



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Relación entre la satisfacción de los pacientes y el trato del personal médico en la atención ambulatoria en el Hospital “José Agurto Tello de Chosica”, 2015

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Lujan Medina, Lizbeth Violeta (orcid.org/0000-0002-4691-871X)

ASESORA:

Dra. Figueroa Hurtado, Fany Silvana (orcid.org/0000-0003-0757-3461)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2016

Dedicatoria

Deseo dedicar este trabajo a las fortalezas de mi vida Yuyo y Rafita, por esperarme largas horas a mi regreso y no poder comprender porque comparto más tiempo con mis papeles y no jugando con ellos, porque son la fuerza que me impulsa a seguir avanzando.

Agradecimiento

A Dios por permitirme alcanzar una meta más en mi vida, por haberme bendecido con la familia que hoy tengo que aún a pesar del sacrificio por mis ausencias me llenan de amor y cariño.

A la Virgencita de Chapi que siempre está conmigo, que escucha mis oraciones.

A mi asesora Dra. Silvana Figueroa por su insistencia y apoyo, por haber confiado en mí, por motivarme a culminar el trabajo y comprender el sacrificio que hacemos como madre por nuestros hijos, a mis compañeros por su apoyo moral y por el tiempo compartido como un buen grupo de estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	1
Abstract	2
I. Introducción	3
II. Marco Teórico	8
III. Metodología	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5 Procedimiento	18
2.6 Método de análisis de datos	18
2.7 Aspectos éticos	19
IV.Resultados	20
V. Discusión	27
VI.Conclusiones	32
VII.Recomendaciones	33
VIII.Referencias	34
Anexos	41

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Satisfacción percibida por los pacientes del Hospital JAT de Chosica	20
Tabla 2 Satisfacción por dimensiones percibida por los pacientes del Hospital JAT de Chosica	20
Tabla 3 Trato del personal médico apreciado por los pacientes del Hospital JAT de Chosica	21
Tabla 4 Trato del personal médico por dimensiones apreciadas en los pacientes del Hospital JAT de Chosica	22
Tabla 5 Relación entre la satisfacción del paciente y el trato del personal médico del Hospital JAT de Chosica	23
Tabla 6 Relación entre la fiabilidad y el trato del personal médico en los pacientes del Hospital JAT de Chosica	24
Tabla 7 Relación entre la capacidad de respuesta y el trato del personal médico en los pacientes del Hospital JAT de Chosica	24
Tabla 8 Relación entre la seguridad y el trato del personal médico en los pacientes del Hospital JAT de Chosica	25
Tabla 9 Relación entre la empatía y trato del personal médico del Hospital JAT de Chosica	25
Tabla 10 Relación entre aspectos tangibles y trato del personal médico del Hospital JAT de Chosica	26
Tabla 11 Operacionalización de la variable satisfacción del paciente	41
Tabla 12 Operacionalización de la variable trato del personal médico	42
Tabla 13 Validez del instrumento satisfacción del paciente	44
Tabla 14 Validez de la variable trato del personal médico	44
Tabla 15 Confiabilidad de los instrumentos-Alfa de Crobach-Satisfacción del paciente	55
Tabla 16 Confiabilidad de los instrumentos-Alfa de Cronbach-trato del personal médico	56

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Diseño no experimental de corte transversal de tipo correlacional, por Hernández, Fernández y Baptista, 2014	16
Figura 2. Satisfacción por dimensiones percibida por los pacientes del Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015	21
Figura 3. Trato del personal médico apreciado por los pacientes del Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015	22
Figura 4. Trato del personal médico por dimensiones apreciadas por los pacientes del Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015	23

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre la satisfacción del paciente y el trato del personal médico en la atención ambulatoria en el Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015. El tipo de la investigación fue de diseño correlacional no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 126 pacientes que asistieron a la consulta externa. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos el cuestionario, en tanto que las preguntas para las dos variables fueron cerradas tipo Likert, los cuales fueron validados por juicio de expertos y sometidos a confiabilidad con alfa de Cronbach, teniendo como resultado alta confiabilidad de 0.921 y 0.924 en ambas variables. Los resultados nos demostraron que existe un porcentaje de satisfacción de los pacientes trato del personal médico de nivel medio, así mismo para la prueba de hipótesis se realizó con el Rho de Spearman, resultando que, si existe relación entre las variables, donde el valor de sig es 0,000, por lo tanto, existe una relación directa y significativa de nivel moderado (0.523).

Palabras clave: satisfacción del paciente, trato del personal médico

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between patient satisfaction and the treatment of medical personnel in outpatient care at the Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015. The type of research was cross-sectional non-experimental correlation design. The population and sample consisted of 126 outpatient patients.

The technique used was the survey and the data collection instrument the questionnaire, while the questions for the two variables were closed Likert type, which were validated by expert judgment and subjected to reliability with cronbach alpha, resulting in high reliability of 9.21 and 0.924 in both variables. The results showed us that there is a percentage of satisfaction of the patients treatment of medical personnel of medium level, likewise for the test of hypothesis was made with the Rho de Sperman, resulting that if there is a relation between the variables, where the value of sig is 0.000, therefore there is a direct and significant relationship of moderate level (0.523).

Keywords: patient satisfaction, treatment of medical personal

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace décadas se produce un interés mayor por mejorar la calidad de atención sanitaria de los pacientes. Se sabe también que en estudios anteriores el interés fue por el lado de medición en las estructuras, hoy el interés se concentra en los resultados, es por ello la preocupación por la satisfacción del usuario. Frente a todo esto, la OMS ha planteado que los sistemas sanitarios tienen una capacidad de respuesta efectiva y elevar cualitativamente la salud de las personas, y satisfacer las expectativas futuras en los usuarios del servicio.

Diferentes estudios muestran una alta correlación de mayor nivel de percepción del usuario, el trato, así como el profesionalismo de los médicos, mientras que, estudios referentes a satisfacción y atención de los pacientes por parte de los médicos, estos se relacionan con la calidad del servicio, no cabe duda que este aspecto es relevante para el éxito institucional Cakiroglu & Vural (2014). Martínez-Tur, Peiró y Ramos sostienen que la satisfacción del consumidor es el resultado de las emociones que experimenta durante el proceso de compra y consumo. Estas emociones son de naturaleza cognitiva y afectiva, y se forman a partir de la evaluación del producto o servicio en relación con las expectativas del consumidor. Por lo tanto, la satisfacción del consumidor es una percepción subjetiva que puede variar en cada transacción (citado por Valdivia, Ardon, y Jara, 2007, p.151).

La relación entre el médico y el paciente es un factor fundamental para determinar el grado de satisfacción con la atención médica, por ello es importante el estudio del trato del personal médico, porque está directamente relacionada con el nivel de satisfacción del paciente, midiendo la eficacia de la atención y calidad de la atención percibida, según Sharma, Kasar & Sharma (2015), Zarei (2015). Se sabe también que el paciente pide ser tratado como persona, con un trato digno, igualitario, sin discriminación, con empatía, sin paternalismo y con visión integral de paciente, es decir piden ser saludados, escuchados, ser tratados por su nombre y que su opinión importa. Un trato donde se de la misma atención al más anciano, al joven, a los de menor educación, además Morales (2009) considera que los usuarios llegan al hospital porque necesitan ayuda comprensión y atención. A ello se puede sumar la investigación de Córdova (2015) donde se

percibe que ha disminuido la calidad de servicio porque los tiempos de espera son muy largos logrando una insatisfacción del usuario.

A todo esto (Superintendencia de salud de Chile, 2013, p.22) se considera que hoy en día los profesionales médicos cumplen un rol importante, porque no solo deben de manejar conocimientos, sino también la empatía, desarrollar habilidades cognitivas y emocionales para reconocer a un paciente y sus estados emocionales. Dado que los pacientes deben recibir trato humano, más allá de ser visto como una enfermedad, debe ser visto como persona que exige respeto durante sus consultas.

Para ello resaltar la adecuada comunicación entre médico y paciente. Fustino & Kochanski (2015), mejorando la condición de los pacientes Porter & Lee (2013), además Vawdrey et al (2011) sugiere que la relación médico paciente proporciona una impresión o sensación notable de confianza, que conlleva a el cumplimiento de los tratamientos y de la satisfacción del paciente, a esto Sanders & MD (2013) considera que son concluyentes primordiales para la mejora de atender satisfactoriamente a los pacientes, que permite más ingresos de pacientes, más ganancias y menos reclamos.

Muy por el contrario, Mukhtar et al (2013) menciona que las actitudes negativas en el paciente e insatisfacción con la atención médica brindada deficiente conduce a situaciones extremas de vocabularios e improperios entre el paciente y el medico (p. 973), para redondear la idea adicionalmente Ruiz, Rodríguez y Epstein (2003) deja claro que existe relación entre médico y paciente, y se ve particularmente influida por la percepción y la experiencia de cada individuo. Además de los procedimientos y un buen trato es tener presente la empatía, reconocimiento, comunicación interacción y negociación, elementos que todo médico debe manejar según Mejía (2005).

