



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de atención médica y la satisfacción de los pacientes en las
postas de salud de Chimbote, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Lopez Aguilar, Ana Violeta (orcid.org/0009-0009-7705-9506)

ASESORES:

Dr. Alvarez Carrillo, Nicolas (orcid.org/0000-0002-9794-0423)

Dr. Medina Corcuera, Groberti Alfredo (orcid.org/0000-0003-4035-157X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

CHIMBOTE – PERÚ

2024

DEDICATORIA

- A Dios por guiar mis pasos y ayudarme a tomar la mejor decisión de seguir estudiando.
- A mis hijos que son mi bendición, fortaleza y soporte, al estar a mi lado y comprenderme en todos los proyectos y metas que me trazo.

López Aguilar Ana Violeta.

AGRADECIMIENTO

- A mis padres que desde el cielo me cuidan y protegen.
- Al profesor Dr. Nicolás Álvarez Carrillo por el apoyo brindado en cada asesoría.
- A los usuarios que participaron en el presente estudio por su confianza y colaboración.
- A todos los que contribuyeron para que esta investigación se realice con éxito.

La autora.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALVAREZ CARRILLO NICOLAS , MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "GESTION DE ATENCION MEDICA Y LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN LAS POSTAS DE SALUD DE CHIMBOTE 2023", cuyo autor es LOPEZ AGUILAR ANA VIOLETA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 06 de Febrero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ CARRILLO NICOLAS DNI: 32736800 ORCID: 0000-0002-9794-0423	Firmado electrónicamente por: NALAVAREZ el 06- 02-2024 10:30:13
MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO DNI: 32910680 ORCID: 0000-0003-4035-157X	Firmado electrónicamente por: GROME el 06-02- 2024 10:52:52

Código documento Trilce: TRI - 0737116





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LOPEZ AGUILAR ANA VIOLETA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTION DE ATENCION MEDICA Y LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN LAS POSTAS DE SALUD DE CHIMBOTE 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ANA VIOLETA LOPEZ AGUILAR DNI: 32774845 ORCID: 0009-0009-7705-9506	Firmado electrónicamente por: ALOPEZAGU el 09-01- 2024 21:58:08

Código documento Trilce: TRI - 0727522



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE ASESORES	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimiento	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
VIII. REFERENCIAS	32

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov	14
Tabla 2. Correlación de Rho de Spearman de la gestión médica y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	15
Tabla 3. Distribución de frecuencias de nivel de la gestión médica en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	16
Tabla 4. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la gestión médica en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	17
Tabla 5. Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	18
Tabla 6. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	19
Tabla 7. Correlación de Spearman de la dimensión de gestión asistencial y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	20
Tabla 8. Correlación de Spearman de la dimensión de gestión procesos y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	21
Tabla 9. Correlación de Spearman de la dimensión de gestión de recursos y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	22

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov	14
Figura 2. Correlación de Rho de Spearman de la gestión médica y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	15
Figura 3. Distribución de frecuencias de nivel de la gestión médica en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	16
Figura 4. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la gestión médica en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	17
Figura 5. Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	18
Figura 6. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	19
Figura 7. Correlación de Spearman de la dimensión de gestión asistencial y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	20
Figura 8. Correlación de Spearman de la dimensión de gestión de procesos y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	21
Figura 9. Correlación de Spearman de la dimensión de gestión de recursos y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.	22

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo; determinar la relación que existe entre la gestión de atención médica y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud Chimbote, 2023. Se empleó una metodología basada en el enfoque positivista, con investigación básica del tipo cuantitativo, el diseño empleado es descriptivo correlacional bivariado, una muestra de 63 pacientes en la Posta de Salud. Se administró dos cuestionarios con respuestas del tipo Escala de Likert; primer cuestionario 15 items con confiabilidad de $\alpha_1 = 1,02$ y segundo cuestionario, 16 items con confiabilidad de $\alpha_2 = 1,01$. En el análisis de datos se utilizó la prueba de Spearman, tablas de frecuencias y gráficos de barras, se concluyó que: Si existe correlación muy alta y se evidencia relación significativa entre gestión médica y la satisfacción de los pacientes ($\rho_{xy} = 0,980$; $p = 0,000 < \alpha = 0,05$) es importante porque se implementan procesos de calidad y la percepción que tiene el paciente después de culminada su atención médica. El 76% la atención médica de la Posta de Salud, está en proceso de cambio y mejora; tan solo el 10% se encuentra en nivel de logrado, y el 14% está en nivel de inicio. Debido que existe una dirección de modificación y reestructuración.

Palabras clave: Gestión médica, satisfacción del paciente, asistencial, procesos, empatía.

ABSTRACT

This research had as objective; determine the relationship that exists between medical care management and patient satisfaction in the Chimbote Health Posts, 2023. A methodology based on the positivist approach was used, with basic quantitative research, the design used is descriptive bivariate correlational, a sample of 63 patients in the Health Post. Two questionnaires were administered with Likert Scale type responses; first questionnaire, 15 items with reliability of $\alpha_1 = 1.02$ and second questionnaire, 16 items with reliability of $\alpha_2 = 1.01$. In the data analysis, the Spearman test, frequency tables and bar graphs were used, it was concluded that: There is a very high correlation and a significant relationship is evident between medical management and patient satisfaction ($\rho_{xy}=0.980$; $p=0.000 < \alpha=0.05$) is important because quality processes and the perception that the patient has after completing their medical care are implemented. 76% of the medical care of the Health Post is in the process of change and improvement; Only 10% are at the achieved level, and 14% are at the beginning level. Because there is a direction of modification and restructuring.

Keywords: Medical management, patient satisfaction, healthcare, processes, empathy.

I. INTRODUCCIÓN

La atención médica en nuestro país es la más crítica en la actualidad ya que no se cuenta con atención eficiente, por la falta de medicina, limitada infraestructura para la adecuada atención a los pacientes, así como el equipamiento de equipos médicos necesarios, es una realidad que viene desde muchos años atrás y que ningún gobierno le da la debida atención a solucionar.

A nivel internacional, en California, (Tano et al. 2021) especifica que el usuario se encuentra centrado en la atención y disposición de los equipos tecnológicos así como del cuerpo humano, donde se desarrolla la atención médica; también en España (Valls, 2018) manifiesta que conlleva a la decisión y reformulación de buenos profesionales que permita tener una adecuada atención que satisfaga a los usuarios. En Méjico, Vizcaino, (2018) señala que más del 27,10% de los pacientes necesitan un servicio médico por las noches, y esto debe de tomar en cuenta los profesionales médicos y fomentar una atención adecuada con la finalidad de poder satisfacer al paciente y a los usuarios en sus requerimientos. Asimismo, (Vu et al. 2020) en una encuesta realizada a los pacientes de Vietnam para ver la realidad de la atención médica, con la finalidad de saber la satisfacción del paciente, que logra saber y buscar una adecuada atención de los usuarios para mantener la continuidad de la buena atención. De lo descrito, podemos acotar que si se puede realizar una buena gestión para garantizar la atención médica adecuada en beneficios de los pacientes, y promover la empatía por parte del personal médico capacitado.

Dentro del apartado nacional, en la ciudad de Huancayo (Febres y Mercado, 2020) especifica que los errores en el sistema de salud, es la mala organización del sistema de salud que ponen barreras y debilitan la atención médica, comprendiendo la mala infraestructura, organización y falta de profesionales aptos, donde las instituciones buscan siempre el agrado del usuario en la atención pública. En los objetivos estratégicos, se observa es primordial la buena atención médica garantizando la atención de calidad. (Flores y Barbarán, 2021), en Lima, se enfoca a modificar la atención médica, promocionando y concientizando una calidad de gestión médica, promocionando la empatía de cada uno de los profesionales de salud, según (Rivera et al. 2020) de Trujillo comenta, que una buena gestión médica permite la buena comunicación entre el usuario paciente y el médico, dando como resultado una buena atención médica.

En cuanto a la realidad de una Posta de Salud de Chimbote, se puede observar que los profesionales de salud se encuentran sin capacitaciones adecuadas, evidenciando que tiene una sobrecarga laboral por la falta de personal en algunas aéreas, falta de inversión, que conlleva a que los pacientes se encuentren descontentos y presenten sus reclamos por hacer colas largas y esperar para su atención y la incapacidad de que los profesionales de la salud, no satisfagan sus necesidades.

En el contexto de nuestra investigación, son las Postas de Salud en la ciudad de Chimbote, citado por (Hernández et al. 2019), el 52.90% de los usuarios señalan que no hay mejora y siempre es lo mismo generando la insatisfacción del paciente, encontrando los errores en la seguridad de la atención, falta de empatía del personal médico y la mala infraestructura del local de atención. Sin embargo, (Villanueva, 2020); comenta que no se ha encontrado dentro de las regiones, en los sectores de salud con más falencias en prestación médica y salud, según lo manifestado por el MINSA en el año 2020.

De lo ahí que surge el interés por investigar ¿Qué relación existe entre la gestión de atención médica y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023?

Nuestra investigación se aboca de acuerdo a los criterios: práctico se pretende arreglar la atención médica en nuestra ciudad, creando la atención eficiente y con más rapidez, contratando profesionales capacitados que puedan establecer propuestas de mejora con la finalidad de incrementar la satisfacción del paciente, dando como consecuencia mejorar la atención del usuario. En el ámbito social, se genera la importancia de examinar el problema de la gestión médica de la institución analizada, en beneficio de los pacientes y la población de Chimbote, demostrando con ellos donde existe el problema y poder detallar las mejoras y puedan ser atendidos sin esperar mucho tiempo y no realizar largas colas que conlleva tiempo. Mientras que, desde el criterio teórico se podrá conocer las formas de cómo gestionar el equipamiento de nuevos implementos e instrumentos médicos y personal capacitado en las diferentes especialidades, para la rápida atención médica y la satisfacción de los pacientes, y por último en el criterio metodológico, se emplea cuestionarios validados que aporten a la mejora y satisfacción de los pacientes.

De los objetivos de nuestra investigación, se tiene como objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la gestión de atención médica y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023 y, como objetivos específicos descriptivos, tenemos: Describir el nivel de la gestión de atención médica y describir el nivel de satisfacción del paciente. Además, tenemos los objetivos específicos correlacionales: Determinar la relación que existe entre la gestión asistencial y la satisfacción de los pacientes, Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción de los pacientes, Determinar la relación que existe entre la gestión por recursos y la satisfacción del paciente.

De nuestra hipótesis a contrastar, tenemos la Hipótesis general de investigación: H_a : Existe relación significativa entre la gestión de atención médica y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023; y, como hipótesis nula: H_o : No existe relación significativa entre la gestión de atención médica y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes en el plano internacional, se tiene:

Valls (2018), en España, en su estudio realizado aborda el papel de satisfacción del usuario en el área de salud española. En su trabajo de tesis empleó la metodología de diseño no experimental, recalcando la realización de un estudio documental, dando como resultados que un 57 % de los pacientes cuentan con una buena satisfacción del paciente a la buena calidad médica en el área de salud, el 43% cuentan con la satisfacción del médico de familia dando como resultado la buena atención médico especialista. Luego, se evidenció que las políticas sanitarias también buscan mejorar, evidenciando una buena satisfacción de los usuarios, y con ello modificar la gestión médica.

Vizcaino et al. (2018), en Méjico en su evaluación para verificar la satisfacción del paciente atendido por emergencias mexicano, y verificar la falencia en la gestión médica. Su trabajo evidenció y empleó el diseño correlacional, su estudio se basó en una muestra de 45 usuarios, realizando una encuesta de preguntas por medio de cuestionario. Los resultados evidenciaron el grado de satisfacción de los usuarios muy bajo, dando un porcentaje del 70 %, esto conllevó a que los usuarios soliciten que la institución realice una mejora en la gestión médica, y poder satisfacer al usuario con una buena atención médica.

Zamora y Maturana (2019), en Colombia, en su estudio evidenció la calidad de atención médica dentro de un local médico establecido. Su estudio realizado fue diseño descriptivo simple no experimental, en una muestra de 45 pacientes. Dando como evidencia que los usuarios en un 20 % son atendidos por profesionales técnicos en los servicios de enfermería, dando como resultado los reclamos y la ausencia de una buena prestación médica y la urgencia de encontrar una calidad médica donde el usuario se sienta satisfecho; y demás aéreas de las diferentes especialidades existentes en la institución médica. Se planteó una buena propuesta para la atención médica con el fin de agradar a los usuarios.

En la misma orientación, también se tienen estudios realizados a nivel nacional:

Atachagua (2020), en Tarapoto, planteó la evaluación, sobre la atención de calidad con el grado de complacer a los usuarios dentro de una posta de salud. Su estudio realizado fue el diseño descriptivo simple no experimental, realizando una

encuesta de preguntas a un total de 139 usuarios. Los resultados indicaron de acuerdo a lo recopilado en los cuestionarios a los usuarios, arrojando un bajo nivel de satisfacción al usuario, con un porcentaje del 34%; y evidenciando la insatisfacción con una valorización del 66%.

Becerra y Mendoza (2021), en Ica, evidenció la gestión médica en la pandemia de una posta de salud de Ica. El estudio realizado es el diseño transversal, realizado a una muestra de 98 participantes, empleando un cuestionario de preguntas para recolectar datos. El resultado fue del 53% de los encuestados fueron mujeres, el 47% arrojó que la gestión médica está deteriorada por la mala infraestructura y falta de equipos, dando como resultado la inadecuada atención en el rubro de gestión médica, señalando el bajo nivel de atención médica del personal, concluyendo con modificar la gestión médica ocurrido en la pandemia.

