				
	Tiempo de espera.		8. Tiempo de espera de atención médica.		
			9. Disponibilidad del profesional de salud.		
	Confort.		10. Instalaciones limpias.		
			11. Disponibilidad de equipos e infraestructura.		
			12. Instalaciones cómodas.		
	Reacción subjetiva frente a los aspectos de contexto, el proceso y el resultado de su experiencia del servicio de salud que recibe (Nguyen et al., 2020).				

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos 1

Cuestionario para evaluar la Calidad percibida de atención en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo

Nombre del encuestador:		
Fecha:	Hora de inicio:	Hora final:

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de Calidad percibida de atención en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>		
1. Condición del encuestado	Paciente	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nacionalidad	Peruana	1
	Venezolano	2
	Otro	3
5. Nivel de estudio	Analfabeto	0
	Primaria	1
	Secundaria	2
	Superior Técnico	3
	Superior Universitario	4
6. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	Ninguno	2
	Otro	3
7. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
8. Tiempo de hospitalizado en días		
9. Resistencia	No resistente	1
	Monorresistente	2
	MDR	3
	PreXDR	4
	XDR	5
	Polirresistente	6

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción de calidad de atención, según la siguiente escala:

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

N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Fiabilidad						
1	*¿Recibió visita médica todos los días?					
2	**¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución la tuberculosis por la cual permaneció hospitalizado?					
3	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: ¿beneficios y efectos adversos?					
4.	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?					
5.	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?					
D2: Capacidad de Respuesta		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6.	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?					
7.	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?					
8.	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?					
9.	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?					
D3: Seguridad		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10.	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?					
11.	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?					

12.	*** ¿Se mejoró o resolvió la tuberculosis por la cual se hospitalizó?					
13.	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?					
D4: Empatía		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14.	¿El trato del personal de enfermería y técnicos de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?					
15.	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?					
16.	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?					
17.	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?					
18.	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?					
D5: Aspectos Tangibles		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
19.	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?					
20.	**** ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?					
21.	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?					
22.	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?					

Ítem 1* Se retiró durante su hospitalización

Ítem 2** Se retiró problema de salud y se reemplazó con tuberculosis

Ítem 12*** Se retiró el problema de salud y se reemplazó con tuberculosis

Ítem 20**** Se retiró encontró y se reemplazó con encontraron

Fuente: SERVQUAL modificada.

Ficha Técnica 1:

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD PERCIBIDA DE ATENCIÓN

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la calidad percibida de atención.
2) Autor: Adaptación:	Cuyo Gonzales, Edwin Salvador SERVQUAL modificada.
3) N° de ítems	22
4) Administración	Individual
5) Duración	10 minutos
6) Población	30 pacientes hospitalizados en la unidad especializada en tuberculosis en un hospital de Chiclayo
7) Finalidad	Identificar el nivel de la calidad percibida de atención en Unidad Especializada en tuberculosis en un hospital de Chiclayo
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<p>Este cuestionario evalúa cinco dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none">I. Fiabilidad (ítems 1, 2, 3, 4, 5); Mala [5-11], Regular: [12-18], Buena: [19-25].II. Capacidad de Respuesta (ítems 6, 7, 8, 9); Mala [4-9], Regular: [10-15], Buena: [16-20].III. Seguridad (ítems 10, 11, 12, 13); Mala [4-9], Regular: [10-15], Buena: [16-20].IV. Empatía (ítems 14, 15, 16, 17, 18); Mala [5-11], Regular: [12-18], Buena: [19-25].V. Aspectos Tangibles (19, 20, 21, 22). Mala [4-9], Regular: [10-15], Buena: [16-20]. <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los</p>

ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cinco dimensiones.

10) Propiedades psicométricas:

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la calidad percibida de atención en Unidad Especializada en tuberculosis en un hospital de Chiclayo, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 pacientes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.872$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, profesionales de la salud con grado de maestría y que tienen experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Mala [22-50], Regular: [51-81], Buena: [82-110].

Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los pacientes para efectos del análisis de resultados.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 1: LA CALIDAD PERCIBIDA DE ATENCIÓN