El nosocomio José Agurto Tello, ubicado en Chosica, es de nivel II-2, y su misión institucional recoge la preocupación de la OMS, dado que se ha propuesto brindar a la población una atención integral de salud, es el único hospital de referencia de su jurisdicción, no tiene una población asignada y cuenta con una alta demanda para atender en todos los servicios que brinda. La atención ambulatoria es uno de los servicios que oferta, debido a los trabajos de infraestructura y reducido espacio en el hospital, los consultorios externos se

ubican en un local alquilado de infraestructura con construcción antigua no contando con las adecuadas áreas para las salas de espera, área de admisión, caja ni con todos los servicios básicos según lo normado. Las especialidades médicas que se ofertan son 14: medicina interna, pediatría, cirugía, cirugía plástica, traumatología, anestesiología, neurología, neumología, ginecología, oftalmología, medicina física, endocrinología, dermatología y psiquiatría; que son programadas en diferentes horarios con deficiente número de turnos en proporción a la demanda de pacientes, debido a que el 80% del personal médico especializado tiene la condición de contratado, existiendo déficit de este recurso ocasionando que los médicos de las especialidades quirúrgicas en frecuentes oportunidades son programados para la atención ambulatoria y en el mismo horario también son programados en otras actividades para los servicios de sala de operaciones o en el servicio de emergencia, interrumpiendo, suspendiendo y limitando el número de pacientes que son citados en fechas adelantadas causando reprogramaciones de los pacientes o devolución de los pagos efectuados por los mismos, creando dificultades, malestar y quejas frecuentes.

El personal médico programado para la atención ambulatoria tiene diferentes y continuos cambios de horarios o ausencias, porque laboran además en otras instituciones y por la lejanía de nuestra localidad no cumplen con la permanencia, retirándose del consultorio antes de cumplir con el horario establecido, el tiempo de la atención es menor según lo estandarizado, Según la Unidad de Gestión de Calidad de este establecimiento, en las últimas encuestas realizadas (2013) para medir en los usuarios externos, la percepción sobre el trato brindado durante la consulta ambulatoria se obtuvo como resultados que el personal médico tenía el 40% de trato inadecuado brindado a los pacientes en la consulta ambulatoria, seguido de otros profesionales, técnicos asistenciales y personal administrativo que intervienen en la atención ambulatoria.

Los pacientes que asisten en forma diaria presentan todos los inconvenientes expuestos y además refieren en las encuestas haber recibido un mal trato brindado por el personal médico calificando una mala atención médica ambulatoria de este establecimiento. Por otro lado, también se observa que existen pacientes que tienen preferencia por un médico determinado y que aún de

tener demasiadas dificultades en la accesibilidad a una cita médica califican una buena atención médica.

El presente estudio se justifica por su relevancia práctica, social y de gestión. Bernal (2010) sostiene que una investigación tiene justificación práctica cuando contribuye a resolver un problema o, al menos, propone estrategias para hacerlo. En este caso, el estudio se centra en un problema real que afecta a una población determinada, y los resultados podrían contribuir a mejorar la situación (p.104). Se justifica la propuesta, porque se podrá conocer la satisfacción de los pacientes, generará evidencias que a futuro buscará mejorar la asociación médico paciente. Asimismo, se conocerá el nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron servicio; como su relación con la atención medica ambulatoria, Datos reales que nos serán de gran utilidad, porque nos permitirá conocer sus necesidades del paciente no satisfechas en su atención médica, por otro lado, los resultados de este estudio servirán como referencias a futuras investigaciones interesadas en el tema.

Dentro de la justificación social de esta investigación, se busca mejorar las deficiencias en la prestación de atención del hospital, buscando la mejora en la calidad de atención, brindando al paciente y sus familiares la atención personalizada e integral que se merece. Con ello brindar mejor atención al usuario y de la comunidad, debido a que el análisis de SU (satisfacción del usuario) resulta imprescindible prestar servicios de calidad, debido a su influyente determinación en el comportamiento. Por ende, es importante conocer el grado de SU para proyectar las mejoras para atender al paciente externo con calidad, dado que su entendimiento establece un elemento primordial en la dirección y desarrollo de las instituciones, más aún siendo el hospital, el más céntrico en la zona que presta servicio a esta población.

En cuanto al ámbito de la gestión, los resultados se deben analizar y potenciar todas aquellas debilidades que se encuentren en el estudio en los diferentes procesos que necesiten ser mejoradas, de esta manera aportar con la gestión organizacional, con estos resultados se espera contribuir en mejorar la calidad que se brinda en el centro hospitalario, sabiendo que la variable de estudio es primordial para la mejora de la institución, la finalidad de la investigación es proporcionar información real y veraz de cómo se estaría

desarrollando un adecuado trato del cuerpo médico en la atención ambulatoria y como el paciente percibe la satisfacción después de su consulta, por lo tanto, es primordial su diagnóstico y análisis de resultados esto con la finalidad elevar en la institución la calidad de servicio en beneficio de la comunidad, ya que la labor de los médicos está en una estrecha y permanente relación con el usuario y la comunidad, existe la necesidad de brindar un buen trato al paciente, ser médicos comunicativos y responsables, esto reflejara en la satisfacción de los pacientes.

Por consecuente, se planteó los problemas generales y específicos, siendo el problema general: ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los pacientes y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2015? Dentro de los problemas específicos tenemos: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, la empatía, aspectos tangibles y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2015?

Una vez planteado el problema, fue necesario para el desarrollo de la presente investigación plantear el objetivo general y los específicos, considerando como objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción de los pacientes y el trato del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2015. También los objetivos específicos: determinar la relación entre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, la empatía, aspectos tangibles y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2015.

Así mismo, dentro de la hipótesis general y específicas tenemos, como hipótesis general: Existe relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2015. Como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, la empatía, aspectos tangibles y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2015.

II. MARCO TEÓRICO

Aranda (2015) realizó un estudio para determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos de un centro materno infantil. Los resultados mostraron que existe una correlación positiva entre las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, no se encontró una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción. Además, el 52.4% de los usuarios externos se declararon satisfechos con la atención recibida.

Quispe (2015) realizó un estudio para determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal. En los resultados se demostró que sólo el 30.2% de encuestados considero la calidad buena y 20.1% excelente, por lo que considero como una calidad de servicio adecuado, referente a la satisfacción del usuario un 79% lo considero como bueno, pero es cierto también que un 50.3% lo considero malo la satisfacción.

Redhead (2015), en su estudio de tipo básica pura, de diseño correlacional transeccional. Evidenció como resultado que la calidad de servicio fue de nivel regular (66%), además el 46% consideraron que la calidad medica fue de nivel regular (46%). Con referencia a la relación entre las variables, determinó la existencia significativa de la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de servicio.

Además, Díaz (2014), realizó un estudio de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo transversal. Como resultado evidencio que los usuarios externos percibieron en su gran mayoría una insatisfacción (68.2), esto de acuerdo con una atención de calidad en el hospital, manifestaron que no reciben una calidad de atención por parte de los profesionales, concluyendo que no hay interrelación entre usuario y personal de salud.

También Ninamango (2014), desarrolló una investigación de tipo no experimental, observacional de corte transversal, llegando a los siguientes resultados: una insatisfacción global, es decir, en todos sus niveles en un 83.9% de los encuestados, los usuarios de consulta externa al ingresar están con altas expectativas del servicio, pero al recibir el servicio las percepciones cambian

totalmente a un nivel muy inferior. En conclusión, Los pacientes atendidos presentan una alta insatisfacción en consulta externa.

Rivera (2014), utilizó un estudio no probabilístico, descriptivo, transversal. Tuvo como resultado un nivel alto (93.6%) de expectativa con respecto a la calidad de atención médico en los consultorios, siendo los usuarios más destacadas las mujeres. Destacaron principalmente que le realizan el examen médico de forma completa y minuciosa y que existe un respeto a la privacidad durante la atención. Además, el doctor presenta un nivel alto de empatía, es decir hay una buena comprensión de la explicación del médico y sobre todo su buen trato.

A nivel internacional, Calvente (2015) realizó un estudio de diseño correlacional, como resultado obtuvo que guarda relación entre el nivel estudio y la satisfacción con el servicio, es decir que a medida que aumenta el nivel de estudio, disminuye la satisfacción, concluyó que los usuarios de estos hospitales señalan como necesidades prioritarias mejorar el espacio, la intimidad durante la atención, así como, disminuir el tiempo de espera. Además, como resultado efectivo fue el trato dispensado. Aunque se obtuvo que sólo el 7,17% de los usuarios recibiera informe de alta al terminar el tratamiento fisioterapéutico.

También Del Salto (2014) halló como resultado que un 97.4% de los usuarios estudiados manifiestan que la relación con el tiempo de consulta con el médico es el adecuado, siendo cordial y amable, por el cual se sienten satisfechos con la atención medica con un 89.2%, finalmente, el 45% de los usuarios consideró poco frecuente contar con las facilidades del caso para que pueda ser atendido en el departamento médico.

Castillo (2011) llevo a cabo un estudio de tipo descriptivo, los resultados nos indicaron que los médicos atienden casi siempre en horarios estipulado (48%), además, en gran parte respetan su privacidad durante la atención (89%), la dificultad de parte de los médicos es que no prestan tiempo necesario para absolver sus dudas, por ello no llegan a comprender la explicación del médico sobre su problema de salud. esto conlleva, el sentir de la calidad de servicio de consulta externa del Centro Medico ESMIL, considerada como insatisfactoria.

De otro lado, la mayoría de los usuarios juzgan considerando lo que percibe y recibe los servicios; entre ello se puede mencionar, la forma como son tratados, lo que pueden ver, oír, la experiencia durante su atención, en conclusión, el

investigador enfatiza que el personal de salud en sus respectivas áreas es responsable, no importando su rango o cometido, en prestar ayuda, crear y preservar un ambiente de respeto para los usuarios, donde se note la calidad de sus intervinientes.