Jiménez (2018), Trujillo, en su trabajo de investigación para obtener la maestría, señaló la importancia de vinculación en la gestión médica y la confiabilidad del usuario en la posta de salud trujillana. El estudio empleado fue el diseño correlacional, llegando a utilizar un cuestionario de preguntas para 83 personas. Los resultados evidenciaron que se debe cambiar y modificar la atención médica con la finalidad de que la administración modifique los protocolos internos y así optimizar el agrado de los usuarios.

Portugal (2018), en Lima, recalcó la vinculación entre la satisfacción y la atención médica obtenida por parte de los pacientes dentro de un local de salud. El estudio realizado fue el diseño correlacional, realizando la aplicación de un cuestionario de preguntas a un total de 80 pacientes. Los resultados evidenciaron que el 57 % de los pacientes indicaron el grado más mínimo de satisfacción de los usuarios, el 43 % han marcado que la atención médica es inadecuada, debido a la existencia de poco personal médico dando como resultado la sobrecarga de trabajo.

Valdivia (2018), en Lima, evidenció que la vinculación entre la atención de calidad médica y la complacencia en los usuarios de un establecimiento de salud. Su estudio empleado es el diseño correlacional, utilizando una muestra de 30 usuarios, y a partir de la aplicación de un cuestionario, dio un resultado que el 80.00% de los usuarios señalaron una satisfacción regular; mientras que el 20% han señalado una situación media en la calidad médica.

Urtecho (2018), en su informe de Posgrado trabajo de investigación para

obtener la maestría, señaló la importancia y la alternativa de una iniciativa de buscar un grado alto en la atención médica con la finalidad de incrementar y complacer al usuario de una posta de salud en Chimbote, con la finalidad de prevalecer la gestión médica. El estudio utilizado es diseño no experimental, pudo realizar un cuestionario de preguntas a un total de 45 personas, dando como resultado la existencia de una inadecuada administración de calidad baja, evidenciando que no se ha tratado de modificar la atención médica a fin de incrementar el agrado del usuario.

De las teorías que fundamentan nuestra investigación, según (Aga et al. 2021), se evidencia que la gestión médica está estructurada de una misión y visión, con la finalidad de hacer prevalecer los objetivos basados y hacer cumplir al personal capacitado en su totalidad los planes basados en los aspectos: gestión asistencial, procesos y recursos. Según (Meng et al. 2018), señala que se debe prevalecer la variable de gestión médica y su relación con la obligación, llevando como consecuencia buenos resultados administrativos y operativos con la finalidad de alcanzar buenos resultados con los servicios médicos a los usuarios y el agrado de la atención médica.

La dimensión de gestión asistencial, según (Alsayali et al. 2019), expone la importancia de conocer de cerca las dolencias y necesidades de los usuarios, así como del personal médico en las postas médicas, dando como buen resultado la buena gestión involucradas en una serie de estratégicas las cuales dan como resultado la satisfacción del paciente con el servicio ofrecido. Asimismo, según (Chia y Ekladious, 2021). La gestión asistencial es parte de la atención médica, en donde se puede realizar varias actividades y tareas, desarrolladas por los profesionales médicos dando como resultado un buen servicio de calidad y repercutir en las decisiones finales.

De la dimensión de gestión por procesos, según (Farghaly et al. 2021), se ha definido como la estructura de realizar una labor en el contexto de un establecimiento con la finalidad de modificar las tareas administrativas, realizando un seguimiento en forma continua. (Svendsen et al. 2021), comenta que, la gestión de procesos tiene con fin apoyar para la buena administración de recursos y equipos, tanto del financiamiento y modernización de los equipos. (Hailu et al. 2020), señala que la aplicación de los procesos tiene relación con el área administrativa, que trata de conseguir la adaptación de principios y objetivos dando como resultado un buen

proceso de adaptación en la convivencia.

Según la dimensión de gestión por recursos, según (Wondesen et al. 2022), se conceptúa al proceso de administración, que exige la eficacia, buscando que se disponga de recursos y equipos modernos que puedan reemplazar ante cualquier emergencia en el local de atención, según (Maduba et al. 2020) señala que los recursos que al comienzo fueron otorgados para cubrir cualquier emergencia dentro de la institución, tienen que estar aptos y evitar la no utilización y tratar de atender a los usuarios. De la misma manera, la dimensión de los procesos deben estar relacionados con el área administrativa, que tiene como finalidad que las políticas institucionales deben estar al alcance no solo del personal sino también del usuario (Hailu et al., 2020),

De la variable satisfacción del paciente, según (Muhoma et al. 2020) aquel proceso que se valora la atención médica al usuario, mediante la evaluación de medir la calidad de prestación de una asistencia, cada uno de los servicios de salud tiene una serie de actividades que componen el proceso de atención médica; en todo establecimiento la buena administración y la atención de la salud comprende las dimensiones: aspectos tangibles, empatía, fiabilidad y seguridad (Tawil et al. 2018).

Los aspectos tangibles es una dimensión, se basa con los elementos que componen un establecimiento y en donde se atiende al usuario. (Takele et al. 2021). Dando como consecuencia, la buena calidad de los equipos y de los utensilios, dando como resultado la satisfacción de los pacientes al tener y contar con un servicio óptimo (Obi et al. 2018), esto involucra la seguridad de los usuarios que genera por la buena atención percibida del área médica de salud (Buli et al. 2022).

La empatía es parte de la variable satisfacción de los pacientes que tiene que ver con actitud de los profesionales de salud ante los usuarios (Almomani et al. 2020), a fin de entender y comprender las urgencias de los pacientes, y comprender sus requerimientos satisfaciendo en forma oportuna. (Aßfalg et al. 2022). Se puede señalar que la dimensión de empatía es el agrado en los requerimientos del usuario, dando como resultado pueda percibir un buen servicio. (Sharew et al. 2018), y pueda adquirir nuevamente el servicio y valorar la atención médica brindada. (Vu et al. 2020).

La dimensión seguridad, se concluye en la confianza que un paciente puede tener en la calidad de la atención, encontrar el agrado en un establecimiento de salud, en donde se ha atendido sus necesidades médicas. (Omkar et al. 2022). En el campo

de la seguridad, se relaciona con la atención del personal y pueda dar confianza, generando seguridad en el paciente. (Seul y Shim, 2021).

En relación con la dimensión de la fiabilidad, es el agrado de un servicio de salud de brindar y quedar satisfecho con la prestación (Park et al. 2022), con la finalidad de entregar un servicio de calidad y que esté de acuerdo a las necesidades de los pacientes (Tano et al.2021) La fiabilidad de los atenciones brindadas tienen que realizarse en forma transparente y correcta, con la finalidad de que el usuario regrese o vuelva a una segunda atención médica (Rapo et al. 2021)

De acuerdo a las variables de estudio, la teoría SERVQUAL, donde se puede observar las dimensiones de gestión, llegando a involucrarse en la apariencia de los aspectos tangibles, a fin de que no solo con la buena imagen de las instalaciones, sino que se involucre con la seguridad, fiabilidad y empatía del personal médico en la salud, dando como resultado que el servicio sea más eficiente con el resto de su competencia en favor de la satisfacción de los pacientes (Wardah et al. 2020).

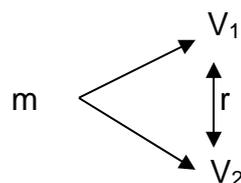
III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue de tipo básica, enfoque positivista, según Díaz Narváez, (2014) estructura o sistema de carácter filosófico, que consideró que no existe otro conocimiento que proviene de hechos reales que han sido verificados por la experiencia, por lo tanto niega la posibilidad de que la teoría pueda ser una fuente del conocimiento y además niega la posibilidad que la filosofía pueda contribuir al conocimiento científico. Asimismo, es cuantitativo de acuerdo con Tamayo (2007), se sustentó en un sistema empírico que consiste en observar, medir y experimentar la realidad que queremos conocer, o sea, datos numéricos como porcentaje y estadísticas. Según Sampieri R. H et al. (2014), el enfoque cuantitativo utiliza herramientas de análisis matemático y estadístico para describir, explicar y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

El diseño empleado es no experimental, porque no altera ni modifica una variable de análisis, es correlacional que busca establecer una relación entre dos variables estrechamente relacionadas, y es diseño transversal “ocurre cuando los instrumentos son aplicados al mismo tiempo”, sobre una población muestra (Cohen y Gómez, 2019).

Este diseño tiene por esquema:



V₁: Medición de la variable gestión de atención médica

V₂: Medición de la variable satisfacción del paciente

r: Relación entre variables

m: Pacientes de la Posta de Salud

3.2. Variables y operacionalización

V₁: Gestión de atención médica

Definición conceptual: Señala que debe prevalecer la variable de gestión médica y su relación con la obligación, dando como consecuencia excelentes resultados administrativos y operativos con la finalidad de alcanzar una óptima atención con los servicios ofrecidos a los usuarios y la satisfacción de la atención médica. (Meng et al. 2018).

Definición operacional: Son los aspectos que se basa en la gestión asistencial, procesos y recursos, que serán medidos por un cuestionario para el recojo de datos.

V₂: Satisfacción del paciente

Definición conceptual: proceso que valora la atención médica al usuario, mediante la evaluación de medir la calidad de prestación de una asistencia, cada uno de los servicios de salud tiene una serie de actividades que componen el proceso de atención médica (Muhoma et al., 2020).

Definición operacional: Son las actividades de los elementos factibles, la empatía, la seguridad y la fiabilidad del laboratorio, que serán medidos por un cuestionario para el recojo de datos.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se considera aquel conjunto de personas que se va a estudiar o investigar, afirma que la población “es el conjunto mayor de objetos que tiene al menos una característica común, acerca de los cuales se desea información”. Cohen y Gómez (2019). Para nuestro estudio, la población está constituida por todos N = 75 pacientes atendidos en el servicio de medicina de una Posta de Salud de Chimbote, cuya distribución es como sigue:

Sexo	Varones	Mujeres	Total
Pacientes	35	40	75

La muestra es parte de la población a estudiar, Cohen y Gómez (2019), sostiene que una muestra “es un subconjunto tomado al azar de los elementos de una determinada población”. La muestra utilizada es probabilística y está compuesta por n = 63 pacientes dentro del ámbito de estudio cuyo tamaño se obtuvo por medio de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

El muestreo es aleatorio simple, ya que se realizó con una selección de los pacientes del centro de salud.

Sexo	Varones	Mujeres	Total
Pacientes	30	33	63

3.4 Técnicas e instrumentos

En la obtención de las encuestas utilizaremos un cuestionario de preguntas, en donde Cohen y Gómez (2019), la información de satisfacción de pacientes abarca resultados en lo malo y bueno de la atención médica.

Los instrumentos a emplear son preguntas con respuestas, de acuerdo a la escala de Likert. Al respecto Estrada (2022) señala que “un cuestionario dirige a la necesidad de obtener información necesaria para nuestra investigación”; y, Ospina (2023) afirma que La Escala de Likert permite conseguir las respuestas de acuerdo a la realidad del usuario y obtener altos rangos de confiabilidad y con pequeñas preguntas podamos conocer la necesidades de los pacientes, acerca del ámbito médico de estudio”.

El primer cuestionario para Gestión de atención médica consta de 15 preguntas, considerando 5 preguntas para cada dimensión, con la distribución por niveles: nunca (1), a veces (2), y siempre (3); mientras que, en el segundo cuestionario de la segunda variable Satisfacción de los pacientes, se consideró 16 preguntas, siendo 4 preguntas para cada dimensión, con respuestas por niveles: nunca (1), a veces (2) y siempre (3).

Validez y confiabilidad de los instrumentos

En el caso de la validez de los instrumentos se realizará por medio de expertos con grado de magister o doctor, quienes revisan la construcción de los ítems y si estos responden a la medición de la variable; según Cohen y Gómez (2019), que “la validez de los instrumentos es el análisis detallado de cada uno de los ítems y su pertenencia a la dimensión de la variable en estudio”.

La confiabilidad de los instrumentos se realizó por medio de la prueba estadística Alfa de Cronbach, cuyos datos se obtuvieron de una muestra piloto de 12 personas; y se obtuvo como resultados, para el primer instrumento $\alpha_1 = 1,02$ y para el segundo instrumento $\alpha_2 = 1,01$ lo que indica que los cuestionarios son confiables.

3.5 Procedimiento

En la recolección de información, primero, se elaboró dos cuestionarios a partir de la matriz de operativización de las variables; luego se realizó la validación a criterio de juicio de expertos, se determinó la confiabilidad con la prueba Alfa de Cronbach aplicados en la muestra piloto. Segundo, se administraron los instrumentos en la unidad de análisis, para luego recolectar los datos en una base de Excel y finalmente procesar los datos por medio de los paquetes estadísticos Excel o SPSS para que posteriormente se realizará la discusión e interpretación de los resultados.

3.6 Método de análisis de los datos

En esta investigación utilizaremos la estadística descriptiva (tablas de frecuencias y figuras o gráficas de barras); y, en los enfoques de la estadística inferencial, se utilizará la Prueba Estadística de Spearman para determinar la correlación entre las variables y dimensiones. Además, se utilizará el método interpretativo para analizar los resultados estadísticos obtenidos de las pruebas realizadas.