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	22

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM1	82,05	104,155	,387	,871
ÍTEM2	81,40	98,989	,735	,857
ÍTEM3	81,50	105,211	,414	,869
ÍTEM4	81,55	100,682	,582	,863
ÍTEM5	81,25	108,618	,441	,868
ÍTEM6	81,35	113,187	,235	,872
ÍTEM7	82,00	106,421	,381	,870
ÍTEM8	82,20	111,853	,156	,877
ÍTEM9	81,95	114,997	,053	,877
ÍTEM10	81,20	105,747	,560	,864
ÍTEM11	81,20	108,695	,386	,869
ÍTEM12	81,25	106,618	,520	,865
ÍTEM13	81,25	105,776	,571	,864
ÍTEM14	81,50	102,474	,633	,861
ÍTEM15	81,25	105,882	,620	,863
ÍTEM16	81,30	109,168	,420	,868
ÍTEM17	81,55	106,261	,577	,864
ÍTEM18	80,95	105,208	,671	,862
ÍTEM19	81,70	104,853	,497	,866
ÍTEM20	81,95	105,524	,474	,867
ÍTEM21	81,75	100,408	,716	,858
ÍTEM22	82,35	113,924	,077	,878

Instrumento de recolección de datos 2
Cuestionario para evaluar la Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de satisfacción del usuario, según la siguiente escala:

Muy insatisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Muy insatisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
D1: Atención						
1.	Atención médica recibida					
2.	Explicación sobre su enfermedad					
3.	Apoyo de la enfermera frente a solicitudes del paciente					
D2: Comunicación		Muy insatisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
4.	La información es personalizada					
5.	Información suministrada a familiares					
D3: Cortesía		Muy insatisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
6.	Cortesía del personal de salud del servicio de UNET					
7.	Cortesía del personal encargado de los exámenes de laboratorio y rayos X					
D4: Tiempo de espera		Muy insatisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho

8.	Tiempo de espera de atención médica					
9.	Tiempo de espera de resultados de exámenes de laboratorio y rayos x					
D5: Confort		Muy insatisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
10.	Limpieza del servicio de UNET					
11.	Temperatura y ventilación					
12.	Comodidad del paciente					

Fuente: Elaboración propia.

Ficha Técnica 2:
FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente.
2) Autor: Adaptación:	Cuyo Gonzales, Edwin Salvador.
3) N° de ítems	12
4) Administración	Individual
5) Duración	5 minutos
6) Población	30 pacientes hospitalizados en la unidad especializada en tuberculosis en un hospital de Chiclayo
7) Finalidad	Identificar el nivel de la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en tuberculosis en un hospital de Chiclayo
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítem, hoja de respuesta, plantilla de calificación.
9) Codificación:	Este cuestionario evalúa cinco dimensiones: I. Atención (ítems 1, 2, 3); Insatisfecho [3-7], Poco satisfecho: [8-11], Satisfecho: [12-15]. II. Comunicación (ítems 4, 5); Insatisfecho [2-4], Poco satisfecho: [5-7], Satisfecho: [8-10]. III. Cortesía (ítems 6, 7); Insatisfecho [2-4], Poco satisfecho: [5-7], Satisfecho: [8-10]. IV. Tiempo de espera (ítems 8, 9); Insatisfecho [2-4], Poco satisfecho: [5-7], Satisfecho: [8-10]. V. Confort (ítems 10, 11, 12). Insatisfecho [3-7], Poco satisfecho: [8-11], Satisfecho: [12-15]. Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los

ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cinco dimensiones.

10)Propiedades psicométricas:

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en tuberculosis en un hospital de Chiclayo, que determina la consistencia interna del ítem formulado para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si el ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 pacientes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.874$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, profesionales de la salud con grado de maestría y que tienen experiencia en la materia.

11)Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Insatisfecho [12-28], Poco satisfecho: [29-44], Satisfecho: [45-60].

Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los pacientes para efectos del análisis de resultados.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	12

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM1	34,50	28,368	,510	,868
ÍTEM2	34,30	27,168	,635	,861
ÍTEM3	34,70	25,168	,795	,849
ÍTEM4	34,25	25,461	,711	,854
ÍTEM5	34,60	24,042	,739	,851
ÍTEM6	34,60	24,884	,691	,855
ÍTEM7	34,70	25,800	,626	,860
ÍTEM8	34,55	25,629	,702	,855
ÍTEM9	34,75	30,934	,027	,890
ÍTEM10	34,75	24,724	,740	,852
ÍTEM11	34,40	29,200	,317	,876
ÍTEM12	34,60	29,726	,193	,883

Anexo 3: Validación de Instrumentos de recolección de datos

Calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									si	no	si	no	si	no	si	no	
Calidad percibida de atención	Fiabilidad	Cumplen exitosamente con el servicio ofrecido	¿Recibió visita médica todos los días?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Interés por resolver problemas	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución la tuberculosis por la cual permaneció hospitalizado?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Realizan el servicio correctamente la primera vez	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: ¿beneficios y efectos adversos?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Brindan el servicio en el tiempo prometido	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Entrega de resultados en la fecha establecida	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Tiempo de espera	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Atención rápida	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