Teniendo conocimiento de los estudios revisados por diferentes autores, se hace necesario ampliar nuestra competencia referente a las variables de la investigación, fundamentando las definiciones de la primera variable satisfacción de los pacientes. Como se sabe existe diversidad de definiciones, pero las que se proponen para nuestra investigación están en relación de los pacientes, por lo tanto, se deben tener en cuenta los aspectos personales de la atención médica, es por eso que la definición de Martínez-Tur, Peiró y Ramos manifestaron que la satisfacción es producto de la experiencia emotiva dentro del proceso de consumo. Pues son resultados del aspecto psicosocial, cognitivo y afectivo. Es decir, una evaluación o percepción pos-uso, por lo tanto, es propenso al cambio en cada proceso (citado por Valdivia, Ardon, y Jara, 2007, p.151).

Por otro lado, López (2012) Indico que la satisfacción del paciente se da como resultado de la disparidad de lo que el usuario percibe de un servicio recibido y de la expectativa de ellas en inicio o de aquellas que tiene de sucesivas visitas, por tanto, si las expectativas superan la sensación del servicio, la satisfacción se verá disminuida (p.13). Así mismo, Duclay, Hardouin, Ebille, Anthoine & Morel (2014) Considera que la satisfacción de los individuos o pacientes se da cuando juzga la calidad de la atención que recibió por lo que considera como indicadores de evaluación: aspectos de calidad de atención y el desempeño (p.2).

Mientras que Iiyasu, Abubakar, Lawan & Gajida (2010) consideran que la satisfacción del paciente es la medida en que los enfermos sienten o perciben que sus necesidades y expectativas se están cumpliendo por el servicio de salud prestado. Por otro lado, Kessler & Mylod (2011) define que la satisfacción del paciente, es la apreciación positiva que el cliente tiene de manera general de los servicios de atención médica, a esto Sook, Hee & Yeom (2015) recalca que la satisfacción del paciente se estima en función de los aspectos centrados tanto en el proveedor como en el cliente. En conclusión, las ineficiencias en la atención de los médicos afectan el nivel de insatisfacción en los usuarios. (Brandenburg, Gabow, Steele, Toussaint y Tyson, 2015, p. 3). Mientras que para Hans & Mishra

(2014) La satisfacción de un usuario en este caso el paciente no siempre está totalmente influenciado por la calidad del médico.

En nuestra investigación se adoptó la definición del Ministerio de Salud (2002) afirma que: satisfacción del usuario depende de la calidad de los servicios y de sus expectativas del paciente. Como se dice, el usuario se percibe satisfecho siempre que servicios recibidos cubran o excedan sus expectativas. Muy por el contrario, si las expectativas del paciente son bajas o limitado en sus servicios, tendrá una insatisfacción por recibir servicios relativamente deficientes (p.4).

Dentro de la satisfacción del paciente se consideraron cinco dimensiones, teniendo como primera dimensión la fiabilidad: Según el Ministerio de salud (2011) afirma: que la fiabilidad es la capacidad que se tiene para cumplir de manera exitosa con el servicio ofrecido en este caso hospitalario. (p. 14). La segunda dimensión, capacidad de respuesta: considerada como la capacidad de disposición de brindar a los usuarios o pacientes una asistencia rápida y oportuna con una respuesta de calidad y de manera eficiente. (Ministerio de salud, 2011, p. 14).

Siguiendo con la tercera dimensión tenemos la seguridad: que es la capacidad de valorar la decisión que suscita la postura de las personas que labora en la institución hospitalaria, con conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad infundan confianza y cordialidad al paciente. (Ministerio de salud, 2011, p. 15). La cuarta dimensión empatía: que es la aptitud que tiene un ser para ponerse en el lugar de otra persona, haciendo referencia al paciente externo y comprender las necesidades del otro. (MINSAL, 2011, p. 14) y la quinta dimensión los aspectos **tangibles**: Son los aspectos de infraestructura del establecimiento de salud, así como los recursos humanos, equipos, materiales para la comunicación y limpieza (MINSAL, 2011, p. 14).

Dentro de las teorías que se aplica en nuestro estudio se encuentra la teoría de sistemas y los procesos de atención médica, en este sentido tomaremos la definición de Bertalanffy y Chávez (2005) quienes consideran el sistema como un conjunto de elementos interrelacionados encaminados a metas comunes. También menciona que estos sistemas pueden ser abiertos o cerrados, los sistemas abiertos tienen sus fronteras abiertas, comparten aspectos convergentes y comunes, hacen reciprocidad de energías, conocimiento y recursos con el entorno y después son transformados por él; estos sistemas son los biológicos o

sociales. Por otro lado, los sistemas cerrados tienen poco intercambio, reciprocidad, son los que no guardan relación con el medio, y siempre son herméticos al cambio.

Haciendo referencia a los elementos de los sistemas abiertos (Martínez, 1999). Manifiesta que están constantemente en permanente interrelación, por lo tanto, cualquier fenómeno o hecho que ocurra dentro del sistema, les afecta inmediatamente a todos sus elementos. Se entiende por elementos de entrada aquellos que son alterados por él, siendo los de salida los que suscitan el sistema. Así mismo, Paganini y Capote (1990) califica que cualquiera sea la investigación de sistemas muy aparte de determinar los elementos, el procesar e interrelacionar y observar la asociación con su entorno es necesario, en otras palabras, sus elementos de entrada y salida. Según este enfoque los hospitales son clasificados como sistemas abiertos, ya que son unos compuestos de elementos que se relacionan entre sí, como son el capital humano, tecnología, información, etc.

Es así como la estructura conforma un hito de calidad de la atención hospitalaria, en nuestro caso, ya que, entre otros aspectos, las relaciones entre estructura y resultado son el binomio que nos da la evidencia de la realidad. En este caso, la estructura vinculada a la atención de calidad es decisiva para la prestación del servicio, porque ahí es donde se planifica, diseña y concreta el funcionamiento del sistema (Donabedian, 1993).

Seguidamente sabemos que la satisfacción laboral, Según MINSA (2002) para brindar un buen servicio y que dé como resultado la satisfacción del paciente, es importante conocer la perspectiva del cliente, en este caso viene ser el paciente. Es por ello que desde los años 80, el usuario en salud es considerado por encima de todo, esto lo tiene claro los trabajadores de la salud por lo que deben brindar servicio con estándares de calidad que cubran las necesidades del usuario tanto en el servicio, incluyendo el respeto e información pertinente y equidad.

A ello Chahal (2013) revela que la satisfacción es una construcción multidimensional y de cuatro elementos que influye es la atención médica, de las enfermeras. Todo por buscar como resultado la satisfacción del paciente, a la vez la satisfacción del cliente influye en: (a) El suceso de que se halle presto a retribuir por la asistencia recibida. (b) El suceso de que el beneficiario procure o no su asistencia. (c) El lugar al cual asista para obtener asistencia. (d) Al suceso

de que el beneficiario prosiga o no las orientaciones del quien brinda el beneficio. (e) Así como que el usuario decida regresar o no a la institución del beneficio, así como el hecho de que el usuario recomiende a los demás (p.3).

Como segunda variable tenemos: Trato del personal médico, donde la Organización Médica Mundial (OMC) establece que los médicos deben ejercer su profesión con competencia, independencia técnica y moral, compasión y respeto por la dignidad humana como lo dice su código como profesional de estar al servicio de la humanidad. Entre otros autores tenemos a Sánchez y Contreras (2014) quienes lo definen como el principio ético del profesional médico, sus normas y convicciones propias para no dañar a sus pacientes, más por el contrario hacer el bien y respetar al paciente (p.530). Así mismo, Sánchez (2012) es el trato digno que se le da a las personas, respetando su privacidad e intimidad, tratados con cordialidad por los médicos (p.255). Mientras que Lee y Jones (1933) Un buen trato médico conserva una relación personal aledaño y continua entre médico y paciente.

Para el presente estudio, el trato personal es la manera de interactuar del médico con el paciente y su familia. Se refiere al binomio médico paciente durante la atención de salud ofrecida por el médico entendido en consultorios externos de un centro hospitalario y cuyo tratamiento no necesita ser hospitalizado. Dentro de sus dimensiones de la segunda variable se consideraron cuatro: siendo el primero la asistencia: Es cuando el medico cumple con sus programaciones establecidas, llega con premura a sus labores en tal sentido se toma el tiempo necesario para realizar una buena atención médica y no deja esperando a sus pacientes. La segunda dimensión el tiempo en la atención médica: Es la capacidad de disposición de servir a los pacientes, tomándose el tiempo necesario para realizar una buena atención según el estándar establecido. Además de respetar los turnos ya establecidos.

La tercera dimensión el aspecto personal: Es la imagen con que cuenta el personal médico, debe estar uniformado, contando su identificación según lo establecido por la institución, así como contar con barreras de bioseguridad. La cuarta dimensión las Actitudes: que es la capacidad de evaluar el modo de actuar del personal que labora en la institución hospitalaria, observándose conocimiento, franqueza, confianza, amabilidad y otros en el paciente.

Después de dimensionar y conceptualizar cada una de ellas trataremos de sobre un tema importante como es el Trato digno del paciente y sus componentes, este es un estudio realizado por la superintendencia de salud de Chile (2013) considero que los pacientes consideran como buen trato al ser tratados como personas, es decir lo consideren, para esto el investigador pudo evidenciar cuatro componentes o conceptos importantes. El primero, se refiere a lo emocional del paciente y se relaciona directamente con el trato humano, El segundo, a la información durante la atención; el tercero, el derecho que tiene a ser atendido por un galeno comprometido y consecuente. Cuarto, tener una atención adecuada.