3.7 Aspectos éticos.

Considerando los principios axiológicos del respeto a las personas y de la objetividad de la ciencia, durante el desarrollo de esta investigación, la información recogida solo se utilizará de acuerdo a los objetivos de la investigación. Los cuestionarios son carácter anónimo y los datos recogidos no serán adulterados y los resultados obtenidos no serán modificados. Asimismo, se solicitará la autorización escrita a los directivos o jefes de las diversas instituciones de la que se requiera la información.

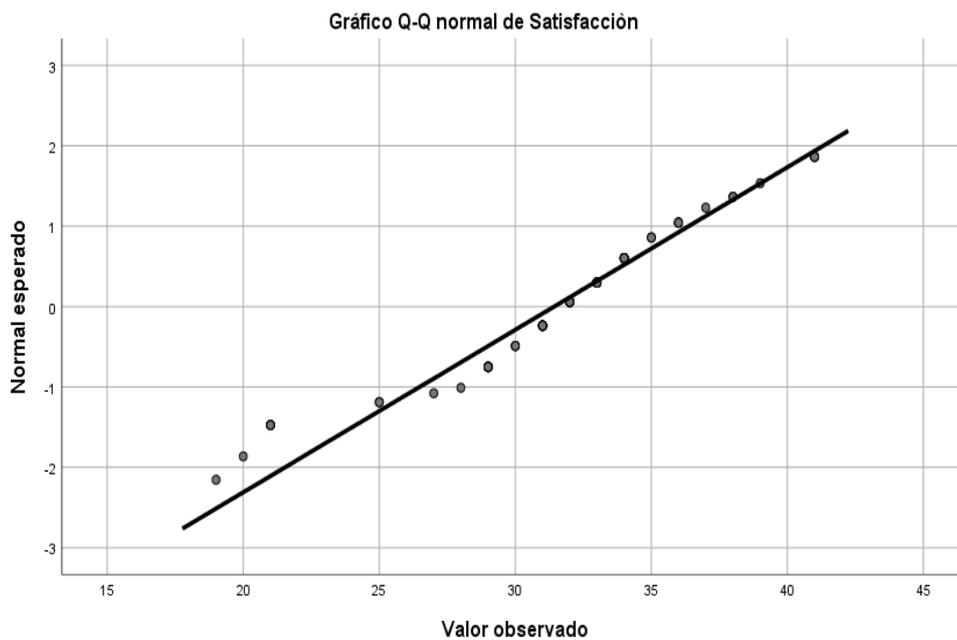
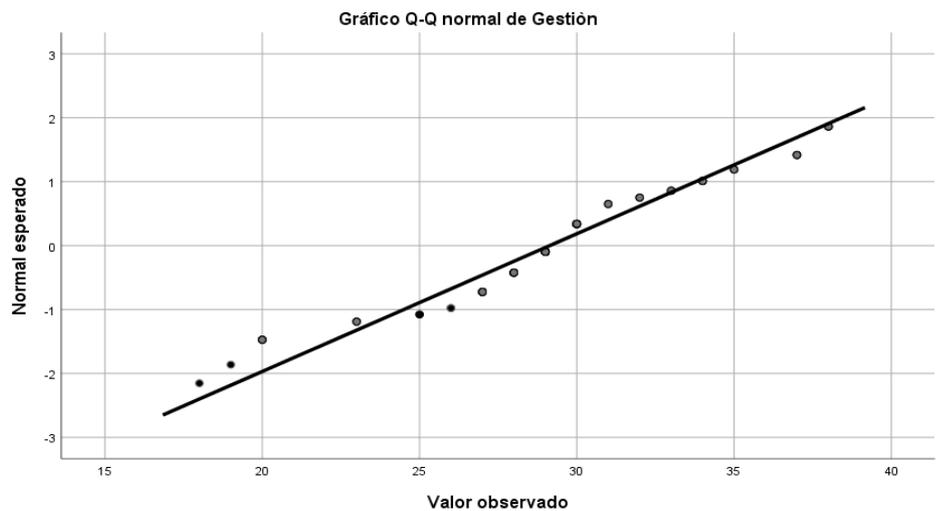
IV.RESULTADOS:

4.1. Prueba de normalización

Fuente: propia

	Estadístico	gl	p
Fig. 1. V ₁ : Gestión	,157	63	0,001
V ₂ : Satisfacción	,153	63	0,001

Prueba de normalidad *Kolmogórov-Smirnov*



Decisión y conclusión

En la tabla y figura 1, como $p=0,001 < 0,05$ es decir las variables de estudio no tiene un distribución normal, procedemos a rechazar la H_0 y aceptamos la H_a , y utilizamos la estadística no paramétrica (Prueba de Spearman).

4.2 Resultados por hipótesis

4.2.1 De la hipótesis general

Tabla 2.

Correlación de Spearman de la gestión médica y satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.

	ρ_{xy}	p	n
<i>Gestión médica - Satisfacción</i>	0,980	0,000	63

Fuente: propia

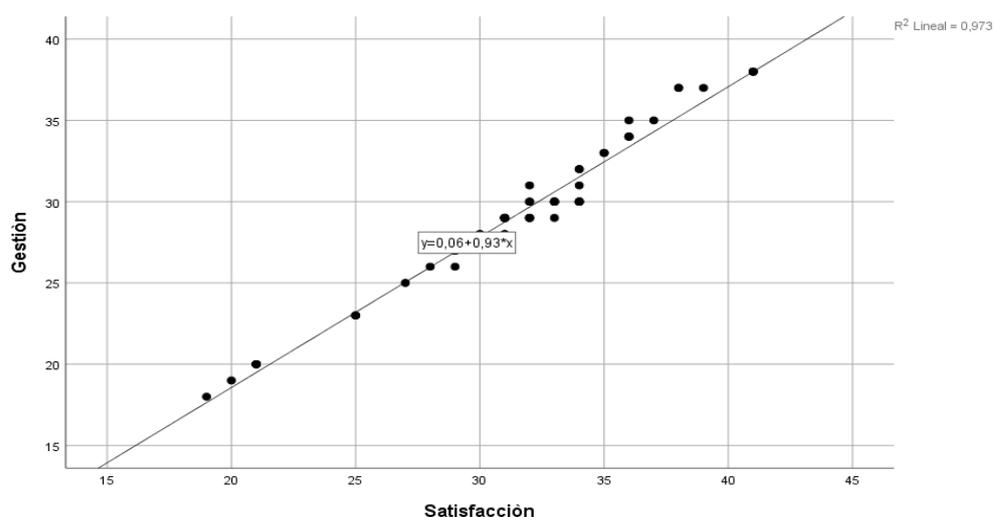


Fig.2. *Correlación de Spearman de la gestión médica y satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023*

Interpretación: En la tabla y figura 2, como $p=0,000 < \alpha=0,05$, la relación entre las variables es directa y la correlación es positiva muy alta ($\rho_{xy} = 0,980$), por tanto, existe relación significativa entre gestión médica y satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.

De los objetivos descriptivos

Tabla 3.

Distribución de frecuencias del nivel de gestión médica en las Postas de Salud en Chimbote, 2023

Frecuencia Nivel	f	%
Logrado: [27; 37]	6	10.00%
Proceso: [26; 36]	48	76.00%
Inicio: [15; 25]	9	14.00%
Total	63	100.00%

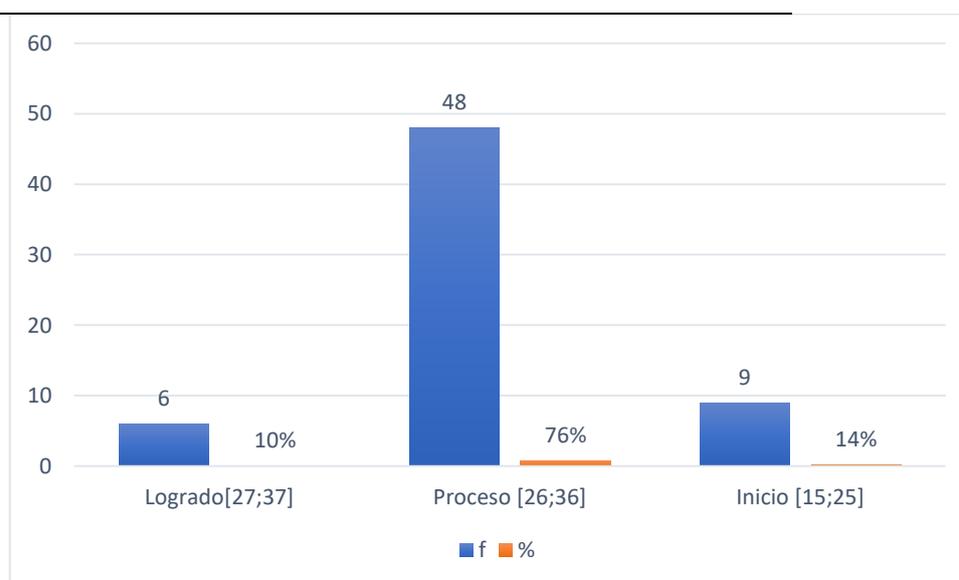


Fig.3. *Distribución de frecuencias del nivel de gestión de atención médica en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.*

Interpretación: De acuerdo a la tabla y figura 3, de la investigación en estudio se observa que el 10,00% de los empleados en las Postas de Salud Chimbote, 2023 se encuentran en un nivel logrado de gestión médica, en un 76% su gestión médica se encuentra en proceso y un 14% lo considera en un nivel inicio.

Tabla 4.

Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la gestión médica en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.

Nivel	Inicio	Proceso	Logrado	Total
Dimensión	f	f	f	f
Asistencial	8	49	6	63
Procesos	7	50	6	63
Recursos	6	47	10	63

Fuente: propia

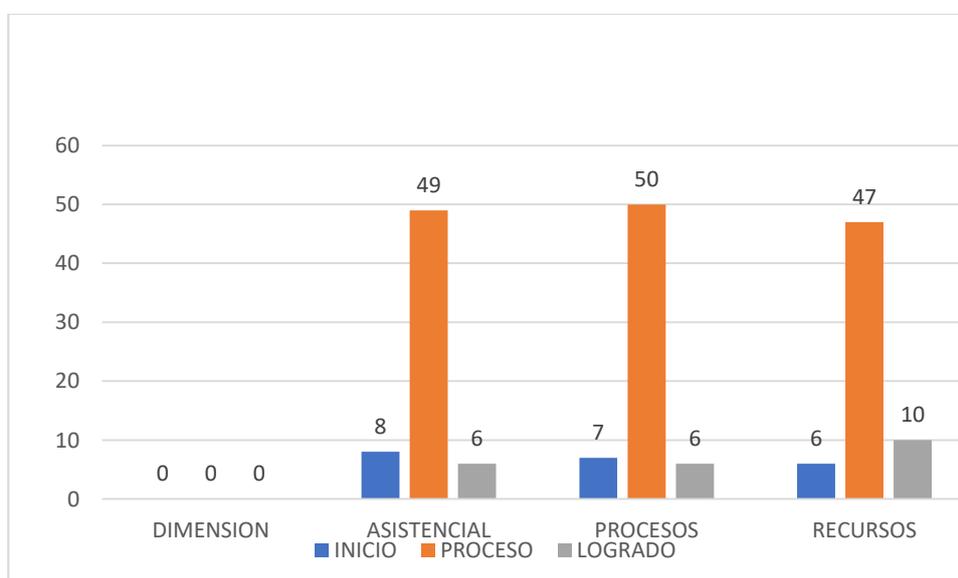


Fig. 4.

Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la gestión médica en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.

Interpretación. – De acuerdo a la tabla y figura 4 de la investigación encuestada, se observa que en los niveles de las dimensiones de la gestión médica, en la dimensión asistencial, 8 se considera en el nivel inicio, otros 49 en el nivel proceso y 6 califica como logrado; en la dimensión proceso, 7 lo califica en inicio, 50 en el nivel proceso y 6 nivel logrado; y en la dimensión recursos, 6 lo ubica en el nivel inicio, 47 en el nivel proceso y 10 lo considera logrado.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.