	Profesionales dispuestos a ayudar	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Resolución inmediata de problemas	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Seguridad	El profesional aclaro dudas y preguntas	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Procedimiento completo y minucioso	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Confianza en el personal	¿Se mejoró o resolvió la tuberculosis por la cual se hospitalizó?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Privacidad del usuario	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Empatía	Amabilidad en la atención	¿El trato del de enfermería y técnicos de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Interés en la atención	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Atención individualizada	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Comprensión de la explicación brindada por el profesional	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Comprenden las necesidades de las preocupaciones y dudas del paciente	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

Aspectos Tangibles	Tienen equipos de aspecto modernos	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Las instalaciones son visualmente limpias y cómodas	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Apariencia pulcra y organizada de los profesionales	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Disponibilidad de equipos y materiales de atención	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

GOBIERNO REGIONAL LANCAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSP. REG. "LAS MERCEDES" - CH.

Mg. Lita Luz Alarcón Julca
C.E. 1457214000
Responsable Estrategia Sanitaria, Prevención y Control de la Tuberculosis

Firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Díaz Alarcón, Lita Luz.

Institución donde labora: Hospital Regional las Mercedes Chiclayo.

Especialidad: Maestra en Ciencias Mención en Gerencia de Servicios de Salud.

Instrumento de evaluación: Cuestionario para evaluar la calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la unidad especializada en tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

Autor (s) del instrumento (s): Cuyo Gonzales, Edwin Salvador.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento,					x

	permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						50
CINCUENTA						

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50

Lugar y fecha

Chiclayo, 18 de mayo 2022

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD
 HOSP. REG. "LAS MERCEDES" CH.

 Mg. Lita Luz Arcón Julca
C. E. 1167 14000
 Responsable Educación, Promoción y Control de la Salud
 Firma

DNI 16641631

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	no	si	no	si	no	Si	no	
Satisfacción del paciente	Atención	Confianza	Atención médica recibida	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Educación al paciente	Explicación sobre su enfermedad	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Cuidado profesional	Apoyo de la enfermera frente a solicitudes del paciente	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
	Comunicación	Comunicación con el paciente	La información es personalizada	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Comprenden preocupaciones de los familiares	Información suministrada a familiares	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
	Cortesía	Amabilidad	<i>Cortesía del personal de salud del servicio de UNET</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Personal dispuesto a ayudar	<i>Cortesía del personal encargado de los exámenes de laboratorio y rayos X</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
	Tiempo de espera	Interés del personal médico	<i>Tiempo de espera de atención médica</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Disponibilidad del profesional de salud	<i>Tiempo de espera de resultados de exámenes de laboratorio y rayos x</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
	Confort	Instalaciones limpias	<i>Limpieza del servicio de UNET</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		

	Disponibilidad de equipos e infraestructura	<i>Temperatura y ventilación</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)										
	Instalaciones cómodas	<i>Comodidad del paciente</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)										

GOBIERNO REGIONAL LANCAVEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSP. REG. "LAS MERCEDES" CH.

Mg. Lita Luz Arcón Julca

Responsable Estrategia Sanitaria, Prevención y Control de la Tuberculosis

Firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Díaz Alarcón, Lita Luz.

Institución donde labora: Hospital Regional las Mercedes Chiclayo.

Especialidad: Maestra en Ciencias Mención en Gerencia de Servicios de Salud.

Instrumento de evaluación: Cuestionario para evaluar la calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

Autor (s) del instrumento (s): Cuyo Gonzales, Edwin Salvador.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento,					x

	permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						50
CINCUENTA						

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50

Lugar y fecha

Chiclayo, 18 de mayo 2022

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD
 HOSP. REG. "LAS MERCEDES" - CH.

 Mg. Lita Luz Arcón Julca
 C. E. 146714000
 Responsable Educación, Promoción y Control de la Salud
 Firma

DNI 16641631

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ALARCON JULCA, LITA LUZ DNI 16641631	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
ALARCON JULCA, LITA LUZ DNI 16641631	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
ALARCON JULCA, LITA LUZ DNI 16641631	SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA Fecha de diploma: 22/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/09/2014 Fecha egreso: 18/07/2015	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
ALARCÓN JULCA, LITA LUZ DNI 16641631	MAESTRA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 17/01/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/04/2007 Fecha egreso: 29/04/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>