Entonces nos referiremos acerca del primer componente el *trato humano* según el autor mencionado el paciente pide ser tratados como persona, sin discriminación, con empatía, sin paternalismo y con visión integral de paciente, es decir piden ser saludados, escuchados, ser tratados por su nombre y de ser tomado en cuenta su opinión, es más aún más relevante el saludo con una sonrisa, porque es valorado más allá que un saludo amable, porque el paciente lo interpreta como que le importa al personal médico y esto de alguna manera disminuye su ansiedad. Por otro lado, se refiere a un trato digno de manera igualitario, tanto en hospitales particulares como estatales, donde se de la misma atención al más anciano, al joven, a los de menor educación. Referente a la empatía, los profesionales cumplen un rol importante porque se trata de emociones de un paciente enfermo, para los cuales deben de desarrollar habilidades cognitivas y emocionales para reconocer a un paciente y sus estados emocionales. Más allá Cuando se habla de visión integral piden ser tratados más que una enfermedad, exigen respeto en la privacidad durante los exámenes físicos entre otros. (p.22).

Referente al segundo componente la *Información*, los pacientes piden sinceridad, especialmente de parte del médico, de dar una información completa de manera comprensible y no con palabras técnicas, también exigen una información participativa, continua y detallada y consentimiento informativo. Esperan ser tomados en cuenta para pedir permiso para comunicar a sus familiares sobre el diagnóstico y tratamiento (p.23).

Como tercer componente está el médico comprometido y responsable, en este componente se ven aspectos como la puntualidad de los médicos, en todo

caso aviso de atraso o inasistencia, el paciente manifiesta saber quién es el médico tratante, así como ser escuchado con atención y respeto (p.23) como cuarto componente tenemos la oportunidad de la atención, este componente se refiere al acceso del paciente para ser atendido cuando se requiera, sobre todo en tiempos de espera en servicios de urgencia, se refiere también a la seguridad de prestación de salud, así como también, disponer de más tiempo para ser escuchado y examinado (p. 23).

Otro tema importante dentro de la literatura revisada es la atención médica ambulatoria, definida por EsSalud (2015) como la atención médica que no implica quedarse en una cama hospitalaria. Aquí se incluye la consulta ambulatoria de especialidad, así como la prevención de la enfermedad, recuperación y rehabilitación. Básicamente la atención ambulatoria son los centros de salud o de atención primaria. La atención ambulatoria se puede desarrollar tanto en la persona, familia y comunidad (p.18).

Mientras que para la OMS (2001) un servicio de salud ambulatorio, es aquel que ofrece una alta gama de servicios integrados, donde debe existir una relación directa y permanente entre el médico y los pacientes o miembros de la comunidad atendida, garantizando continuidad de la atención a lo largo del tiempo. (p.55). entonces debe entenderse la atención médica, como todos aquellos que intervienen para atender a los usuarios de los servicios de salud; tanto a los pacientes como a sus acompañantes e inclusive el servicio médico y de salud en general están obligados a brindar una buena atención a los pacientes y sus acompañantes. No se justifica ninguna desatención, ya que la atención médica es un área muy delicada, y lo principal tener en cuenta que el paciente es un ser humano que debe ser respetado, sabiendo que la satisfacción del paciente provoca el cumplimiento de los consejos y el tratamiento médico, la utilización del servicio, mejorando la relación médico-paciente (Ganasegeran & Dubai, 2014). Además, Akmm & Army (2014) considera que el estudio de la satisfacción es un instrumento primordial para especificar el éxito y consecución de la institución, además, Pini et al (2014) finaliza que el estudio es necesario para las mejoras ya que con los resultados se busca encontrar las soluciones necesarias a la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo Básica, según Hernández, et al (2014), tiene como propósito incrementar los conocimientos científicos, se origina en un marco teórico.

En cuanto al diseño es no experimental, transversal, descriptivo, correlacional. No experimental, porque no hubo manipulación en las variables. Conservándose los hechos en su espacio genuino para ulteriormente detallarlos (Hernández et al., 2014, p. 152).

Transversal, se recogió las premisas en un solo tiempo, posteriormente fue analizada y relacionada. (Hernández et al., 2014).

Correlacional, dado que solo investiga la relación entre las variables, (Hernández et al., 2014, p.81).

Esquema:

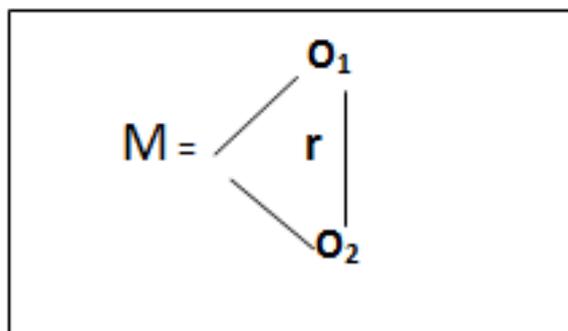


Figura 1. Diseño correlacional, por Hernández, et al., 2014.

Dado que:

M : 126 pacientes de atención ambulatoria

O₁ : Observación de la variable satisfacción del paciente

r : Relación entre variables.

O₂ : Observación de la variable Trato del personal médico

3.2 Variables y operacionalización

Definición Conceptual de la satisfacción del paciente

En nuestra investigación se adoptó la definición del Ministerio de Salud (2002) que afirma que: Satisfacción del usuario depende de la calidad de los servicios y de sus expectativas del paciente. Como se dice, el usuario se sentirá satisfecho siempre que los servicios obtenidos cubran o excedan sus expectativas. Muy por el contrario, si estas son bajas o limitado en sus servicios, tendrá una insatisfacción por recibir servicios relativamente deficientes (p.4).

Definición Operacional de satisfacción del paciente

La tabla de operacionalización de las variables: (Ver anexo 6)

Definición Conceptual del trato del personal medico

Para el presente estudio, el trato personal es la manera de interactuar del médico con el paciente y su familia. Se refiere al binomio médico-paciente durante la atención de salud brindada por el profesional médico especialista en consultorios externos de un hospital y cuyo tratamiento no necesita ser hospitalizado.

Definición Operacional de trato del personal medico

La tabla de operacionalización de las variables: (Ver anexo 6)

3.3 Población, muestra y muestreo

- 3.3.1 Población: Estuvo constituida por todos los pacientes que acudieron a la atención en las especialidades médicas ambulatoria del Hospital JAT de Chosica durante el mes de febrero 2016, que en total ascendió a 1400.
- 3.3.2 Muestra: La muestra mediante el muestreo de tipo probabilístico, obteniéndose así 126 pacientes; $n = 126$.
- 3.3.3 Muestreo: El tipo de muestreo aplicado fue MPE, de tal manera que la población se seleccionó por segmentos, obteniendo sub - muestra para cada fragmento.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La encuesta consistió en reunir pesquisas a través del interrogatorio de la muestra, dirigida a los pacientes de consulta externa del Hospital de Chosica JAT.

Los instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario, referente a la misma Hernández et al. (2014) señala que todo instrumento de medición es aquel recurso usado por el investigador con la finalidad de recoger datos reales de las variables en estudio. (p.276).

En la ficha técnica se especifica los datos generales; nombre del instrumento, el nombre del autor, forma de aplicación, la duración etc. (Ver anexo 7).

Validez

Los instrumentos fueron validados por valoraciones de peritos en la materia (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 304). Según los expertos, indicaron suficiencia y aplicabilidad, las cuales pueden ser consultados para su conformidad en anexos.

Confiabilidad

Para lograr la fiabilidad del referido instrumento se realizó un trabajo piloto con 13 pacientes que representa el 10% de la muestra, a cuyos resultados de la encuesta, utilizando para ello el Coeficiente Alfa de Cronbach. Posteriormente se clasificaron y tabularon en Excel para después analizarlos en el SPSS versión 20.

3.5 Procedimiento: Para recopilar los datos, se realizaron varios procesos. Primero, se solicitó autorización a la institución donde se aplicaría la encuesta. Una vez otorgada la autorización, se coordinaron los detalles con las personas encargadas de la zona de emergencia. Finalmente, en un solo día, se llevó a cabo la encuesta en el ambiente preparado previamente.

3.6 Método de análisis de datos: Obtenido los datos se siguió con el análisis estadístico, para ello se realizó la tabulación de las encuestas, luego se presentó en tablas y figuras en porcentajes, usando el Software SPSS-22. El análisis cuantitativo se realizó teniendo presente los niveles de evaluación; que posibilita especificar sustanciales peculiaridades en las variables, adquiridas particularmente. (Hernández, et al., 2014, p. 278).

Para medir la correlación entre la satisfacción del paciente y el trato del personal médico, se utilizó Rho de Spearman el cual se usa para medir variables de tipo ordinal.

Aspectos éticos: La investigación académica o científica trabaja con personas cuya dignidad debe ser respetada, al igual que todos los ciudadanos. Por tal razón, el acopio de datos no es una labor que pueda eximirse del cumplimiento de principios básicos tales como el respeto a la privacidad, la confidencialidad de la información brindada al investigador, salvaguardar el derecho de autor, procurar el bienestar social, consentimiento informado, es decir, explicar detalladamente al participante parte de la muestra cuál es el objetivo de la investigación y de qué manera su identidad no será revelada.