Frecuencia Nivel	f	%
Malo: [30; 38]	45	72.00%
Regular: [21; 29]	16	25.00%
Bueno: [12; 20]	2	3.00%
Total	63	100.00%

Fuente: Elaboración propia

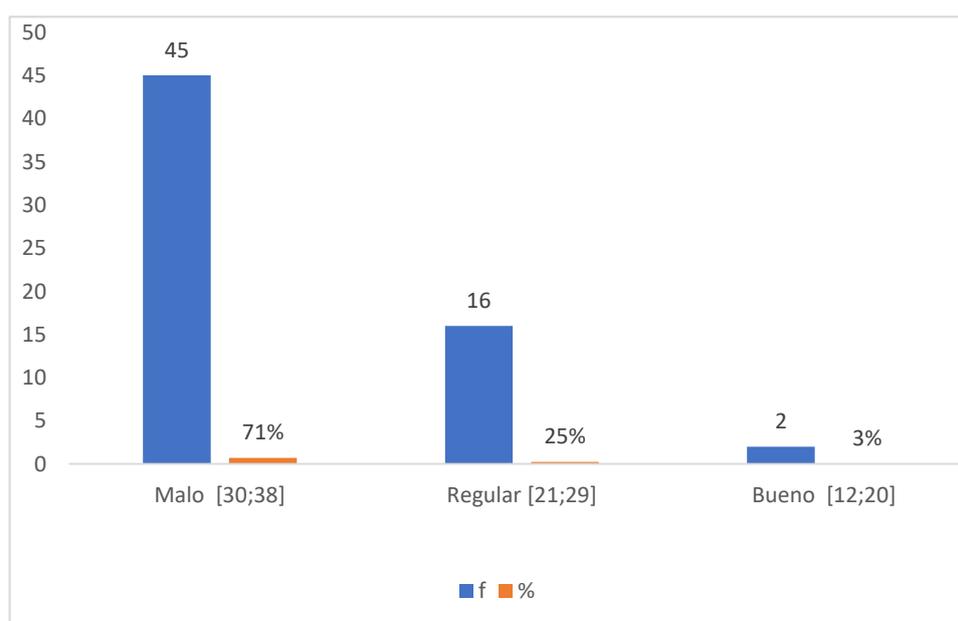


Fig.5. *Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.*

Interpretación: De acuerdo a la tabla y figura 5, se evidencia que el 71% de la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023, se encuentra en nivel malo, un 25% de la satisfacción de los pacientes se encuentra regular; y un 3% de la satisfacción de los pacientes su nivel está en bueno.

Tabla 6

Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.

Nivel	Inicio	Proceso	Logrado	Total
Dimensión	f	f	f	f
Aspectos Tangibles	23	40	0	63
Empatía	29	50	0	63
Seguridad	31	32	0	63
Fiabilidad	12	51	0	63

Fuente: Elaboración propia

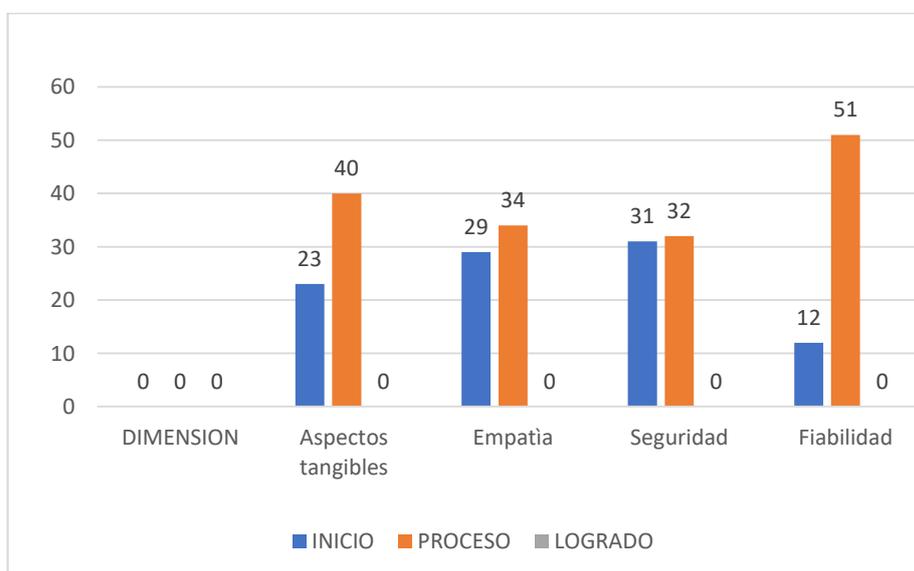


Fig. 6: *Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.*

Interpretación. – De acuerdo a la tabla y figura 6 de la investigación encuestada, se observa que en la medición de los niveles de las dimensiones de la satisfacción de los pacientes, en la dimensión aspectos tangibles 23 considera en el nivel inicio, otros 40 en el nivel proceso; en la dimensión empatía, 29 lo califica en inicio, 54 en el nivel proceso; en la dimensión seguridad, 31 lo ubica en el nivel inicio, 32 en el nivel proceso y en la dimensión fiabilidad 12 lo ubica en el nivel inicio y 51 lo considera logrado.

De las hipótesis específicas correlacionales

Tabla 7.

Correlación de Spearman de la gestión asistencial y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.

	ρ_{xy}	p	n
<i>Gestión</i>			
<i>asistencial -</i>	,000	0,463	63
<i>Satisfacción</i>			

Fuente: propia

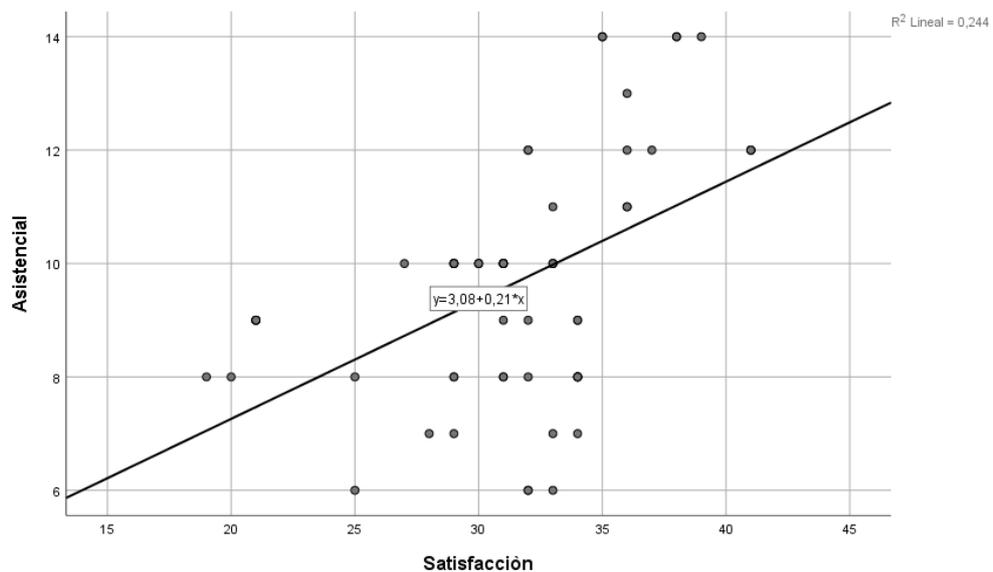


Fig.7. *Correlación de Spearman de la gestión asistencial y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.*

Interpretación: En la tabla y figura 7, como $p=0,463 > \alpha=0,05$, además la relación entre las variables es correlación directa y positiva moderada, por tanto, existe relación significativa entre gestión asistencial y satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.

Tabla 8.

Correlación de Spearman de la gestión por procesos y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.

	ρ_{xy}	p	n
<i>Procesos - Satisfacción</i>	0,000	0,777	63

Fuente: Elaboración propia

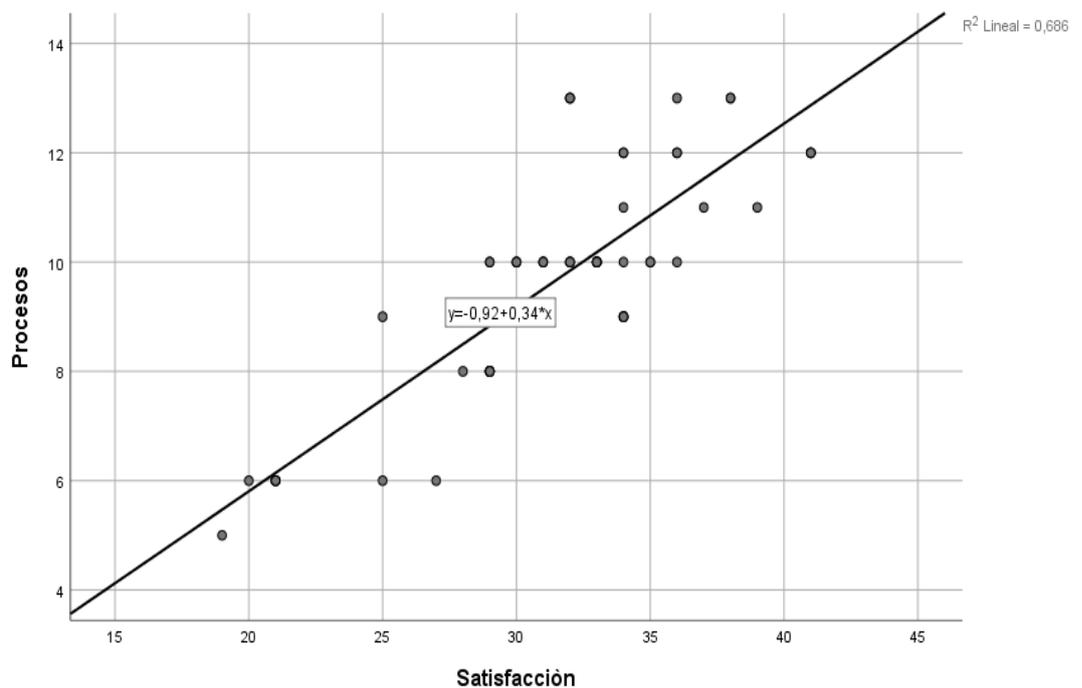


Fig.8. Diagrama de dispersión de la Correlación de la gestión por procesos y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.

Interpretación: En la tabla y figura 8, como $p=0,777 > \alpha=0,05$, además la relación entre las variables es correlación alta, directa y positiva, por tanto, existe relación significativa entre la gestión por procesos y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.

Tabla 9.

Correlación de Spearman de la gestión por recursos y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.

	ρ_{xy}	p	n
<i>Recursos - Satisfacción</i>	0,000	0,756	63

Fuente: Elaboración propia

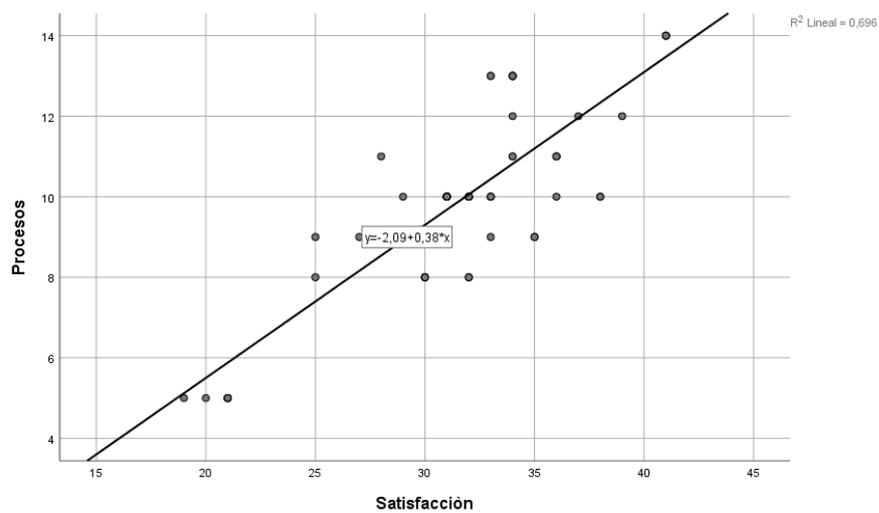


Fig. 9. *Correlación de Spearman de la gestión por procesos y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.*

Interpretación: En la tabla y figura 9, como $p=0,756 > \alpha=0,05$, además la relación entre las variables es correlación alta, directa y positiva, por tanto, existe relación significativa entre la gestión por recursos y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023.

V. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general referente a la tabla y figura 2, se evidencia que si existe correlación alta ($\rho_{xy} = 0,980$) entre la gestión médica y la satisfacción del paciente en las Postas de Salud en Chimbote 2023, y como $p=0,000 < \alpha=0,05$, la relación es significativa. Estos resultados son corroborados por Meng et al. (2018) quienes manifiestan que prevalece la variable de gestión médica y su relación con la obligación, dando como consecuencia excelentes resultados administrativos y operativos con la finalidad de alcanzar una óptima atención con los servicios ofrecidos a los usuarios y la satisfacción médica; en relación a estudios similares, coinciden con los resultados obtenidos por Portugal (2018), en Lima, recaló la relación entre la gestión médica y la satisfacción en atención médica obtenida por parte de los pacientes dentro de un local de salud. El estudio realizado fue el diseño correlacional, la relación alcanzada es positiva, en donde el sigma valorada fue de 0.000, lo que confirmó la relación. De lo que podemos acotar que se ha encontrado coincidencia entre la información ofrecida por los investigadores y los resultados alcanzados en el presente estudio, en donde existe correlación alta y significativa entre la gestión médica y la satisfacción de los pacientes, porque se implementan procesos de calidad y la percepción que tiene el paciente después de terminada su atención médica.

En cuanto al primer objetivo descriptivo de la tabla y figura 3, de acuerdo a la muestra estudiada, se observa que el 10% de los trabajadores de la Posta de Salud Chimbote 2023 se encuentran en un nivel logrado de gestión médica, en un 76% su gestión médica se encuentra en proceso y un 14% lo considera en un nivel inicio. Resultados que se fundamentan a lo sostenido por Aga et al. (2021), se evidencia que la gestión médica está estructurada de una misión y visión, con la finalidad de hacer prevalecer los objetivos basados y hacer cumplir al personal capacitado en su totalidad en los aspectos: gestión asistencial, procesos y recursos. Además los resultados se relacionan directamente con lo obtenido por Becerra y Mendoza (2021), en Ica, evidenció la gestión médica en la pandemia de una posta de salud de Ica. El estudio realizado es el diseño transversal, y califica que la gestión médica está deteriorada por la mala infraestructura y falta de equipos, dando como resultado la inadecuada

atención en el rubro de gestión médica, concluyendo con modificar la gestión médica ocurrido en la pandemia. De lo que podemos acotar según nuestro estudio, que se requiere de una participación y esfuerzo constante de la entidad involucrada, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa, estableciendo políticas institucionales que modifiquen dando como resultado mejorar la satisfacción del usuario. La presente investigación buscó hallar el nivel de la calidad de servicio brindado por los especialistas del sector médico, y que exista una buena dirección de cambio y reestructuración.