Matriz de Validación

Calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									si	no	si	no	si	no	si	no	
Calidad percibida de atención	Fiabilidad	Cumplen exitosamente con el servicio ofrecido	¿Recibió visita médica todos los días?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Interés por resolver problemas	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución la tuberculosis por la cual permaneció hospitalizado?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Realizan el servicio correctamente la primera vez	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: ¿beneficios y efectos adversos?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Brindan el servicio en el tiempo prometido	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Entrega de resultados en la fecha establecida	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Tiempo de espera	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Atención rápida	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Profesionales dispuestos a	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron	Nunca (1)	Casi nunca	A veces (3)	Casi siempre	Siempre (5)	X		X		X		X		

	ayudar	rápido?		(2)		(4)											
	Resolución inmediata de problemas	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
Seguridad	El profesional aclaro dudas y preguntas	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
	Procedimiento completo y minucioso	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
	Confianza en el personal	¿Se mejoró o resolvió la tuberculosis por la cual se hospitalizó?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
	Privacidad del usuario	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
Empatía	Amabilidad en la atención	¿El trato del de enfermería y técnicos de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
	Interés en la atención	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
	Atención individualizada	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
	Comprensión de la explicación brindada por el profesional	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
	Comprenden las necesidades de las preocupaciones y dudas del paciente	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			
Aspectos Tangibles	Tienen equipos de aspecto modernos	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			

	Las instalaciones son visualmente limpias y cómodas	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Apariencia pulcra y organizada de los profesionales	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Disponibilidad de equipos y materiales de atención	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		



Mg. Magaly Miriam Medina Rojas de Torres

DNI N° 16803682

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Medina Rojas, Magaly Miriam

Institución donde labora: Hospital Regional las Mercedes Chiclayo.

Especialidad: Magister en Educación Mención en Docencia y Gestión Educativa.

Instrumento de evaluación: Cuestionario para evaluar la calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

Autor (s) del instrumento (s): Cuyo Gonzales, Edwin Salvador.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través					x

	de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						50
CINCUENTA						

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50

Lugar y fecha

Chiclayo, 20 de mayo 2022



Mg. Magaly Miriam Medina Rojas de Torres

DNI N° 16803682

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	no	si	no	si	no	Si	no	
Satisfacción del paciente	Atención	Confianza	Atención médica recibida	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Educación al paciente	Explicación sobre su enfermedad	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Cuidado profesional	Apoyo de la enfermera frente a solicitudes del paciente	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
	Comunicación	Comunicación con el paciente	La información es personalizada	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Comprenden preocupaciones de los familiares	Información suministrada a familiares	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
	Cortesía	Amabilidad	<i>Cortesía del personal de salud del servicio de UNET</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Personal dispuesto a ayudar	<i>Cortesía del personal encargado de los exámenes de laboratorio y rayos X</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
	Tiempo de espera	Interés del personal médico	<i>Tiempo de espera de atención médica</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Disponibilidad del profesional de salud	<i>Tiempo de espera de resultados de exámenes de laboratorio y rayos X</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
	Confort	Instalaciones limpias	<i>Limpieza del servicio de UNET</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		

	Disponibilidad de equipos e infraestructura	<i>Temperatura y ventilación</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)										
	Instalaciones cómodas	<i>Comodidad del paciente</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)										



Mg. Magaly Miriam Medina Rojas de Torres

DNI N° 16803682

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Medina Rojas, Magaly Miriam

Institución donde labora: Hospital Regional las Mercedes Chiclayo.

Especialidad: Magister en Educación Mención en Docencia y Gestión Educativa.

Instrumento de evaluación: Cuestionario para evaluar la calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

Autor (s) del instrumento (s): Cuyo Gonzales, Edwin Salvador.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través					x

	de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						50
CINCUENTA						

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50

Lugar y fecha

Chiclayo, 20 de mayo 2022



Mg. Magaly Miriam Medina Rojas de Torres

DNI N° 16803682

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MEDINA ROJAS, MAGALY MIRIAN DNI 16803682	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 01/08/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
MEDINA ROJAS, MAGALY MIRIAM DNI 16803682	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 11/02/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
MEDINA ROJAS, MAGALY MIRIAM DNI 16803682	MAGISTER EN EDUCACION MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 06/05/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>


Matriz de Validación

Calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									si	no	si	no	si	no	si	no	
Calidad percibida de atención	Fiabilidad	Cumplen exitosamente con el servicio ofrecido	¿Recibió visita médica todos los días?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Interés por resolver problemas	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución la tuberculosis por la cual permaneció hospitalizado?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Realizan el servicio correctamente la primera vez	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: ¿beneficios y efectos adversos?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Brindan el servicio en el tiempo prometido	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Entrega de resultados en la fecha establecida	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Tiempo de espera	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Atención rápida	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

	Profesionales dispuestos a ayudar	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Resolución inmediata de problemas	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Seguridad	El profesional aclaro dudas y preguntas	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Procedimiento completo y minucioso	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Confianza en el personal	¿Se mejoró o resolvió la tuberculosis por la cual se hospitalizó?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Privacidad del usuario	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Empatía	Amabilidad en la atención	¿El trato del de enfermería y técnicos de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Interés en la atención	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Atención individualizada	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Comprensión de la explicación brindada por el profesional	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Comprenden las necesidades de las preocupaciones y dudas del paciente	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