Se utilizó la guía de elaboración de productos de Investigación 2022 de la casa de estudio. Para las citas, referencias bibliográficas y redacción, se utilizó las normas del Estilo APA, para la comprobación de la autenticidad y originalidad del trabajo se utilizó el Turnitin.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Variable: Satisfacción del paciente

Tabla 1

Satisfacción percibida por los pacientes del Hospital JAT de Chosica

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	93	73.8
Alto	33	26.2
Total	126	100.0

Fuente: Elaborado por el investigador

De la tabla 7 se infiere: el 73.8% de los pacientes del Hospital JAT de Chosica, percibieron la satisfacción del paciente en el nivel medio, en tanto que solo un 26.2% consideraron que la satisfacción es de nivel alto, además como se aprecia no hubo percepción de nivel bajo.

Dimensiones de la satisfacción del paciente

Tabla 2

Satisfacción por dimensiones percibida por los pacientes del Hospital JAT de Chosica 2015

Nivel	Satisfacción del paciente									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	28	22.2	22	17.5	5	4	1	0.8	11	8.7
Medio	96	76.2	102	81	80	63.5	80	63.5	90	71.4
Alto	2	1.6	21	2	41	32.5	45	37.5	25	19.8
Total	126	100.	126	100.	126	100.	126	100.	126	100.

Fuente: Resultados SPSS 25

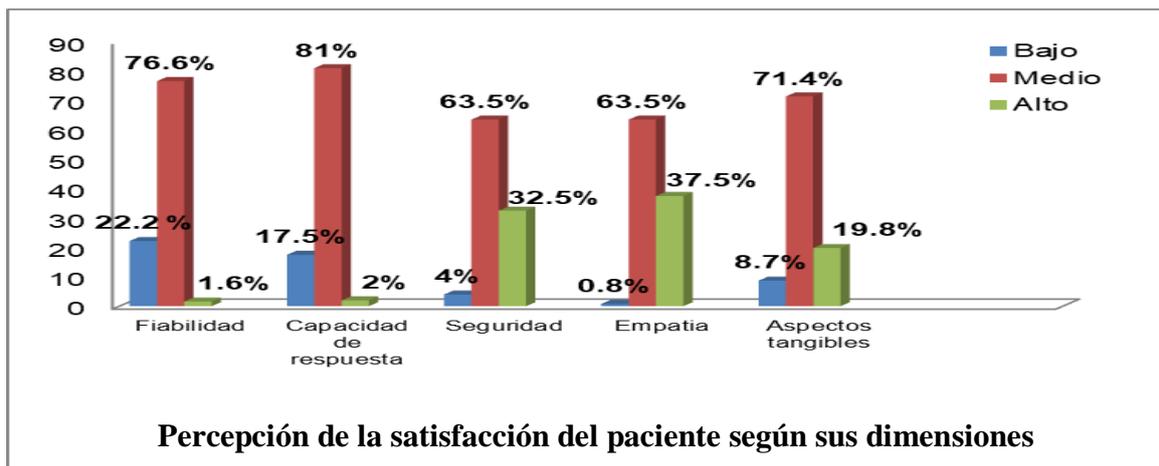


Figura 2. Satisfacción por dimensiones percibida por los pacientes del Hospital JAT de Chosica 2015.

Se aprecia de la tabla 8 y figura 2, que el 81% de los pacientes percibieron un nivel medio de satisfacción en capacidad de respuesta. Así mismo, son porcentajes semejantes a las otras dimensiones. Cabe destacar que a pesar de ser bajo el porcentaje de pacientes que percibieron niveles bajos de satisfacción, es en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguida de aspectos tangibles los que presentan un nivel de mayor porcentaje. Además, se observa que en las dimensiones seguridad y empatía presentan un nivel alto dentro del porcentaje a pesar de contar con un nivel bajo según la tabla. (32.5) (37.5).

Variable: Trato del personal médico

Tabla 3

Trato del personal médico apreciado por los pacientes del Hospital JAT de Chosica 2015

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	2.4
Medio	86	68.3
Alto	37	29.4
Total	126	100.0

Fuente: Elaborado para el estudio

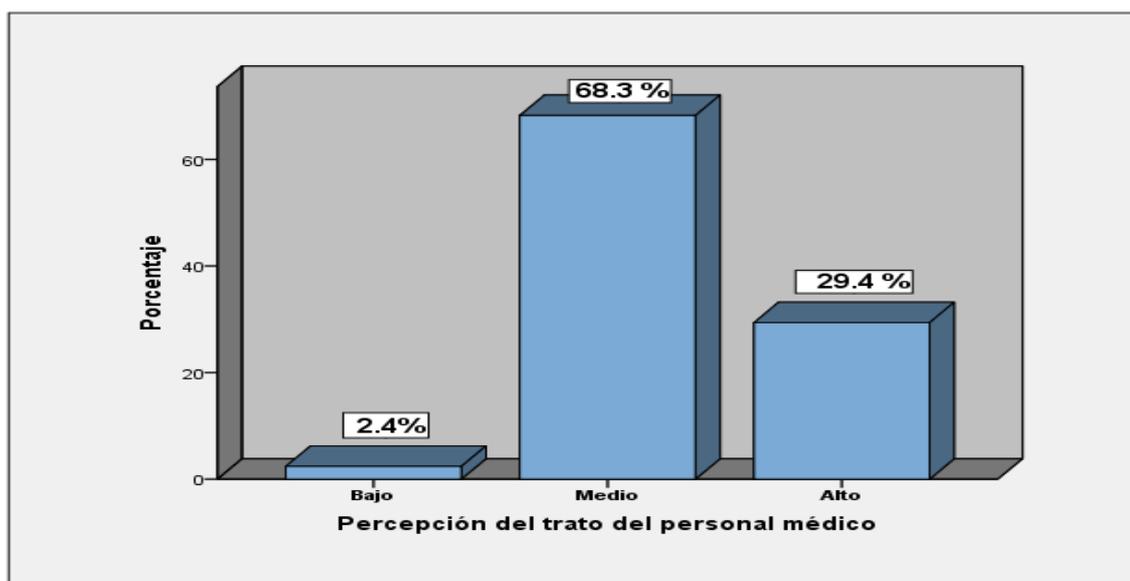


Figura 3. Trato del personal médico apreciado por los pacientes del Hospital JAT de Chosica, 2015.

En la tabla 9 y figura 3 muestra que el 68.3% los pacientes presentan una percepción del trato del personal médico de nivel medio, mientras que el 29.4% evidenció un nivel alto y tan solo un 2.4% presenta un nivel bajo.

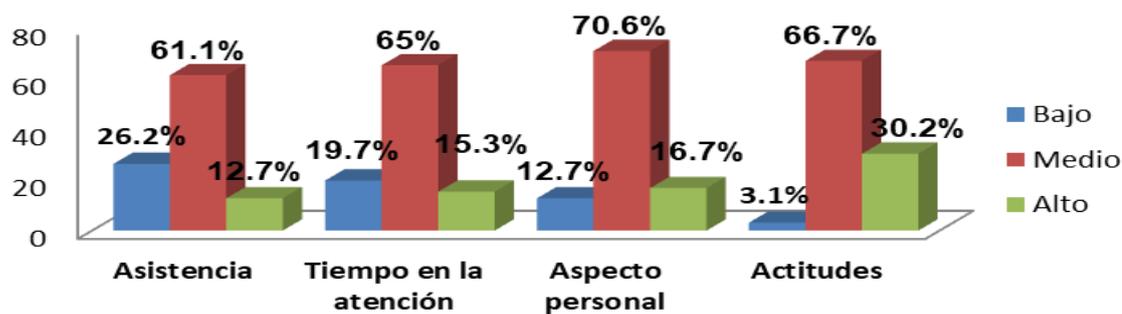
Dimensiones del trato del personal medico

Tabla 4

Trato del personal médico por dimensiones apreciadas por los pacientes del Hospital JAT de Chosica 2015

Nivel	Trato del personal medico							
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	33	26.2	25	19.7	16	12.7	4	3.1
Medio	77	61.1	82	65.	89	70.6	84	66.7
Alto	16	12.7	19	15.3.	21	16.7	38	30.2
Total	126	100.	126	100.	126	100.	126	100.

Fuente: Resultados SPSS 25



Trato del personal médico según sus dimensiones

Figura 4. Trato del personal médico por dimensiones apreciadas por los pacientes del Hospital JAT de Chosica, 2015.

Se verifica en la tabla 10 y figura 4 que, el 70.6% de los pacientes percibieron en realización personal un nivel medio. Así mismo se pudo observar que la dimensión asistencia y tiempo de servicio, son los que presentan mayor nivel porcentaje de pacientes con percepciones de nivel bajo. Por otro lado, cabe recalcar que a pesar es bajo el porcentaje de pacientes que percibieron altos niveles del trato del personal médico, es en la dimensión actitudes, donde conto con un mayor nivel clima organizacional de las diferentes dimensiones como: supervisión, comunicación y condición laboral, que constataron un mayor nivel (30.2%).

4.1 Contrastación de hipótesis

Referente a la hipótesis general

H₀: La satisfacción del paciente No se relaciona con el trato del personal médico.

H₁: La satisfacción del paciente se relaciona con el trato del personal médico.