En el segundo objetivo descriptivo de la tabla y figura 4 según la muestra encuestada, se observa que en la medición de los niveles de las dimensiones de la gestión médica, en la dimensión asistencial, 8 usuarios lo califican en el nivel inicio, otros 49 lo ubica en el nivel proceso y 6 lo califica como logrado; en la dimensión proceso, 7 personas lo califican en inicio, 50 en el nivel proceso y 6 en el nivel logrado; y en la dimensión recursos, 6 usuarios lo ubican en el nivel inicio, 47 en el nivel proceso y 10 lo considera logrado. De las teorías que fundamentan relacionan con lo estudiado, según Chia y Ekladius, (2021). La gestión asistencial es parte de la atención médica, en donde se puede realizar varias actividades y tareas, desarrolladas por los profesionales médicos dando como resultado un buen servicio de calidad y repercutir en las decisiones finales. De la dimensión de gestión por procesos, además Farghaly et al. (2021), se ha definido como la estructura de realizar una labor en el contexto de un establecimiento con la finalidad de modificar las tareas administrativas, realizando un seguimiento en forma continua. Asimismo, Wardah et al. (2020). señala que los recursos que al comienzo fueron otorgados para cubrir cualquier emergencia dentro de la institución, tienen que estar aptos y evitar la no utilización y tratar de atender a los usuarios. En conclusión podemos acotar de nuestro estudio sobre los cuales se puede evidenciar que la entidad en estudio ha requerido mejorar no solo su gestión interna, sino que ello ha beneficiado directamente hacia el proceso de administración y el establecimiento de políticas institucionales de alta eficiencia y se requiere de la participación de la entidad involucrada, estableciendo políticas institucionales de mayor envergadura, innovadora y sostenible que den como resultado una mejora en la satisfacción de los pacientes.

En lo que respecta al tercer objetivo descriptivo de la tabla y figura 5, según la muestra estudiada, se evidencia que el 72% de la satisfacción de los pacientes de la Posta de Salud – Chimbote, 2023, se encuentra en nivel malo, un 25% de la satisfacción de los pacientes se encuentran en nivel regular; y un 3% de la satisfacción de los pacientes está en nivel bueno. De acuerdo con las manifestaciones la variable satisfacción del paciente, según Atachagua (2020), en Tarapoto, planteó la evaluación, sobre la gestión de calidad en la atención, en relación con el grado de complacer a los usuarios dentro de un centro de salud. La metodología realizada fue el diseño descriptivo simple no experimental; según Muhoma et al., (2020). proceso que valora la atención médica al usuario, mediante la evaluación de medir la calidad de prestación de una asistencia, cada uno de los servicios de salud tiene una serie de actividades que componen el proceso de atención médica. En base a lo estudiado por la teoría SERVQUAL, donde se puede observar las dimensiones de gestión, llegando a involucrarse en la apariencia de los aspectos tangibles, a fin de que no solo con la buena imagen de las instalaciones, sino que se involucre con la seguridad, fiabilidad y empatía del personal médico en la salud, dando como resultado que el servicio sea más eficiente con el resto de su competencia en favor de la satisfacción de los pacientes. Lo que podemos señalar que se encuentra similitud con los reclamos realizados por los usuarios, con respecto al servicio de calidad ofrecida en los establecimientos de salud, ya que involucra la posibilidad de mantener no solo un servicio sino que genera la satisfacción alta con las diferentes actividades desarrolladas en un centro de salud.

En el cuarto objetivo descriptivo de la tabla y figura 6, según la muestra encuestada, se observa que en la medición de los niveles de las dimensiones de la satisfacción de los pacientes en la Posta de Salud Chimbote 2023, en la dimensión aspectos tangibles 23 considera que se encuentra en el nivel inicio, otros 40 lo ubica en el nivel proceso; en la dimensión empatía, 29 lo califica en inicio, 54 en el nivel proceso; en la dimensión seguridad, 31 lo ubica en el nivel inicio, 32 en el nivel proceso y en la dimensión fiabilidad 12 lo ubica en el nivel inicio y 51 lo considera logrado. De acuerdo con los estudios realizados, según Urtecho (2018), en su informe de Posgrado trabajo de investigación para obtener la maestría *Propuesta de mejora para optimizar la atención de emergencia del Centro de Salud Yugoslavia, Nuevo Chimbote*, señaló la

importancia y la alternativa de una iniciativa de buscar un grado alto en la atención médica con la finalidad de incrementar y complacer al usuario de una posta de salud en Chimbote, con la finalidad de prevalecer la gestión médica. El estudio utilizado es diseño no experimental, pudo realizar un cuestionario de preguntas a un total de 45 personas, dando como resultado la existencia de una inadecuada administración de calidad baja, evidenciando que no se ha tratado de modificar la atención médica a fin de incrementar el agrado del usuario; según Tawil et al. (2018) en todo establecimiento la buena administración y la atención de la salud comprende las dimensiones: aspectos tangibles, empatía, fiabilidad y seguridad. De lo estudiado podemos manifestar que las dimensiones de la satisfacción de los pacientes, generan con ello un amplio margen de mejora que se puede atribuir hacia la optimización de cada uno de los procesos internos de la entidad analizada, destacando que el usuario requiere de una mejor capacidad de respuesta por parte del personal médico siendo empático, donde la fiabilidad es útil para mantener la seguridad del paciente por el servicio ofrecido y así generar un nivel de satisfacción alta y buena.

En cuanto a la primera hipótesis correccional, según la tabla y figura 7, se evidencia que si existe correlación alta, porque $p=0,463 > \alpha=0,05$, por tanto, existe relación significativa entre la gestión asistencial y la satisfacción de los pacientes de las Postas de Salud de Chimbote, 2023, además la relación entre las variables es directa y positiva moderada. En referencia a lo expuesto por Vizcaino et al. (2018), en Méjico en su evaluación para verificar la satisfacción del paciente atendido por emergencias mexicano, y verificar la falencia en la gestión médica. Su trabajo evidenció y empleó el diseño correlacional. Los resultados evidenciaron el grado de satisfacción de los usuarios muy bajo, dando un porcentaje del 70 %, esto conllevó a que los usuarios soliciten que la institución realice una mejora en la gestión médica, y poder satisfacer al usuario con una buena atención médica; según (Alsayali et al. 2019), la dimensión de gestión asistencial expone la importancia de conocer de cerca las dolencias y necesidades de los usuarios, así como del personal médico en las postas médicas, dando como buen resultado la buena gestión involucradas en una serie de estratégicas las cuales dan como resultado la satisfacción del paciente con el servicio ofrecido. De todo lo estudiado podemos acotar que la información recuperada ha encontrado coincidencia entre la exposición realizada por los antecedentes y los

resultados obtenidos, en donde se ha reconocido que la gestión asistencial toma como punto de partida a tres pilares, la motivación, la supervisión y la evaluación de los colaboradores, entendiendo con ello que Chia y Ekladius (2021), han expuesto que esta es comprendida como aquel nivel de actividades sobre los cuales se puede desarrollar una serie de actividades y tareas, las cuales pueden ser desarrolladas por diferentes profesionales con la finalidad de que ello pueda repercutir directamente en cuanto a las decisiones finales y la calidad del servicio dentro del ámbito de análisis, generando una motivación de los colaboradores o personal administrativo tener una relación directa con la supervisión y evaluación con el área administrativa de un centro de salud, la cual pueda beneficiar y dar como resultado ofrecer un buen servicio de calidad dentro del ámbito de análisis genere una elevada satisfacción de los usuarios.

Según la segunda hipótesis correccional de la Tabla y figura 8, se evidencia que si existe correlación alta, como $p=0,777 > \alpha=0,05$, por tanto, existe relación significativa entre la gestión por procesos y la satisfacción de los pacientes de la Posta de Salud Chimbote 2023, además la relación entre las variables es positiva alta. En congruencia con los estudios manifestados por los investigadores, según lo expuesto por Svendsen et al. (2021), comenta que la gestión de procesos tiene con fin de apoyar para la buena administración de recursos y equipos, tanto del financiamiento y modernización de los equipos; según Hailu et al. (2020), señala que la aplicación de los procesos tiene relación con el área administrativa, que trata de conseguir la adaptación de principios y objetivos dando como resultado un buen proceso de adaptación en la convivencia. De todo lo estudiado se puede señalar que se ha podido establecer la congruencia que se ha mantenido con los antecedentes expuestos, los cuales han valorado que el enfoque de calidad es el principal punto de partida para que la gestión por procesos pueda beneficiar directamente hacia el manejo de conflictos y las capacidades resolutivas dentro del entorno organizacional, en donde Farghaly et al. (2021), han expuesto que la gestión por procesos se ha valorado que esta es una forma de manejar el trabajo dentro del ámbito, entendiendo que el enfoque de la entidad respecto al usuario debe ser de alto valor en base a la adecuada gestión logística que pueda beneficiar el manejo de conflictos y capacidades dentro del entorno organizacional.

De acuerdo a la tercera hipótesis correccional según la Tabla y figura 9, se evidencia que si existe correlación alta, ya que $p=0,756 > \alpha=0,05$, por tanto, existe relación significativa entre la gestión por recursos y la satisfacción de los pacientes de la Posta de Salud Chimbote 2023, además la relación entre las variables es directa y positiva. De acuerdo a las manifestaciones realizadas por (Maduba et al. 2020) señala que los recursos al comienzo fueron otorgados para cubrir cualquier emergencia dentro de la institución, tienen que estar aptos y evitar la no utilización y tratar de atender a los usuarios; según Hailu et al., (2020), de la misma manera, la aplicación de los procesos deben de ir en concordancia con el ámbito administrativo, el cual busca que las políticas institucionales deben estar al alcance no solo del personal sino también del usuario. De todo lo estudiado podemos manifestar que según los antecedentes expuestos, se ha coincidido con la opinión ofrecida, en donde se ha expuesto que el proceso de administración debe ser mantenido de forma sostenida con la intención de que las políticas públicas puedan encontrar repercusión directa en referencia con la disposición de los recursos, considerando que Wondesen et al. (2022), han señalado que esta queda definida como aquel proceso de planificación que amerita mantener no solo a la programación y pre asignación de los recursos, sino que ello busca contar con una maximización en términos de eficacia, generando con ello el beneficio en términos de ajuste de cada uno de los recursos, por lo tanto el área de administración debe tener acceso y relación con las políticas públicas y pueda repercutir con la disposición directa de los recursos con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que hacen uso del servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Si existe correlación alta y se evidencia entre la gestión médica y la satisfacción de los pacientes ($\rho_{xy} = 0,980$; $p = 0,000 < \alpha = 0,05$) es la más importante y destacada, porque se implementan procesos de calidad y la percepción que tiene el paciente después de terminada su atención médica.

Segundo: El 76% la atención médica en las Postas de Salud en Chimbote, está en proceso de cambio y mejora; tan solo el 10% se encuentra en un nivel de logrado, y el 14% está en un nivel de inicio. Debido que existe una buena dirección de modificación y reestructuración.

La dimensión asistencial, 8 se encuentran en el nivel inicio, otros 49 lo ubica en el nivel proceso y 6 lo califica como logrado; en la dimensión proceso, 7 lo califica en inicio, 50 en proceso y 6 nivel logrado; y en la dimensión recursos, 6 lo ubica en el nivel inicio, 47 en el nivel proceso y 10 lo considera logrado y se requiere de la participación de la entidad involucrada, estableciendo políticas institucionales de mayor envergadura, innovadora y sostenible.

Tercero: El 72% de la satisfacción, se encuentra en nivel malo, un 25% se encuentran en nivel regular; y un 3% está en nivel bueno, lo que podemos señalar que se encuentra similitud con los reclamos realizados por los usuarios, con respecto al servicio de calidad ofrecido en los establecimientos de salud, ya que involucra la posibilidad de generar la insatisfacción alta con las diferentes actividades desarrolladas en un local de salud.

Cuarta: Las dimensiones de satisfacción de los pacientes, en la dimensión aspectos tangibles 23 se encuentra en el nivel inicio, otros 40 en el nivel proceso; en la dimensión empatía, 29 lo califica en inicio, 54 en el nivel proceso; en la dimensión seguridad, 31 lo ubica en el nivel inicio, 32 en el nivel proceso y en la dimensión fiabilidad 12 lo ubica en el nivel inicio y 51 lo considera logrado, destacando que el usuario requiere de una mejor capacidad de respuesta por parte del personal médico siendo empático, donde la fiabilidad es útil para

mantener la seguridad del paciente por el servicio ofrecido y así generar un nivel de satisfacción alta y buena.

Quinto: Si existe correlación alta, porque $(p=0,463 > \alpha=0,05)$, además la relación entre las variables es directa y positiva moderada, dando como resultado que existe relación significativa entre la gestión asistencial y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023, generando una motivación de los colaboradores o personal administrativo tener una relación directa con la supervisión y evaluación con el área administrativa de un centro de salud, la cual pueda beneficiar y dar como resultado ofrecer un buen servicio de calidad dentro del ámbito de análisis.