Aspectos Tangibles	Tienen equipos de aspecto modernos	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Las instalaciones son visualmente limpias y cómodas	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Apariencia pulcra y organizada de los profesionales	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Disponibilidad de equipos y materiales de atención	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		



Dr. Omar Bellido Valdiviezo

DNI N° 32992005

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la calidad percibida de atención en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

TESISTA:

Cuyo Gonzales, Edwin Salvador.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de mayo del 2022



Dr. Omar Bellido Valdiviezo

DNI N° 32992005

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	no	si	no	si	no	Si	no	
Satisfacción del paciente	Atención	Confianza	Atención médica recibida	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Educación al paciente	Explicación sobre su enfermedad	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Cuidado profesional	Apoyo de la enfermera frente a solicitudes del paciente	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
	Comunicación	Comunicación con el paciente	La información es personalizada	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Comprenden preocupaciones de los familiares	Información suministrada a familiares	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
	Cortesía	Amabilidad	<i>Cortesía del personal de salud del servicio de UNET</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Personal dispuesto a ayudar	<i>Cortesía del personal encargado de los exámenes de laboratorio y rayos X</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
	Tiempo de espera	Interés del personal médico	<i>Tiempo de espera de atención médica</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
		Disponibilidad del profesional de salud	<i>Tiempo de espera de resultados de exámenes de laboratorio y rayos x</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		
	Confort	Instalaciones limpias	<i>Limpieza del servicio de UNET</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	X		X		X		X		

	Disponibilidad de equipos e infraestructura	<i>Temperatura y ventilación</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)										
	Instalaciones cómodas	<i>Comodidad del paciente</i>	Muy insatisfecho (1)	Algo satisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)										



Dr. Omar Bellido Valdiviezo

DNI N° 32992005

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la calidad percibida de atención en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo.

TESISTA:

Cuyo Gonzales, Edwin Salvador.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de mayo del 2022



Dr. Omar Bellido Valdiviezo

DNI N° 32992005

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
BELLIDO VALDIVIEZO, OMAR DNI 32992005	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD: FILOSOFIA, PSICOLOGIA Y CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 18/01/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA PERU
BELLIDO VALDIVIEZO, OMAR DNI 32992005	LICENCIADO EN EDUCACION. ESPECIALIDAD: FILOSOFIA, PSICOLOGIA Y CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 18/01/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA PERU
BELLIDO VALDIVIEZO, OMAR DNI 32992005	MAESTRO EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 15/10/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BELLIDO VALDIVIEZO, OMAR DNI 32992005	LICENCIADO EN EDUCACION FILOSOFIA, PSICOLOGIA Y CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 18/01/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA PERU
BELLIDO VALDIVIEZO, OMAR DNI 32992005	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/12/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA PERU
BELLIDO VALDIVIEZO, OMAR DNI 32992005	DOCTOR EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 14/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/09/2008 Fecha egreso: 31/12/2010	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 4: Base de datos

DATOS GENERALES									
Id	DG1	DG2	DG3	DG4	DG5	DG6	DG7	DG8	DG9
1	2	77 años	1	1	1	1	1	6 días	1
2	1	68 años	2	1	2	1	2	18 días	1
3	1	40 años	2	1	1	1	2	5 días	1
4	1	26 años	1	1	2	1	1	30 días	1
5	1	30 años	1	1	2	1	2	4 días	1
6	1	40 años	1	1	2	1	2	9 días	5
7	1	53 años	1	1	2	1	2	16 días	1
8	1	36 años	2	1	3	1	1	3 días	1
9	1	64 años	2	1	2	1	2	10 días	1
10	2	95 años	2	1	1	1	2	7 días	1
11	1	26 años	2	1	2	1	2	11 días	3
12	2	43 años	1	1	2	1	1	29 días	1
13	1	36 años	2	1	2	1	2	9 días	1
14	1	28 años	1	1	2	1	1	34 días	1
15	1	42 años	1	1	2	1	1	1 día	1
16	1	45 años	2	1	3	1	2	15 días	1
17	1	30 años	1	1	2	1	1	6 días	1
18	2	38 años	1	1	1	1	1	35 días	1
19	2	61 años	1	1	1	1	1	13 días	1
20	1	27 años	2	1	3	1	1	4 días	1
21	1	37 años	1	1	2	1	2	8 días	1
22	1	24 años	1	1	2	1	2	4 días	1
23	1	38 años	1	1	2	1	1	7 días	1
24	1	18 años	1	1	3	1	1	10 días	1
25	2	52 años	1	1	2	1	1	5 días	1
26	2	32 años	1	1	1	1	2	12 días	3
27	1	34 años	1	1	2	1	2	7 días	1
28	1	27 años	1	1	2	1	1	5 días	1
29	2	45 años	2	1	2	1	1	3 días	1
30	1	20 años	1	2	3	2	1	10 días	1