Tabla 5

Correlación entre: satisfacción del paciente y trato del personal médico

		Trato del personal médico	
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	.523**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	126
			126

El resultado Rho de Spearman igual a 0,523 indica una correlación directa positiva moderada. Por otra parte, el p valor= 0,000 < 0,05 significa rechazar H₀ y

aceptar H1, concluyendo que existe relación entre la satisfacción del paciente y el trato del personal médico, del Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015.

Hipótesis específica 1

H₀: La fiabilidad no se relaciona con el trato del personal médico

H₁: La fiabilidad se relaciona con el trato del personal médico

Tabla 6

Correlación: fiabilidad y el trato del personal médico

		Trato del personal médico	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	.179**
		Sig. (bilateral)	.045
		N	126

Fuente: Resultados SPSS 25

El resultado Rho de Spearman igual a 0,179 indica una correlación directa positiva baja. Por otra parte, el p valor= 0,045 < 0,05 significa rechazar H₀ y aceptar H₁, concluyendo que existe relación entre la fiabilidad y el trato del personal médico, del Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015.

Hipótesis específica 2

H₀: La capacidad de respuesta no se relaciona con el trato del personal médico

H₁: La capacidad de respuesta se relaciona con el trato del personal médico

Tabla 7

Correlación: capacidad de respuesta y trato del personal médico

		Trato del personal médico	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	.277**
		Sig. (bilateral)	.002
		N	126

Fuente: Resultados SPSS 25

El resultado Rho de Spearman igual a 0,277 indica una correlación directa positiva baja. Por otra parte, el p valor= 0,002 < 0,05 significa rechazar H₀ y

aceptar H1, concluyendo que existe relación entre la capacidad de respuesta y el trato del personal médico, del Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015.

Hipótesis específica 3

H₀: La seguridad no se relaciona con el trato del personal médico

H₁: La seguridad no se relaciona con el trato del personal médico

Tabla 8

Correlación: seguridad y trato del personal médico

		Trato del personal médico	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	.339**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	126

Fuente: Resultados SPSS 25

El resultado Rho de Spearman igual a 0,339 indica una correlación directa positiva baja. Por otra parte, el p valor= 0,000 < 0,05 significa rechazar H₀ y aceptar H₁, concluyendo que existe relación entre la seguridad y el trato del personal médico, del Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015.

Hipótesis específica 4

H₀: La empatía no se relaciona con el trato del personal médico

H₁: La empatía se relaciona con el trato del personal médico.

Tabla 9

Correlación: empatía y trato del personal médico

		Trato del personal médico	
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	.318**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	126

Fuente: Resultados SPSS 25

El resultado Rho de Spearman igual a 0,318 indica una correlación directa positiva baja. Por otra parte, el p valor= 0,000 < 0,05 significa rechazar H₀ y aceptar H₁, concluyendo que existe relación entre la empatía y el trato del personal médico, del Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015.

Hipótesis específica 5

H₀: Los aspectos tangibles no se relacionan con el trato del personal médico

H₁: Los aspectos tangibles se relacionan con el trato del personal médico

Tabla 10

Correlación: aspectos tangibles y trato del personal médico

		Trato del personal médico	
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	.347**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	126

Fuente: Resultados SPSS 25

El resultado Rho de Spearman igual a 0,347 indica una correlación directa positiva baja. Por otra parte, el p valor= 0,000 < 0,05 significa rechazar H₀ y aceptar H₁, concluyendo que existe relación entre aspectos tangibles y el trato del personal médico, del Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015.

V. DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio cuyo objetivo fue determinar relación entre la satisfacción de los pacientes y el trato del personal médico en la atención ambulatoria en el Hospital José Agurto Tello de Chosica 2015; se encontró que el 73.8% de los pacientes del Hospital José Agurto Tello de Chosica, percibieron la satisfacción del paciente de nivel medio. Es decir que los encuestados de consulta ambulatoria consideraron que, al salir de su consulta, el personal médico ha cumplido con sus expectativas.

Al respecto, el Ministerio de Salud (2002), menciona es importante conocer la perspectiva del paciente. Es por ello por lo que el usuario en salud es considerado por encima de todo, esto lo tiene claro los trabajadores de la salud por lo que deben brindar servicio con estándares de calidad que cubran las necesidades del usuario tanto en el servicio, incluyendo el respeto e información pertinente. Nuestros resultados coinciden con el investigador Sánchez (2012), quien tuvo como resultado que el 74.8 % de los usuarios de consulta externa, manifestó estar satisfecho con el trato de los médicos.

Así mismo, Quispe (2015) obtuvo como resultado que la satisfacción del usuario fue percibida como bueno en un 79% lo considero como bueno, por presentar también una excelente calidad de servicio. Nuestra investigación difiere con Castillo (2011) quien concluye que la dificultad es por parte de los médicos, que no prestan tiempo necesario para absolver sus dudas de los pacientes, por ello no llegan a comprender la explicación del médico sobre su problema de salud. Todo ello conlleva a la percepción de una mala calidad e insatisfacción del paciente.

De igual manera, otro investigador con quien disintimos es Díaz (2014), quien que los usuarios externos percibieron en su gran mayoría una insatisfacción (68.2%), esto de acuerdo con la calidad de atención en el hospital, manifestaron que no reciben una calidad de atención por parte de los profesionales, concluyendo que no hay interrelación entre usuario y personal de salud. Además, nos diferenciamos del estudio de Ninamango (2014), quien concluyó que en el hospital los pacientes manifiestan una gran una insatisfacción global, es decir, en todos sus niveles en un 83.9%. Los usuarios de consulta externa al ingresar están

con altas expectativas del servicio, pero al recibir el servicio las percepciones cambian totalmente a un nivel muy inferior.

Por otro lado, en lo que se refiere a la satisfacción del paciente por dimensiones en la figura 3 se apreció que el 81% de los pacientes percibieron satisfacción medio en la dimensión capacidad de respuesta, siendo resultados semejantes con las demás dimensiones. Cabe destacar que a pesar de ser bajo el porcentaje de pacientes que percibieron niveles bajos de satisfacción, es en la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguida de aspectos tangibles los que presentan un nivel de mayor porcentaje. Además, se observa que en las dimensiones seguridad y empatía presentan un nivel alto dentro del porcentaje a pesar de contar con un nivel bajo según la tabla. (32.5) (37.5).

Respecto a la fiabilidad nos muestra que hay un grupo de pacientes que aun que son bajos sus niveles de porcentaje, sienten que los médicos deben procurar llegar en su horario y el día citado, Estos resultados nos hablan de un médico que regularmente tiene la capacidad de realizar de manera rápida y correcta todas sus labores como registros, recetas, solicitudes de interconsultas, revisiones de examen de forma electrónica y visual.

Concordamos con Castillo (2011) porque sus resultados nos indicaron que los médicos atienden casi siempre en horarios estipulado (48%), además, en gran parte respetan su privacidad durante la atención (89%), la dificultad de parte de los médicos es que no prestan tiempo necesario para absolver sus dudas, por ello no llegan a comprender la explicación del médico sobre su problema de salud. Todo ello conlleva a la percepción de la calidad de servicio de la consulta externa del Centro Medico ESMIL, considerada como insatisfactoria.

Es decir, en su mayoría los usuarios juzgan el centro de salud sobre la base de los servicios que recibe y percibe; entre ello se puede mencionar, la forma como son tratados, lo que pueden ver, oír y con ello lo que viven cuando son atendidos, por lo que concluye el investigador que hay un gran compromiso del personal de salud muy aparte de sus cargos en las diferentes áreas de la institución hospitalaria deben ayudar a crear y mantener un ambiente de respeto para los usuarios, donde se note la calidad de sus intervinientes. Nuestra investigación difiere de Calvente (2015) donde los pacientes señalan como

necesidades prioritarias la mejor eficacia y aumentar el número de fisioterapias para los pacientes.

Por otro lado, Del Salto (2014), manifestó que los usuarios en un 45% manifestaron que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el departamento médico. Aún más específico en el problema es el investigador Castillo (2011), él recogió el sentir de los usuarios de consulta externa quienes no llegan a comprender la explicación del médico sobre su problema de salud. Es decir, el usuario juzga lo que perciben en el centro hospitalario los servicios que obtienen, por lo que concluye que el personal de la salud debe demostrar responsabilidad sin tener en cuenta sus puestos, sean del área que sean ayudando a establecer un ambiente de respeto para los usuarios, donde se note la calidad de sus intervinientes.

Referente al trato del personal médico, el 68.3% los pacientes presentan una percepción del trato del personal médico de nivel medio, mientras que el 29.4% evidencio un nivel alto y tan solo un 2.4% presenta un nivel bajo. Esto nos da a entender de un personal médico responsable, que brinda sus conocimientos de manera profesional y que en todo momento debe respetar al paciente como persona, brindando un trato digno. Así también referente al trato del personal médico por dimensiones, se muestra que el 70.6% de los pacientes perciben un nivel medio de realización personal, siendo similares con los porcentajes de las otras dimensiones.

Así mismo se pudo observar que la dimensión asistencia y tiempo de servicio, son los que presentan mayor nivel porcentaje de pacientes con percepciones de nivel bajo. Por otro lado, cabe recalcar que a pesar es bajo el porcentaje de pacientes que percibieron altos niveles del trato del personal médico, es en la dimensión actitudes, donde conto con un mayor nivel clima organizacional de las diferentes dimensiones, es en la supervisión, comunicación y condición laboral, donde constataron un mayor nivel (30.2%). Nos demuestra que, aunque presentan un nivel medio en el trato personal, muestran deficiencias en la asistencia, como cuando no lo encuentran en su consultorio en horas de trajo, o cuando llegan tarde y el paciente está esperando, entonces su atención es rápida, mostrando poco empatía e interés por el enfermo. Al respecto, el estudio de Calvente (2015) concluyó, que los pacientes sienten la falta de intimidad

durante la atención, así como, un tiempo de espera prolongado por lo que deben disminuir la espera para ser atendidos.