Sexto: Si existe correlación alta, como $(p=0,777 > \alpha=0,05)$, además la relación entre las variables es positiva alta, dado que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote 2023, ya que la gestión por procesos tiene relación con la satisfacción, dando como resultado prevalecer el derecho del usuario que se pueda beneficiar con el manejo de recursos dentro del local de salud.

Sétimo: Si existe correlación alta, ya que $(p=0,756 > \alpha=0,05)$, además la relación entre las variables es directa y positiva, ya que existe relación significativa entre la gestión por recursos y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote 2023, por lo tanto manifestar que tanto el área de administración debe tener relación con las políticas públicas y pueda tener acceso directo con los recursos existente en el local de salud.

VII RECOMENDACIONES

Al Sr. Presidente y funcionarios del área de gestión de salud de la Región Ancash, le sugerimos que:

- Primera. Mejorar la satisfacción del paciente, en los establecimientos públicos a nivel nacional, proporcionando una atención más personalizada, asegurando que el paciente entienda su tratamiento a seguir y preocuparse por que se encuentre satisfecho.
- Segunda. Implementar una mejor atención y la comunicación constante con los usuarios y familiares, en los establecimientos involucrados, realizando una mejor atención de las citas, dando información atenta y precisa de las preocupaciones de los pacientes.
- Tercera. Gestionar de manera oportuna y precisa los recursos necesarios para que en los establecimientos de salud pueda ofrecer una atención médica de calidad, convocar al personal eficiente e idóneo y la infraestructura adecuada, conllevando a la mejora de la atención médica.
- Cuarta. Proponer una mejor comunicación en las comunidades del servicio brindado por los centros de salud e involucrar a los pacientes con los servicios ofrecidos, a fin de tener más cobertura en la gestión de atención médica.

VIII. REFERENCIAS

- Aga, T., Ferede, Y., y Mekonen, E. (2021). Satisfaction and associated Factors towards inpatient health care services among adult patients at pawie general hospital, west ethiopia. *PLoS ONE*, 16(4), 78 – 79.
doi:10.1371/journal.pone.0249168
- Almomani, R., Al-Ghdabi, R., y Hamdan, K. (2020). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters*, 10(8), 1803-1812. doi:10.5267/j.msl.2019.12.038
- Alsayali, M., Al-Sahafi, A., Mandoura, N., Shah, H., Rashid, O., AlSharif, K., y Mohammad, A. (2019). Patients' satisfaction after primary health care centers' integration with ministry of health hospitals, jeddah. *Journal of Epidemiology and Global Health*, 9(2), 135-142. doi:10.2991/jegh.k.190522.001
- Aßfalg, V., Hassiotis, S., Radonjic, M., Göcmez, S., Friess, H., Frank, E., y Königstorfer, J. (2022). Implementation of discharge management in the surgical department of a university hospital: Exploratory analysis of costs, length of stay, and patient satisfaction. *Bundesgesundheitsblatt – Gesundheitsforschung - Gesundheitsschutz*, 65(3), 348-356.
doi:10.1007/s00103-022-03497-z
- Atachagua, C. (2020). Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital Tocache II-1, 2020 [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo:Trujillo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50486/Atachagua_M_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becerra, B. y Mendoza, J. (2021). Gestión sanitaria durante la pandemia por Covid 19, en un Hospital General, Estudio Preliminar. *Revista Médica PANACEA*, 10
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/403/581>
- Belay, Y., Fitiwi, G., Yilkal, D., Woldegerima, Y., y Enyew, H. (2020). Assessment of patient's satisfaction and associated factors regarding

postoperative pain management at the University of Gondar compressive specialized hospital, northwest ethiopia. *Pain Research and Management*, 202 (1), 12 – 19. doi:10.1155/2020/8834807

Buli, B., Gashaw, A., Gebeyehu, G., Abrar, M., y Gerbessa, B. (2022). Patient satisfaction with post-operative pain management and associated factors among surgical patients at tikur anbessa specialized hospital: Cross-sectional study. *Annals of Medicine and Surgery*, 79 (81), 31 – 39 doi:10.1016/j.amsu.2022.104087

Chia, Y., y Ekladius, A. (2021). Australian public hospital in patient satisfaction related to early patient involvement and shared decision-making in discharge planning. *Internal Medicine Journal*, 51(6), 891-895. doi:10.1111/imj.14872

Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué? Editorial Teseo. [http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1363/Metodología de la investigación - Cohen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1363/Metodología%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20-%20Cohen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cui, C., Zuo, X., Wang, Y., Song, H., Shi, J., y Meng, K. (2020). A comparative study of patients' satisfaction with different levels of hospitals in beijing: Why do patients prefer high-level hospitals? *BMC Health Services Research*, 20(1), 31 – 39. doi:10.1186/s12913-020-05507-9

Estrada, K (2022). Gestión hospitalaria y capacitación profesional en las supervisoras Del departamento de Enfermería Lima, 2021 (Informe de Postgrado) Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82841>

Farghaly, M., Kamal, A., El-Setouhy, M., Hirshon, J., y El-Shinawi, M. (2021). Patient satisfaction with a tertiary hospital in egypt using a hcahps- derived survey. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 14 (1), 3053-3060. Doi 10.2147/JMDH.S317322

Febres, R. y Mercado, 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*, 20 (3), 397-403.

http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20_03-397.pdf

Flores, J. y Barbarán, H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Revista de Ciencia Latina*, 5(2), 1 – 19.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&u>

Goicochea Ríos Evelyn, Luján Alfaro, Alexander Jhosep (Universidad César Vallejo, 2022)

Evaluación del clima organizacional y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37328>

Grillo, T., Berta, P., Murante, A., y Nuti, S. (2018). Patient satisfaction, patients leaving hospital against medical advice and mortality in italian university hospitals: A cross-sectional analysis. *BMC Health Services Research*, 18(1), 45 – 49. doi:10.1186/s12913-018-2846-y

Hailu, H., Desale, A., Yalew, A., Asrat, H., Kebede, S., Dejene, D y Abate, E. (2020). Patients' satisfaction with clinical laboratory services in public hospitals in ethiopia. *BMC Health Services Research*, 20(1), 101 – 110. doi:10.1186/s12913-019-4880-9

Hernández, A.; Rojas, C.; Prado, F. y Bendezú, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36 (4), 1 – 12.

Hernández Sampiere, Roberto (2004), Metodología de la Investigación 4ta. Edición pag. 1,2

- Jiménez, M.(2018). *Gestión hospitalaria y su impacto en la seguridad del Paciente de un Hospital público de Guayaquil 2022* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97734/Jimenez_GME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maduba, C., Nnadozie, U., Modekwe, V., y Nwankwo, E. (2020). Comparing Hospital stay and patient satisfaction in a resource poor setting using conventional and locally adapted negative pressure wound dressing methods in management of leg ulcers with split skin grafts: A comparative prospective study. *Pan African Medical Journal*, 36 (1), 1-6. doi:10.11604/pamj.2020.36.105.19961
- Meng, R., Li, J., Zhang, Y., Yu, Y., Luo, Y., Liu, X y Yu, C. (2018). Evaluation of patient and medical staff satisfaction regarding health care services in wuhan public hospitals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(4), 64 – 69. doi:10.3390/ijerph15040769
- Muhoma, T., Waruiru, M., Sanni, O., Knecht, L., y McFarland, M. (2020). A quality improvement project to improve diabetes self-management and patient satisfaction in a low-resourced central kenyan hospital. *African Health Sciences*, 20(3), 1322- 1328. doi:10.4314/ahs.v20i3.38
- Obi, I., Ndu, A., Agu, K., Omotowo, B., Agunwa, C., y Idoko, A. (2018). Patient satisfaction with services at a tertiary hospital in south-east nigeria. *Malawi Medical Journal*, 30(4), 270-275. doi:10.4314/mmj.v30i4.10
- Okuda, M., Yasuda, A., y Tsumoto, S. (2021). An approach to exploring associations between hospital structural measures and patient satisfaction by distance-based analysis. *BMC Health Services Research*, 21(1), 84 – 86. doi:10.1186/s12913-020-06050-3

- Omkar, R., Chew, T., Giri, J., y Hoerauf, K. (2022). Patient experience with vascular access management informs satisfaction with overall hospitalization experience. *Journal of Infusion Nursing*, 45(2),95-103. doi:10.1097/NAN.0000000000000460
- Park, H., Park, D., Han, S., Tae, J., Jung, K., Bae, E., y Yoon, J. (2022). Effect of inpatient experiences on patient satisfaction and the willingness to recommend a hospital: The mediating role of patient satisfaction: A cross-sectional study. *Health Science Reports*, 5(6), 54 – 56. doi:10.1002/hsr2.925
- Palomino, D. (2020).Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año, 2019 [Informe de posgrado].Universidad César Vallejo.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiO1dGZxIP7AhXsBbkGHQQcDO0QFnoECA4QAQ&url=http%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fhandle%2F20.500.12692%2F44543&usg=AOvVaw3_XYJQPzO1DXNbPqDa0hwV
- Portugal, R. (2018). Acreditación Hospitalaria y la satisfacción de atención en el hospital I Quillabamba- EsSalud -2018 [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33401/portugal_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rapo, S., Mattson Sydner, Y., Kautto, E., y Hörnell, A. (2021). Exploring patient satisfaction with hospital foodservice: A swedish study using the acute care hospital foodservice patient satisfaction questionnaire. *Nutrition and Dietetics*, 78(5), 487-495. doi:10.1111/1747-0080.12665
- Rivera, H.; Paredes, B. y Sánchez, S. (2020). Seguridad del paciente hospitalizado en Essalud. *Revista de la escuela de enfermería*, 7 (2), 85 – 92.

<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/410/1041?download=pdf>

Sampiere R. H. et al 2014 Metodología de la Investigación “Las Rutas Cuantitativas”

Editores: McGraw Hill España Año de publicación 2014 – 6to Edición

Seul, I., y Shim, J. (2021). The influence of burnout on patient safety management activities of shift nurses: The mediating effect of compassion satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(22), 84 -89 doi:10.3390/ijerph182212210

Sharew, N., Bizuneh, H, Assefa, H., y Habtewold, T. (2018). Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at debre berhan referral hospital in ethiopia: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 8(5), 14 – 19. doi:10.1136/bmjopen-2017- 021107

Svendsen, M., Ellegaard, T., Jeppesen, K., Riiskjær, E., y Nielsen, B. (2021). Family involvement and patient-experienced improvement and satisfaction with care: A nationwide cross-sectional study in danish psychiatric hospitals. *BMC Psychiatry*, 21(1), 12 – 19. doi:10.1186/s12888-021-03179-1

Takele, G., Weldesenbet, N., Girmay, N., Degefe, H., y Kinfe, R. (2021). Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at ayder comprehensive specialized hospital, mekelle, northern ethiopia. *PLoS ONE*, 16(1), 78 – 84. doi:10.1371/journal.pone.0243764

Tamayo, M. (2007 a,b). El proceso de la investigación científica. 4ta edición. México: Editorial Limusa.

Tano, P., Apiribu, F., Tano, E., Mensah, A., Dzomeku, V., y Boateng, I. (2021). Predicting factors that determine patients' satisfaction with post-operative pain management following abdominal surgeries at komfo anokye teaching

hospital, kumasi, ghana. *PLoS ONE*, 16(5), 1 – 12.
doi:10.1371/journal.pone.0251979

Tano, P., Apiribu, F., Tano, E., Mensah, A., Dzomeku, V., y Boateng, I. (2021). Predicting factors that determine patients' satisfaction with post-operative pain management following abdominal surgeries at komfo anokye teaching hospital, kumasi, ghana. *PLoS ONE*, 16(5), 31 – 39.
doi:10.1371/journal.pone.0251979

Tawil, S., Iskandar, K., y Salameh, P. (2018). Pain management in hospitals: Patients' satisfaction and related barriers. *Pharmacy Practice*, 16(3), 34 – 39. doi:10.18549/PharmPract.2018.03.1268

Urtecho, D. (2018). Propuesta de mejora para optimizar la atención de emergencia del centro de salud Yugoslavia, Nuevo Chimbote, 2020 [Informe de posgrado] Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67704/UrtechoVDP>.

Valdivia, E. (2018). Gestión de calidad hospitalaria y satisfacción de pacientes esquizofrénicos del Pabellón 2 del Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2019 [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36744>

Valls, E. (2018). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Revista de Asistencia del sistema sanitario de Navarra*, 41 (3), 309 –320. <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v41n3/1137-6627-asisna-41-03-309.pdf>

Villanueva, J. (2020). Propuesta de mejora en la satisfacción del paciente en el servicio de radiología en un centro privado, Chimbote, 2020 [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63507/Villanueva_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vizcaino, A.; Vizcaíno, V. y Fregoso. G. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Revista de Horizonte Sanitario*, 18 (1), 1 – 10. <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>

VP Díaz Narváez - Revista Salud Uninorte, 2014 - [scielo.org.co](https://www.scielo.org.co) El concepto de ciencia como sistema, el positivismo, neopositivismo y las "investigaciones cuantitativas y cualitativas".