VARIABLE: CALIDAD PERCIBIDA DE ATENCIÓN																												
I d	Fiabilidad						Capacidad de Respuesta					Seguridad					Empatía					Aspectos Tangibles					V1. Total	
	D 1	D 2	D 3	D 4	D 5	D1. Total	D 6	D 7	D 8	D 9	D2. Total	D1 0	D1 1	D1 2	D1 3	D3. Total	D1 4	D1 5	D1 6	D1 7	D1 8	D4. Total	D1 9	D2 0	D2 1	D2 2		D2 3
1	3	2	1	2	3	11	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12	64
2	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	65
3	3	3	2	3	3	14	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	3	4	3	3	3	16	3	3	2	2	10	60
4	3	3	2	1	3	12	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	16	3	3	3	2	11	61
5	3	3	2	1	3	12	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	4	4	17	3	4	3	3	13	68
6	3	2	1	1	3	10	3	3	2	3	11	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	3	2	11	62
7	3	3	2	1	3	12	3	3	2	3	11	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	11	62
8	4	3	2	2	3	14	3	2	2	3	10	4	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	61
9	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	11	3	3	4	3	13	3	3	3	3	4	16	3	4	3	2	12	66
10	2	1	1	1	1	6	2	1	1	2	6	2	2	1	1	6	2	2	2	2	1	9	2	2	1	1	6	33

1 1	3	3	2	1	3	12	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	59
1 2	3	2	1	1	1	8	2	1	1	3	7	1	1	1	1	4	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	31
1 3	3	3	2	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	3	3	3	2	11	62
1 4	3	2	2	2	2	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	11	60
1 5	3	2	2	2	3	12	3	2	2	3	10	3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	62
1 6	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	11	62
1 7	4	3	1	3	3	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	3	3	3	3	16	3	3	3	2	11	66
1 8	2	2	1	2	1	8	2	2	1	3	8	2	3	1	2	8	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	8	44
1 9	3	2	2	2	3	12	3	2	2	3	10	3	3	1	2	9	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	56
2 0	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	2	1	2	8	60
2 1	3	2	1	1	3	10	3	2	2	3	10	3	3	3	4	13	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	11	57
2 2	4	3	2	2	3	14	3	3	2	3	11	4	3	4	3	14	4	4	3	2	3	16	4	3	3	3	13	68
2 3	3	2	2	2	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	16	3	4	3	2	12	65
2 4	4	3	3	1	3	14	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	14	75

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE																		
	Atención				Comunicación			Cortesía			Tiempo de espera			Confort				
Id	I1	I2	I3	I1. Total	I4	I5	I2. Total	I6	I7	I3. Total	I8	I9	I4. Total	I10	I11	I12	I5. Total	V2. Total
1	3	2	3	8	3	2	5	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	34
2	3	2	3	8	3	2	5	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	34
3	3	3	3	9	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	3	2	8	32
4	3	2	3	8	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	3	2	8	31
5	3	2	5	10	3	2	5	3	2	5	3	3	6	4	3	3	10	36
6	3	1	3	7	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	3	3	9	31
7	3	2	3	8	3	2	5	3	3	6	3	2	5	3	3	3	9	33
8	3	2	3	8	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	3	2	8	31
9	3	3	3	9	3	2	5	3	3	6	3	2	5	3	3	3	9	34
10	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	4	14

1 1	3	2	3	8	3	3	6	3	2	5	3	2	5	3	3	2	8	32
1 2	1	1	2	4	2	1	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	3	15
1 3	3	2	3	8	2	2	4	2	2	4	3	2	5	3	3	2	8	29
1 4	3	2	3	8	2	2	4	3	2	5	3	2	5	3	3	3	9	31
1 5	3	2	3	8	3	2	5	3	3	6	3	2	5	3	3	3	9	33
1 6	3	3	3	9	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	3	3	9	33
1 7	3	3	3	9	3	3	6	3	2	5	3	2	5	3	3	2	8	33
1 8	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	1	3	2	2	2	6	23
1 9	2	2	3	7	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	3	2	8	30
2 0	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	2	5	3	3	2	8	34
2 1	3	1	3	7	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	3	3	9	31
2 2	3	2	3	8	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	2	7	30
2 3	3	3	3	9	3	2	5	3	2	5	3	2	5	4	3	2	9	33
2	3	2	3	8	2	2	4	3	2	5	3	3	6	3	2	3	8	31