Por el contrario Del Salto (2014), los pacientes coinciden en que la relación con el tiempo de consulta con el médico es de adecuado, siendo cordial y amable, También Rivera (2014) destacó que varios de los encuestados refieren que les realizaron el examen médico de forma completa y minuciosa, que existe un respeto a la privacidad durante la atención. Además, el doctor presenta un nivel alto de empatía, es decir hay una buena comprensión de la explicación del médico y sobre todo su buen trato.

Correspondiente a los resultados obtenidos de la hipótesis general de la relación entre la variable satisfacción de los pacientes y el trato del personal médico en la atención ambulatoria, el valor de $p = 0,000$ indicó rechazar la hipótesis nula, concluyéndose que existe relación entre la satisfacción del paciente y el trato personal médico. Al respecto se concluye que el trato del personal médico es bueno y trata al paciente como ser humano, con empatía, comunicación y ética este influye en la satisfacción del paciente. Es decir, a mejor trato del personal médico, mejor satisfacción percibida por los pacientes. De igual forma Quispe (2015) demostró que sus variables se correlacionaron moderadamente, al igual que Redhead (2015), tuvo en su resultado una relación positiva entre sus variables.

De la hipótesis específica uno, los hallazgos evidenciaron que existe relación entre la fiabilidad y el trato personal médico, el valor de $p = 0,045$ menor al nivel de confianza permitido, implicó rechazar la hipótesis nula, concluyéndose la existencia de una relación entre la dimensión fiabilidad y el trato personal médico. Nuestra investigación coincide con el estudio de Aranda (2015) cuyo resultado de su investigación encontró una correlación entre las dimensiones. Además, de la hipótesis específica dos, los hallazgos evidenciaron la relación entre la capacidad de respuesta y el trato personal médico, cuyo p valor = $0,002$ menor al nivel de confianza permitido, implicó rechazar la hipótesis nula, concluyéndose que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y el trato personal médico.

Nuestra investigación difiere rotundamente con los hallazgos evidenciados de Aranda (2015) quien encontró como resultado la no existencia de correlación

con las dimensiones capacidad de respuesta. Los hallazgos de la hipótesis especifican tres, evidenciaron que existe relación entre la seguridad y el trato personal médico, cuyo valor de $p = 0,000$ menor al nivel de confianza permitido, implicó rechazar la hipótesis nula, concluyéndose que existe relación entre la dimensión seguridad y el trato personal médico.

Nuestra investigación coincide con Aranda (2015) quien tuvo como resultado que sí existe correlación en las dimensiones seguridad. Mientras que de la hipótesis específica cuatro, los hallazgos evidenciaron que existe relación entre la empatía y el trato personal médico, cuyo valor de $p = 0,000$ menor a $0,05$, significó rechazar la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre la dimensión la empatía y el trato del personal médico.

Nuestra investigación concuerda con los hallazgos evidenciados de Aranda (2015) quien halló que sí existe correlación con la dimensión empatía. Finalmente tenemos la hipótesis específica cinco, los hallazgos evidenciaron la relación entre la capacidad de respuesta y el trato personal médico, con p valor = $0,000$, menor a $0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y el trato personal médico. Nuestra investigación coincide con la de Aranda (2015) que en su resultado también evidenció la correlación entre los aspectos tangibles.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De la correlación positiva baja igual a 0,523, se concluye que, a un nivel medio de satisfacción de los pacientes, el trato del personal médico en la atención ambulatoria en el Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015, es medio o regular.

Segunda: De la correlación positiva baja igual a 0,179, se concluye que, a un nivel bajo de fiabilidad, el trato del personal médico en la atención ambulatoria en el Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015, es bajo.

Tercera: De la correlación positiva moderada igual a 0,277, se concluye que, a un nivel bajo de capacidad de respuesta, el trato del personal médico en la atención ambulatoria en el Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015, es bajo.

Cuarta: De la correlación positiva baja igual a 0,339, se concluye que, a un nivel bajo de seguridad, el trato del personal médico en la atención ambulatoria en el Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015, es bajo.

Quinta: De la correlación positiva baja igual a 0,318, se concluye que, a un nivel bajo de empatía, el trato del personal médico en la atención ambulatoria en el Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015, es bajo.

Sexta: De la correlación positiva baja igual a 0,347, se concluye que, a un nivel bajo de los aspectos tangibles, el trato del personal médico en la atención ambulatoria en el Hospital José Agurto Tello de Chosica, 2015, es bajo.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al director del Hospital José Agurto Tello, lo siguiente:

Primero: Implementar estrategias para reforzar la relación de la satisfacción de los pacientes con el trato del personal médico en la atención ambulatoria, así como capacitaciones o refuerzos en temas como habilidades sociales, que mejore la relación de médico paciente, que genere a la vez mayor satisfacción.

Segundo: Rescatar el compromiso del médico, para con el paciente, de tal manera que los usuarios perciban ese compromiso, Se debe sensibilizar el trato del personal médico a la proyección social.

Tercero: Mejorar la relación de médico-paciente referente a la seguridad del paciente, la atención debe ser segura, eficiente por parte del personal médico, en este caso se recomienda realizar medidas en la mejora la calidad del servicio que prestan.

Cuarto: Promover talleres con el personal médico, relacionados a la empatía, competencias primordiales o básicas de un profesional que tiene la vocación de servicio social, es un recurso que ayudara a la comunicación y un buen entendimiento con del paciente, el médico debe ver con los ojos de paciente y comprenderlo a través de una relación cordial y humano. Para ello se debe realizar talleres dirigidas a todo el personal de la institución.

Quinto: Promover acciones de orientación e información que propicien la satisfacción de los pacientes y el tiempo de atención médica en la atención ambulatoria en los establecimientos médicos, implementando las citas a horarios, que condicionarán a realizar la atención médica en el tiempo estandarizado.

Sexto: Implementar acciones de mejora en los procesos de atención, para ello los directivos de la institución debe tomar y decidir acciones, que complementen un servicio óptimo, oportuno y eficiente. Estas son acciones que debe de comprometerse a todo el personal de arriba hacia abajo hacia arriba.

VIII. REFERENCIAS

- Akmm M., & Army, H. (2015). Patient Satisfaction with Hospital Health Care Services: Outpatient Settings of Combined Military Hospital Bogra. Article JAFMC. Recuperado de [V/repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UC13032/cordova_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UC13032/cordova_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aranda. M., y Mohina, E. (2015). *Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión del Distrito de Villa María del Triunfo, en enero del 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Bernal (2010). Metodología de la investigación (3ª ed.). Colombia: Pearson
- Bertalanffy y Chávez, (2005). Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. Editorial Trillas. México.
- Brandenburg, L., Gabow, P., Steele, G., Toussaint., & Tyson, B. (febrero, 2015). Innovation and best practices in health care scheduling. Recuperado de <https://nam.edu/wp-content/uploads/2015/06/SchedulingBestPractices.pdf>
- Calvente, R. (2015). *Análisis del grado de satisfacción y calidad de vida de los usuarios de las unidades de fisioterapia de los Hospitales Públicos de Sevilla*. (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla. Recuperado de <https://idus.us.es/.../Análisis%20del%20grado%20de%20satisfacción%20y%20calidad...>
- Castillo, G. (2011). *Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil*. (Tesis de diplomado) Universidad Católica de Loja. Quito, Ecuador. Recuperado de <http://cepra.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/1/Tesis%20de%20Castillo%20Soto%20Gladys%20Katuska.pdf>
- Córdova, L. (2015). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Recuperadodehttp://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13032/cordova_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chahal, H. & Mehta, S (2013). Modeling patient satisfaction construct in the Indian health care context", *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*.
https://www.academia.edu/27047656/Modeling_patient_satisfaction_construct_in_the_Indian_health_care_context
- Díaz, M. (2014). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, Hospital Tito Villar Cabeza – Bambamarca – 2014*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado de URI: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/143>.
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012* (Tesis de maestría). Universidad Central de Ecuador. Recuperado de www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf
- Donabedian, A. (2003). *Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación*. México. DF: La Prensa Médica Mexicana S.A.
- Donabedian, A. (1980) The definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor (Mich): Health Administration Press; 1980 vol. 1
- Duclay, E., Hardouin, J., Ebille, V., Anthoine, E., & Morel, L. (2014). Exploring the impact of staff absenteeism on patient satisfaction using routine databases in a university hospital. *Journal of nursing management*, 23 (7), 930-934. DOI: 10.1111 / jonm.12219
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alvarez, V., Pérez, M., y Bustamante, S. (2006). Satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Rev Calidad Asistencial*, 22(3) ,133-140. Recuperado de www.elsevier.es/index.php?p=revista&pRevista=pdfsimple&pii=13102462&r...
- Essalud (2015) Resolución de gerencia general. Recuperado de https://ww1.essalud.gob.pe/compendio/pdf/0000003161_pdf.pdf