Vu, H., Mai, H., Nguyen, H., Nguyen, T., Nguyen, T., Nguyen, T., Nguyen, A. (2020). Older patient satisfaction with chronic pain management in the national geriatric hospital in vietnam. *Patient Preference and Adherence*, 14 (1), 1801- 1809. doi:10.2147/PPA.S265873

Wardah, F., Usman, S., y Wardani, E. (2020). An evaluation of patient satisfaction with nursing care: A qualitative study in an indonesian hospital. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 30(6), 1011-1016. doi:10.4314/ejhs.v30i6.20

Wondesen, A., Berha, A, Woldu, M., Mekonnen, D., y Engidawork, E. (2022). Impact of medication therapy management interventions on drug therapy problems, medication adherence and treatment satisfaction among ambulatory heart failure patients at tikur anbesa specialised hospital, addis ababa, ethiopia:A one-group pre-post quasi-experimental study. *BMJ Open*, 12(4), 54 – 59. doi:10.1136/bmjopen-2021-054913

Zamora, J. y Maturana, V. (2019). El análisis de la calidad asistencial desde la perspectiva de la satisfacción y la experiencia del paciente: una mirada enfermera. *Revista de revisiones de tema*, 18 (2), 1 – 12.

<https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/2513>

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERATIVIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Título: La gestión de atención médica y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, 2023

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN
V ₁ : GESTIÓN DE ATENCION MEDICA	Se evidencia que la gestión médica está estructurada de una misión y visión, con la finalidad de hacer prevalecer los objetivos basados y hacer cumplir al personal capacitado en su totalidad los planes basados en los aspectos: gestión asistencial, procesos y recursos. (Aga et al. 2021)	La variable de análisis se centró en la valoración de la gestión asistencial, por procesos y por recursos, en cuanto al empleo del instrumento cuestionario por el recojo de datos.	ASISTENCIAL Es comprendida como aquel nivel de actividades sobre los cuales se puede desarrollar una serie de actividades y tareas, las cuales pueden ser desarrolladas por diferentes profesionales con la finalidad de que ello pueda repercutir directamente en cuanto a las decisiones finales y la calidad del servicio dentro del ámbito de análisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de actividades • Asignación de tareas. (Especialidad, experiencia) 	01-02 03-05	Escala: Ordinal Respuestas/ alternativas: Del tipo Escala de Likert Siempre (3) A veces (2) Nunca (1) Nivel de Medición (Baremo): Eficiente [75;96>]; Regular [53; 74]; Deficiente [31; 52]
			PROCESOS Es una forma de manejar el trabajo dentro del ámbito organizacional, persiguiendo con ello a la mejora continua dentro de las actividades organizativas, mediante la identificación, el registro y la consecución de	<ul style="list-style-type: none"> • Ámbito organizacional • Responsabilidades 	06-07 08-10	

			mantener un proceso de mejora continua			
			<p>RECURSOS Definida como aquel proceso de planificación que amerita mantener no solo a la programación y pre asignación de los recursos, sino que ello busca contar con una maximización en términos de eficacia, generando con ello el beneficio en términos de ajuste de cada uno de los recursos; sino que se dispongan de recursos que puedan compensar cualquier falencia dentro del ámbito institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de planificación • Administración de recursos (Eficacia, responsabilidad) 	11-12	
					13-15	
V₂: SATISFACCION DE LOS PACIENTES	Aquel proceso que se valora la atención médica al usuario, mediante la evaluación de medir la calidad de prestación de una asistencia, cada uno de los servicios de salud tiene una serie de actividades que	La variable planteó la totalidad de los elementos de entorno, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y la fiabilidad del ambiente de análisis, en donde el instrumento a emplear fue el cuestionario.	<p>ASPECTOS TANGIBLES Se puede señalar que este involucra a todo aquel elemento de condición física que permite la descripción y la caracterización del establecimiento en donde se desarrolla el análisis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción y caracterización del establecimiento. • Apariencia de equipos 	01-02	
			<p>EMPATIA Se define como aquella capacidad que tiene el individuo para</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comprender los sentimientos de los demás. 	03-04	
					05-06	

	componen el proceso de atención médica.(Muhoma et al., 2020).		poder ponerse en el sitio de otro.	<ul style="list-style-type: none"> • Participación afectiva. 	07-08	
			<p>SEGURIDAD</p> <p>Es la confianza que un usuario puede tener respecto a un establecimiento, en donde se ha desarrollado no solo un nivel de seguridad oportuna para encontrar repercusión en la satisfacción, sino que ello involucra en que la persona aumenta su nivel de interés respecto a la calidad del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza del usuario • Seguridad en la prestación del servicio 	09-10 11-12	
			<p>FIABILIDAD</p> <p>Tiene que ver con la capacidad de un servicio de salud de proporcionar y aceptar el servicio brindado, con la finalidad que se busque el volver a usar los servicios médicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación efectiva y de servicio • Habilidades personales de atención. 	13-14 15-16	

Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

VARIABLE 1: GESTIÓN DE ATENCIÓN MÉDICA

Instrucciones: El propósito de esta guía de observación es Determinar la relación entre la gestión médica y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, agradecemos, puedas leer cada una de las preguntas y marcar con una equis (X) la respuesta que creas conveniente. Esta información solo tiene fines académicos y se requiere que puedas responder todas las preguntas.

DIMENSIÓN: GESTION ASISTENCIAL				
N°	ÍTEM O PREGUNTA	NIVEL DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
01	El personal que atiende en la Posta de Salud utiliza instrumentos de evaluación durante el proceso de atención.			
02	El proceso de atención que recibe en la Posta de Salud es supervisado constantemente por los jefes de Áreas.			
03	El proceso de atención que recibe en la Posta de Salud es realizado directamente por los técnicos sin pasar por triaje.			
04	Se ha realizado entrevistas periódicas a los pacientes atendidos en la Posta de Salud.			
05	El personal que atiende en la Posta de Salud son profesionales aptos en las diferentes especialidades.			
DIMENSIÓN: GESTION PROCESOS				
N°	ÍTEM O PREGUNTA	NIVEL DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
06	Considera que los equipos y materiales utilizados en la Posta de Salud cumplen con las normativas establecidas			
07	Las normas en la Posta de Salud le facilitan conversar con la jefa para valorar el trabajo del personal que atiende.			
08	Existe una orientación adecuada en la Posta de Salud hacia el usuario.			
09	Existe una comunicación constante entre el personal en la Posta de Salud con el usuario			
10	El personal que atiende en la Posta de Salud asiste puntualmente a los usuarios o pacientes recurrentes.			
DIMENSIÓN: GESTION RECURSOS				
N°	ÍTEM O PREGUNTA	NIVEL DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
11	Existe una adecuada coordinación entre el personal en la Posta de Salud acerca de las actividades a realizar.			
12	El personal en la Posta de Salud que atiende es disciplinado y promueve la satisfacción del usuario.			
13	El personal en la Posta de Salud es ágil y atento en los requerimientos del usuario.			
14	El personal en la Posta de Salud se reemplaza rápidamente ante la ausencia de un compañero.			
15	Considera que el personal en la Posta de Salud promueve la alta satisfacción del usuario.			

Ficha técnica: Instrumento 1

Nombre:	Cuestionario de preguntas cerradas	
Autor de la investigación	ANA VIOLETA LOPEZ AGUILAR	
Dimensiones:	Gestión Asistencial, Gestión Procesos y Gestión Recursos	
Nº de ítems	15 ítems	
Escala de valoración de ítems:	Siempre: 3 A veces: 2 Nunca: 1	
Ámbito de aplicación:	Puesto de Salud Santa Ana Costa – Chimbote	
Administración:	Aplicación directa del cuestionario	
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Describir el nivel de gestión de la atención médica de los pacientes en las Postas de Salud Chimbote, Ancash - 2023	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de magister en gestión pública. Dos profesionales laboran en el área de OCI de la Municipalidad provincial del Santa, Filial: Chimbote; y, un profesional en el Ministerio de Salud de Chimbote. Los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un nivel de confiabilidad alta ($\alpha_1 = 1,02$)	
Unidades de información:	Pacientes de la Posta de Salud Chimbote, provincia Santa – Región Ancash – 2023.	
Organización:	Dimensión	Nº de ítem
	Nivel de actividades	1-2
	Asignación de tareas.(Especialidad, experiencia)	3-5
	Ámbito organizacional	6-7
	Responsabilidades	8-10
	Proceso de planificación	11-12
	Administración de recursos (Eficacia, responsabilidad)	13-15
Niveles /Valores finales de la variable	Bueno: [75-96] Regular: [53-74] Malo: [31-52]	

VARIABLE 2: SATISFACCION DE LOS PACIENTES

Instrucciones: El propósito de esta guía de observación es Determinar la relación entre la gestión médica y la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud en Chimbote, agradecemos, puedas leer cada una de las preguntas y marcar con una equis (X) la respuesta que creas conveniente.

DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES				
N°	ÍTEM O PREGUNTA	NIVEL DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
1	Los equipos en la Posta de Salud se encontraron disponibles durante el proceso de atención.			
2	Durante su atención en la Posta de Salud contó con materiales necesarios para su atención.			
3	Los ambientes del servicio en la Posta de Salud son limpios y cómodos.			
4	Los servicios higiénicos en la Posta de Salud están disponibles al usuario y se encuentran aseados.			
DIMENSIÓN: EMPATIA				
N°	ÍTEM O PREGUNTA	NIVEL DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
5	El personal de la Posta de Salud mostró interés por solucionar y mejorar su problema de salud.			
6	Comprendió la explicación del personal en la Posta de Salud con el problema de salud por el cual asistió.			
7	Existe una orientación adecuada en la Posta de Salud con los resultados de los análisis hacia el usuario.			
8	Existe una comunicación adecuada por el personal en la Posta de Salud, sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.			
DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
N°	ÍTEM O PREGUNTA	NIVEL DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
9	El trato del personal de enfermería en la Posta de Salud fue amable, respetuoso y con paciencia.			
10	El personal en la Posta de Salud encargado de los trámites de admisión que atiende promueve la satisfacción del usuario.			
11	Los análisis del laboratorio solicitados por el personal en la Posta de Salud se realizaron rápidamente.			
12	El personal en la Posta de Salud se desplaza rápidamente ante la ausencia de un compañero.			
DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
N°	ÍTEM O PREGUNTA	NIVEL DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
13	Se encuentra satisfecho con los servicios brindados en la Posta de Salud.			
14	El personal en la Posta de Salud solucionó los problemas de salud a cabalidad.			
15	Regresaría nuevamente a la Posta de Salud por una nueva atención.			
16	Los medicamentos recetados en la Posta de Salud se encuentran al alcance del usuario.			

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

Ficha técnica: Instrumento 2

Nombre:	Cuestionario de preguntas cerradas	
Autor de la investigación	ANA VIOLETA LOPEZ AGUILAR	
Dimensiones:	Aspectos Tangibles, Empatía, Seguridad y Fiabilidad	
Nº de ítems	16 ítems	
Escala de valoración de ítems:	Siempre: 3 A veces: 2 Nunca: 1	
Ámbito de aplicación:	Puesto de Salud Santa Ana Costa – Chimbote	
Administración:	Aplicación directa del cuestionario	
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Describir el nivel de gestión de la satisfacción de los pacientes en las Postas de Salud Chimbote, Ancash - 2023	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de magister en gestión pública. Dos profesionales laboran en el área de OCI de la Municipalidad provincial del Santa, Filial: Chimbote; y un profesional en el Ministerio de Salud Chimbote. Los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un nivel de confiabilidad alta ($\alpha_1 = 1,01$)	
Unidades de información:	Pacientes de la Posta de Salud Chimbote, provincia Santa – Región Ancash – 2023.	
Organización:	Dimensión	Nº de ítem
	Descripción y caracterización del establecimiento.	1-2
	Apariencia de equipos	3-4
	Capacidad de comprender los sentimientos de los demás.	5-6
	Participación afectiva.	7-8
	Confianza del usuario	9-10
	Seguridad en la prestación del servicio	11-12
	Prestación efectiva y de servicio	13-14
	Habilidades personales de atención.	15-16
Niveles /Valores finales de la variable	Bueno: [75-96] Regular: [53-74] Malo: [31-52]]	

Anexo 3: Cálculo del tamaño de la muestra

Tamaño de la muestra para estimación de frecuencias (marco muestral conocido)

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =	75
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	Z (1- $\alpha/2$) =	1.960
Prevalencia de la enfermedad	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.050

Tamaño de la muestra	n =	62.89
----------------------	-----	--------------

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de atención médica

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: GESTION ASISTENCIAL		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	El personal que atiende en la Posta de Salud utiliza instrumentos de evaluación durante el proceso de atención.	X		X		X		
2	El proceso de atención que recibe en la Posta de Salud es supervisado constantemente por los Jefes de Áreas	X		X		X		
3	El proceso de atención que recibe en la Posta de Salud es realizado directamente por los técnicos si pasar por triaje.	X		X		X		
4	Se ha realizado entrevistas periódicas a los pacientes atendidos en la Posta de Salud	X		X		X		
5	El personal que atiende en la Posta de Salud son profesionales aptos en las diferentes especialidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: GESTION PROCESOS		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Considera que los equipos y materiales utilizados en la Posta de Salud cumplen con las normativas establecidas	X		X		X		
7	Las normas de la Posta de Salud le facilitan conversar con la Jefa para valorar el trabajo del personal que atiende.	X		X		X		
8	Existe una orientación adecuada en la Posta de Salud hacia el usuario.	X		X		X		
9	Existe una comunicación constante entre el personal de la Posta de Salud.	X		X		X		
10	El personal que atiende en la Posta de Salud asiste puntualmente a los usuarios o pacientes recurrentes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: GESTION RECURSOS		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	Existe una adecuada coordinación entre el personal de la Posta de Salud acerca de las actividades a realizar.	X		X		X		
12	El personal de la Posta de Salud que atiende es disciplinado y promueve la satisfacción del usuario.	X		X		X		
13	El personal de la Posta de Salud es ágil y atento en los requerimientos del usuario.	X		X		X		
14	El personal de la Posta de Salud se reemplaza rápidamente ante la ausencia de un compañero.	X		X		X		
15	Considera que el personal de la Posta de Salud promueve la alta satisfacción del usuario.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTION DE ATENCION MÉDICA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / (Mg) LAVADO CIUDAD JOSÉ EUSTARQUIO