4																		
2 5	3	1	3	7	2	2	4	3	2	5	2	2	4	2	2	1	5	25
2 6	2	1	2	5	2	1	3	2	1	3	3	1	4	3	2	2	7	22
2 7	3	3	4	10	3	2	5	3	3	6	3	2	5	3	3	2	8	34
2 8	3	3	4	10	3	2	5	3	3	6	4	3	7	4	3	2	9	37
2 9	3	3	4	10	3	2	5	3	3	6	3	2	5	3	3	2	8	34
3 0	3	3	3	9	2	1	3	3	3	6	3	2	5	4	3	3	10	33

MATRIZ DE CONFIABILIDAD

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	12

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Nivel de Fiabilidad	21,00	14,552	,621	,940
Nivel de Capacidad de Respuesta	20,93	14,616	,661	,938
Nivel de Seguridad	20,77	13,771	,759	,935
Nivel de Empatía	20,73	14,202	,834	,932
Nivel de Aspectos Tangibles	20,83	15,454	,516	,942
Nivel de Calidad percibida	20,83	14,489	,900	,932
Nivel de Atención	20,80	14,028	,924	,930
Nivel de Comunicación	20,90	14,024	,642	,941
Nivel de Cortesía	20,73	14,409	,762	,935
Nivel de Tiempo de espera	20,77	13,771	,899	,930
Nivel de Confort	20,67	14,575	,577	,942
Nivel de Satisfacción del paciente	20,73	14,202	,834	,932

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA UNIDAD ESPECIALIZADA EN TUBERCULOSIS EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO

Condición del encuestado		
	Frecuencia	Porcentaje
Paciente	22	73,3
Acompañante	8	26,7
Total	30	100,0

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información

Edades del encuestado			
	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Años	≤ 18	1	3.3
	19 - 20	1	3.3
	21 - 30	8	26.7
	31 - 40	9	30.0
	41 - 50	4	13.3
	51 - 60	2	6.7
	61 - 70	3	10
	71 - 80	1	3.3
	81 - 90	0	0.0
	≥ 90	1	3.3
Total		30	100.0

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información

Sexo		
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	20	66,7
Femenino	10	33,3
Total	30	100,0

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información

Nacionalidad		
	Frecuencia	Porcentaje
Peruana	29	96,7
Venezolana	1	3,3
Total	30	100,0

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información

Nivel de estudio		
	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	6	20,0
Secundaria	19	63,3
Superior Técnico	5	16,7
Total	30	100,0

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información

Tipo de seguro por el cual se atiende		
	Frecuencia	Porcentaje
SIS	29	96,7
Ninguno	1	3,3
Total	30	100,0

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información

Tipo de usuario		
	Frecuencia	Porcentaje
Nuevo	16	53,3
Continuador	14	46,7
Total	30	100,0

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información

Tiempo de hospitalizados			
	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Días	1 – 7	14	46,7
	8 – 14	9	30,0
	15 - 21	3	10,0
	22 - 28	0	0,0
	29 - 35	4	13,3
Total		30	100.0

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información

Resistencia		
	Frecuencia	Porcentaje
No resistente	27	90,0
MDR	2	6,7
XDR	1	3,3
Total	30	100,0

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información

Análisis descriptivo

Tabla 8

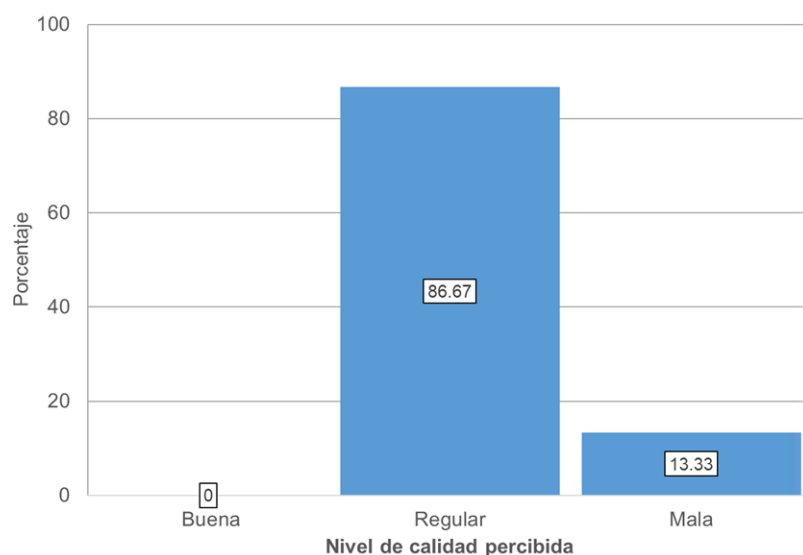
Nivel de Calidad percibida del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Buena	0	0,00
Regular	26	86,67
Mala	4	13,33
Total	30	100,00

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información

Figura 1

Nivel de Calidad percibida del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo



La tabla 8 y figura 1, muestra que la mayoría de pacientes con tuberculosis 86,6% refirieron que el nivel de la calidad percibida es regular y el 13,3% refiere la calidad percibida como mala.

Tabla 9

Nivel de las dimensiones de la variable Calidad percibida de atención por el paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo

	Mala		Regular		Buena	
	N	%	N	%	N	%
Fiabilidad	9	30,0	21	70,0	0	0,0
Capacidad de Respuesta	7	23,3	23	76,7	0	0,0
Seguridad	5	16,7	22	73,3	3	10,0
Empatía	3	10,0	25	83,3	2	6,7
Aspectos Tangibles	4	13,3	26	86,7	0	0,0

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario adaptado

La tabla 9 muestra que los pacientes con tuberculosis percibieron la Fiabilidad como regular con 70,0% y como mala con 30,0% siendo esta dimensión el porcentaje más elevado en nivel de mala; en Capacidad de Respuesta como regular 76,7%; Seguridad como regular 73,3%; en Empatía como regular 83,3% y por último en lo que se refiere a Aspectos Tangibles como regular en un 86,7% siendo esta dimensión la que posee el más alto porcentaje en nivel de regular.

Tabla 10

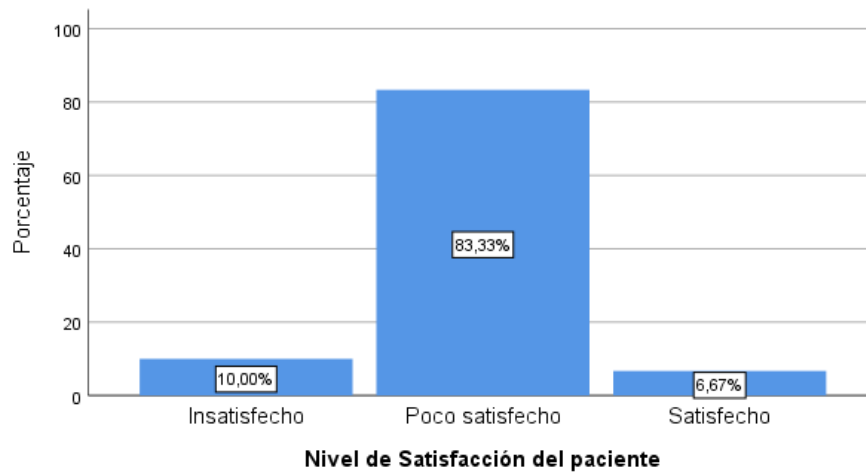
Nivel de Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	3	10,0
Poco satisfecho	25	83,3
Satisfecho	2	6,7
Total	30	100,0

Nota. Datos obtenidos del procesamiento de información

Figura 2

Nivel de Satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo



En la tabla 10 y figura 2 se muestra que el nivel de satisfacción del paciente se encuentra en nivel poco satisfecho en un 83,3%, seguido del nivel insatisfecho con 10,0%.

Tabla 11

Nivel de las dimensiones de la satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo

	Insatisfecho		Poco satisfecho		satisfecho	
	N	%	N	%	N	%
Atención	4	13,3	25	83,3	1	3,3
Comunicación	8	26,7	20	66,7	2	6,7
Cortesía	3	10,0	25	83,3	2	6,7
Tiempo de espera	4	13,3	24	80,0	2	6,7
Confort	3	10,0	23	76,7	4	13,3

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

La tabla 4 muestra que los pacientes con tuberculosis percibieron que la Atención tiene el nivel de poco satisfecho con 83,3% siendo esta dimensión la de mayor porcentaje en el nivel poco satisfecho; en Comunicación como poco satisfecho en un 66,7% y como insatisfecho en 26,7% se evidencia que esta dimensión en nivel insatisfecho presenta mayor porcentaje; en Cortesía como poco satisfecho en 83,3%; en Tiempo de espera como poco satisfecho 80,0% y por último en lo que se refiere a Confort como poco satisfecho en un 76,7%.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo

", cuyo autor es CUYO GONZALES EDWIN SALVADOR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO DNI: 02855165 ORCID 0000-0001-6738-0683	Firmado digitalmente por: CARMANUE el 12-08- 2022 00:47:51

Código documento Trilce: TRI - 0405231