Especialidad del Validador: GESTION PUBLICA

DNI: 32820634

Chimbote, 14 de Noviembre del 2023


FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR
JOSE E. LAVADO CIUDAD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de atención médica

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: GESTION ASISTENCIAL								
1	El personal que atiende en la Posta de Salud utiliza instrumentos de evaluación durante el proceso de atención.	X		X		X		
2	El proceso de atención que recibe en la Posta de Salud es supervisado constantemente por los Jefes de Áreas	X		X		X		
3	El proceso de atención que recibe en la Posta de Salud es realizado directamente por los técnicos si pasar por triaje.	X		X		X		
4	Se ha realizado entrevistas periódicas a los pacientes atendidos en la Posta de Salud	X		X		X		
5	El personal que atiende en la Posta de Salud son profesionales aptos en las diferentes especialidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: GESTION PROCESOS								
6	Considera que los equipos y materiales utilizados en la Posta de Salud cumplen con las normativas establecidas	X		X		X		
7	Las normas del Puesto de Salud le facilitan conversar con la Jefa para valorar el trabajo del personal que atiende.	X		X		X		Podría indicarse el uso de indicadores.
8	Existe una orientación adecuada en el Puesto de Salud hacia el usuario.	X		X		X		
9	Existe una comunicación constante entre el personal del Puesto de Salud.	X		X		X		
10	El personal que atiende en la Posta de Salud asiste puntualmente a los usuarios o pacientes recurrentes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: GESTION RECURSOS								
11	Existe una adecuada coordinación entre el personal del Puesto de Salud acerca de las actividades a realizar.	X		X		X		
12	El personal del Puesto de Salud que atiende es disciplinado y promueve la satisfacción del usuario.	X		X		X		
13	El personal del Puesto de Salud es ágil y atento en los requerimientos del usuario.	X		X		X		
14	El personal del Puesto de Salud se reemplaza rápidamente ante la ausencia de un compañero.	X		X		X		Se puede prever plan de contingencia
15	Considera que el personal de la Posta de Salud promueve la alta satisfacción del usuario.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTION DE ATENCION MÉDICA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / (Mg) *Sheila Mabel Legendre Salazar*

Especialidad del Validador: *Mg. Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública*

DNI: *41594332*

Chimbote, 14 de Noviembre del 2023



FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR

Sheila Mabel Legendre Salazar

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de atención médica

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: GESTION ASISTENCIAL		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	El personal que atiende en la Posta de Salud utiliza instrumentos de evaluación durante el proceso de atención.	X		X		X		
2	El proceso de atención que recibe en la Posta de Salud es supervisado constantemente por los Jefes de Áreas	X		X		X		
3	El proceso de atención que recibe en la Posta de Salud es realizado directamente por los técnicos si pasar por triaje.	X		X		X		
4	Se ha realizado entrevistas periódicas a los pacientes atendidos en la Posta de Salud	X		X		X		
5	El personal que atiende en la Posta de Salud son profesionales aptos en las diferentes especialidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: GESTION PROCESOS		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Considera que los equipos y materiales utilizados en la Posta de Salud cumplen con las normativas establecidas	X		X		X		
7	Las normas de la Posta de Salud le facilitan conversar con la Jefa para valorar el trabajo del personal que atiende.	X		X		X		
8	Existe una orientación adecuada en la Posta de Salud hacia el usuario.	X		X		X		
9	Existe una comunicación constante entre el personal de la Posta de Salud.	X		X		X		
10	El personal que atiende en la Posta de Salud asiste puntualmente a los usuarios o pacientes recurrentes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: GESTION RECURSOS		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	Existe una adecuada coordinación entre el personal de la Posta de Salud acerca de las actividades a realizar.	X		X		X		
12	El personal de la Posta de Salud que atiende es disciplinado y promueve la satisfacción del usuario.	X		X		X		
13	El personal de la Posta de Salud es ágil y atento en los requerimientos del usuario.	X		X		X		
14	El personal de la Posta de Salud se reemplaza rápidamente ante la ausencia de un compañero.	X		X		X		
15	Considera que el personal de la Posta de Salud promueve la alta satisfacción del usuario.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTION DE ATENCION MÉDICA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg. *Pichén León Yhany Abelina*

Especialidad del Validador: *Salud Pública*

DNI: *32932038*

Chimbote, 14 de Noviembre del 2023

FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR
YHANY A. PICHÉN LEÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción de los Pacientes

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Los equipos de la Posta de Salud se encontraron disponibles durante el proceso de atención.	X		X		X		
2	Durante su atención en la Posta de Salud contó con materiales necesarios para su atención.	X		X		X		
3	Los ambientes del servicio en la Posta de Salud son limpios y cómodos.	X		X		X		
4	Los servicios higiénicos de la Posta de Salud están disponibles al usuario y se encuentran aseados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EMPATIA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	El personal de la Posta de Salud mostró interés por solucionar y mejorar su problema de salud.	X		X		X		
6	Comprendió la explicación del personal de la Posta de Salud con el problema de salud por el cual asistió.	X		X		X		
7	Existe una orientación adecuada en la Posta de Salud con los resultados de los análisis hacia el usuario	X		X		X		
8	Existe una comunicación adecuada por el personal de la Posta de Salud, sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	El trato del personal de enfermería de la Posta de Salud fue amable, respetuoso y con paciencia.	X		X		X		
10	El personal de la Posta de Salud encargado de los trámites de admisión que atiende promueve la satisfacción del usuario.	X		X		X		
11	Los análisis del laboratorio solicitados por el personal de la Posta de Salud se realizaron rápidamente.	X		X		X		
12	El personal de la Posta de Salud se desplaza rápidamente ante la ausencia de un compañero.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: FIABILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Se encuentra satisfecho con los servicios brindados en la Posta de Salud.	X		X		X		
14	El personal de la Posta de Salud solucionó los problemas de salud a cabalidad.	X		X		X		
15	Regresaría nuevamente a la Posta de Salud por una nueva atención.	X		X		X		
16	Los medicamentos recetados en la Posta de Salud se encuentran al alcance del usuario.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCION DE LOS PACIENTES

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / (Mg) LOVADO CIUDAD JOSÉ EUSTAQIO

Especialidad del Validador: GESTIÓN PÚBLICA.

DNI: 32820634

Chimbote, 14 de Noviembre del 2023


FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR
JOSE. E. LAVADO CIUDAD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción de los Pacientes

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Los equipos de la Posta de Salud se encontraron disponibles durante el proceso de atención.	X		X		X		
2	Durante su atención en la Posta de Salud contó con materiales necesarios para su atención.	X		X		X		
3	Los ambientes del servicio en la Posta de Salud son limpios y cómodos.	X		X		X		
4	Los servicios higiénicos de la Posta de Salud están disponibles al usuario y se encuentran aseados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EMPATIA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	El personal de la Posta de Salud mostró interés por solucionar y mejorar su problema de salud.	X		X		X		
6	Comprendió la explicación del personal de la Posta de Salud con el problema de salud por el cual asistió.	X		X		X		
7	Existe una orientación adecuada en la Posta de Salud con los resultados de los análisis hacia el usuario	X		X		X		
8	Existe una comunicación adecuada por el personal de la Posta de Salud, sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	El trato del personal de enfermería de la Posta de Salud fue amable, respetuoso y con paciencia.	X		X		X		
10	El personal de la Posta de Salud encargado de los trámites de admisión que atiende promueve la satisfacción del usuario.	X		X		X		
11	Los análisis del laboratorio solicitados por el personal de la Posta de Salud se realizaron rápidamente.	X		X		X		
12	El personal de la Posta de Salud se desplaza rápidamente ante la ausencia de un compañero.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: FIABILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Se encuentra satisfecho con los servicios brindados en la Posta de Salud.	X		X		X		
14	El personal de la Posta de Salud solucionó los problemas de salud a cabalidad.	X		X		X		
15	Regresaría nuevamente a la Posta de Salud por una nueva atención.	X		X		X		
16	Los medicamentos recetados en la Posta de Salud se encuentran al alcance del usuario.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCION DE LOS PACIENTES

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / (Mg) *Sheela Mabel Legendre Salazar*

Especialidad del Validador: *Mg. Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública*

DNI: *41594332*

Chimbote, 14 de Noviembre del 2023



FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR

Sheela Mabel Legendre Salazar

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción de los Pacientes

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Los equipos de la Posta de Salud se encontraron disponibles durante el proceso de atención.	X		X		X		
2	Durante su atención en la Posta de Salud contó con materiales necesarios para su atención.	X		X		X		
3	Los ambientes del servicio en la Posta de Salud son limpios y cómodos.	X		X		X		
4	Los servicios higiénicos de la Posta de Salud están disponibles al usuario y se encuentran aseados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EMPATIA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	El personal de la Posta de Salud mostró interés por solucionar y mejorar su problema de salud.	X		X		X		
6	Comprendió la explicación del personal de la Posta de Salud con el problema de salud por el cual asistió.	X		X		X		
7	Existe una orientación adecuada en la Posta de Salud con los resultados de los análisis hacia el usuario	X		X		X		
8	Existe una comunicación adecuada por el personal de la Posta de Salud, sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	El trato del personal de enfermería de la Posta de Salud fue amable, respetuoso y con paciencia.	X		X		X		
10	El personal de la Posta de Salud encargado de los trámites de admisión que atiende promueve la satisfacción del usuario.	X		X		X		
11	Los análisis del laboratorio solicitados por el personal de la Posta de Salud se realizaron rápidamente.	X		X		X		
12	El personal de la Posta de Salud se desplaza rápidamente ante la ausencia de un compañero.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: FIABILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Se encuentra satisfecho con los servicios brindados en la Posta de Salud.	X		X		X		
14	El personal de la Posta de Salud solucionó los problemas de salud a cabalidad.	X		X		X		
15	Regresaría nuevamente a la Posta de Salud por una nueva atención.	X		X		X		
16	Los medicamentos recetados en la Posta de Salud se encuentran al alcance del usuario.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCION DE LOS PACIENTES

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / (Mg) *Pichén León Yhany Abelina*

Especialidad del Validador: *Salud Pública*

DNI: *32932038*

Chimbote, 14 de Noviembre del 2023



FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR

YHANY A. PICHEN LEON

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 5: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO 1: V₁ GESTION DE ATENCION MEDICA

ITEMS															
ENCUESTADOS	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15
E1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
E2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2
E3	1	3	3	3	1	2	3	1	2	2	1	1	1	2	3
E4	1	3	3	3	2	1	3	2	1	1	1	3	2	3	3
E5	1	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
E6	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	3	1
E7	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
E8	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
E9	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	3	1	3	1
E10	3	3	2	1	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1
E11	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3
E12	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α= 1.02

De acuerdo a la Escala de Alfa de Conbrach, se observa que el valor de α= 1.02 y se encuentra en el intervalo (0.8 a 1.0), lo que indica que el instrumento es altamente confiable. y puede ser aplicado en toda la muestra de investigación.

ANEXO 5: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS
INSTRUMENTO 2: V₂ SATISFACION DE LOS PACIENTES

ITEMS																
ENCUESTA	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16
E1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
E2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2
E3	1	3	3	3	1	2	3	1	2	2	1	1	1	2	3	3
E4	1	3	3	2	2	1	3	2	1	1	1	3	2	3	3	2
E5	1	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
E6	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1
E7	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
E8	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
E9	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	3	1	3	1	1
E10	3	3	2	1	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1
E11	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3
E12	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha = 1.01$

De acuerdo a la Escala de Alfa de Conbrach, se observa que el valor de $\alpha=1.01$ y se encuentra en el intervalo de (0.8 a 1.0) lo que indica que el instrumento es altamente confiable. y puede ser aplicado en toda la muestra de investigación.

Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Nuevo Chimbote, 11 de octubre de 2023

Señor(a):
Dra. en Enfermería
María Adriana Vílchez Reyes
JEFE PUESTO DE SALUD SANTA ANA - COSTA
CHIMBOTE

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al (la) Sr(a). ANA VIOLETA LÓPEZ AGUILAR identificada con DNI No. 32774845 y código de matrícula No 7002979531, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

LA GESTIÓN DE ATENCIÓN MÉDICA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LAS POSTAS DE SALUD EN CHIMBOTE 2023

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Dr. Andrés Alberto Ruiz Gomez
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE



MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD
RED DE SALUD SANTA ANA - COSTA
CHIMBOTE

Lic. Enf. Nelly Alva Vasquez
CEP: 44156

20/10/23