- Fernández, J. et al (2009). Satisfacción del paciente con la relación con su médico de familia: un estudio con el patient- doct relationship questionnaire. Elsevier, 42(4), 196-203. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2009.09.026>
- Fustino, N., & Kochanski, J. (2015). Improving Patient Satisfaction in a Midsize Pediatric Hematology-Oncology Outpatient Clinic. *Journal of Oncology Practice*. Recuperado de <https://ascopubs.org/doi/full/10.1200/JOP.2015.004911>
- Ganasegeran, k., & Dubai, S. (marzo, 2014). Medical professionalism from a sociocultural perspective: evaluation of the communicative attitudes of medical residents during the medical meeting in Malaysia. *JPGM- Journal of postgraduate medicine*. Recuperado de <http://www.jpgmonline.com/article.asp?issn=0022-3859;year=2014;volume=60;issue=1;spage=12;epage=15;aualast=Ganasegeran>
- Hans, P., & Mishra, T. (2014). Study of patient satisfaction at a super specialty tertiary care hospital. *Indian journal of clinical practice*, 25(7), 624-634. Recuperado de <http://medind.nic.in/iaa/t14/i12/iaat14i12p624.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Batista, P. (2014). Metodología de la investigación. (Sexta edición). Mexico: McGraw- Hill/.
- Iliyasu, Z., Abubakar, I., Lawan, U., & Gajida, A. (diciembre, 2010). Patients' satisfaction with services obtained from aminu Kano teaching hospital, kano, northern Nigeria. *Nigerian journal of clinical practice*. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/64133-125126-1-PB.pdf>
- Kessler, D., & Mylod, D. (2011). Does patient satisfaction affect patient loyalty? *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 24(4) ,266-273. DOI:10.1108/09526861111125570
- Lee, R y Jones, L. (1933) El concepto de buena atención médica. *Revista publica de México*. Recuperado de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5279/5423>
- López (2013). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario dental satisfaction questionnaire* (Tesis de doctorado). Universitat do Valencia.

Recuperadode:http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/TesisDoctoral_EstudiodelasatisfaccionenOdontologiADame.pdf?sequence=1

Mejía, S. (2005). Un buen trato en la institución de salud. Revista de actualizaciones de enfermería. Recuperado de <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-82/enfermeria8205-bueno/>

Ministerio de Salud (2002) Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/.../07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.p...>

Morales, C. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en mistrato Risaralda*. Febrero a abril 2009. (Tesis de grado). Pontificia universidad Javeriana- Bogotá. Recuperado de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>

Mukhtar et al (2013) Patient satisfaction; OPD services in a Tertiary Care Hospital of Lahore. Professional Med J. Recuperado de http://applications.emro.who.int/imemrf/Professional_Med_J_Q/Professional_Med_J_Q_2013_20_6_973_980.pdf

Ninamango, M. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marco.

OMS (2008). Informe sobre la salud en el mundo - La atención primaria de salud más necesaria que nunca. Recuperada de http://www.who.int/whr/2008/08_report_es.pdf

Paganini, J., y capote, R. (1990). *Los sistemas locales de salud: Conceptos, Métodos, experiencias*. Washington, D.C.: OPS.

- Pini et al (2014). Assessment of Patient Satisfaction of the Quality of Health Care Provided by Outpatient Services of an Oncology Hospital. Canadian center of science and education- global journal of health science. 6(5), 196-203. DOI:10.5539/gjhs.v6n5p196. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25169006>
- Porter, M., & Lee, T. (octubre, 2013) .The Strategy That Will Fix Health Care. Harvard business review. Recuperado de <https://hbr.org/2013/10/the-strategy-that-will-fix-health-care>
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*. (Tesis de grado). Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de repositorio.unajma.edu.pe/.../24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servi...
- Rivera, T. (2014). *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina general del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú. Lima, Setiembre 2013 - febrero 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Mayor de San Marcos.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Mayor de San Marcos.
- Ruiz, R., Rodríguez, J., y Epstein, R. (2003). Que estilo de consulta debería emplear con mis pacientes: reflexiones practicas sobre la relación médico paciente. Elsevier revista de atención primaria. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-que-estilo-consulta-deberia-emplear-13055445>
- Sánchez. L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nueva León. Recuperada de eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf
- Sánchez, D. y Contreras, Y. (2014). La relación médico- paciente y su importancia en la práctica médica. Revista cubana de medicina militar. 2014, 43 (4). 528 – 533

- Sanders, O., & MD, S (mayo, 2013). Patient Satisfaction: Implications and Predictors of Success. JB&JS The journal of bone & joint surgery. Recuperado de https://journals.lww.com/jbjsjournal/Abstract/2013/05150/Patient_Satisfaction__Implications_and_Predictors.20.aspx
- Sharma, A., Kasar, P., & Sharma, R. (Julio, 2015). Patient satisfaction about hospital services: a study from the outpatient department of tertiary care hospital, Jabalpur, madhya pradesh, India. Article National Journal of community medicine. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/287216440_Patient_satisfaction_about_hospital_services_a_study_from_the_outpatient_department_of_tertiary_care_hospital_jabalpur_madhya_pradesh_india
- Sook, H., Hee, E., & Yeom, H. (2015). Predictors of Patient Satisfaction with Tertiary Hospitals in Korea. Hindawi- Nursing research and practice. Recuperado de <https://www.hindawi.com/journals/nrp/2015/749754/>
- Superintendencia de Salud de Chile (2013). ¿Qué es el trato digno para los pacientes? Elementos que componen el trato digno informe global. Recuperado de www.supersalud.gob.cl/difusion/665/articulos-9004_recurso_1.pdf
- Valdivia, F., Ardon, N. y Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Digital 2004; 10 (73). Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 6 (13): 139-168, julio-diciembre de 2007
- Vawdrey, D., et al (2011). A Tablet Computer Application for Patients to Participate in Their Hospital Care. AMIA Annual symposium proceeding archive. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3243172/>
- Vural, F., Ciftci, S., Cakiroglu, Y., & Vural, B. (diciembre, 2014). Patient satisfaction with outpatient health care services: evaluation of the components of using regression analysis. NCI – Northern clinics of Istanbul this service. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5175066/>

Zafra, J., Veramendi, L., y Villa, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. An fac med. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v76n1/a17v76n1.pdf>

Zarei, E. (noviembre, 2015). Service quality of hospital outpatient departments: patients' perspective. Article International journal of Health care quality assurance.

Recuperadodehttps://www.researchgate.net/publication/282645304_Service_quality_of_hospital_outpatient_departments_patients'_perspective

ANEXOS

ANEXO1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 11

Operacionalización de la variable satisfacción del paciente

Dimensiones (Variables)	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rangos
Fiabilidad	Cumplir con el servicio ofrecido	1 - 3		
Capacidad de respuesta	Servir al usuario de forma rápida y oportuna	4 - 5	(1) Muy malo	Bajo (16 - 37)
	Confianza en la actitud del medico	6 - 9	(2) Malo (3) Regular	Medio (38 - 59)
Empatía	Entender y atender las necesidades del usuario	10 -14	(4) Bueno (5) Muy bueno	Alto (60 - 80)
Aspectos tangibles	Condición de las instalaciones	15 16		

Fuente: Adaptado del ministerio de salud (2002).

Tabla 12

Operacionalización de la variable trato del personal médico

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel Rango
Asistencia	Cumplimiento con el turno programado. Puntualidad.	1-3	(1) Muy malo	Bajo (14-33)
Tiempo en la atención médica	Permanencia en el consultorio. Tiempo establecido en la duración de la consulta médica.	4 – 6	(2) Malo	Medio (34-51)
Aspecto personal	Uso del uniforme Identificación.	7 – 9	(3) Regular	Alto (52-70)
Actitudes	Saludo, presentación Comunicación cordial y comprensiva. Autonomía. Respeto de la privacidad. Despedida	10 – 14	(4) Bueno (5) Muy bueno	

Fuente: Elaborado para el Estudio

ANEXO 2: INSTRUMENTO

Instrumento para medir la satisfacción del paciente.

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario sobre satisfacción del paciente SERVQUAL

Autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry

Aadaptación: Lizbeth Luján Medina

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: pacientes de uso externo

Duración: 10 minutos.

Objetivo: Determinar la satisfacción del paciente.

Descripción: El cuestionario consta de 16 preguntas sobre satisfacción del paciente, fue estructurado bajo una escala tipo Likert, con cinco categorías: Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4) y Muy bueno (5) y con cinco categorías o dimensiones: Fiabilidad (3 ítems). Capacidad de respuesta (2 ítems). Seguridad (4 ítems). Empatía (5 ítems) y aspectos tangibles (2 ítems)

Instrumento para medir el trato del personal médico

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario sobre el trato del personal médico.

Autor: Lizbeth Luján Medina

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: adultos

Duración: de 15 a 20 minutos.

Objetivo: Determinar el trato del personal médico.

Descripción: El cuestionario consta de 14 preguntas, fue estructurado bajo una escala tipo Likert, con cinco categorías: Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4) y Muy bueno (5). Está dividido en cuatro dimensiones: asistencia (3 ítems). Tiempo en la atención médica (3 ítems), Aspecto personal (3 ítems), Actitudes (5 ítems),

Tabla 13

Validez del instrumento satisfacción del paciente

Experto		El instrumento presenta			condición final
		Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Metodólogo	Dr. Roca Ávila Yovana	Sí	Sí	Sí	Aplicable
Temático	Dr. García León	Sí	Sí	Sí	Aplicable
Estadista	Francisco	Sí	Sí	Sí	Aplicable
	Dr. Fernández Saucedo Narciso				

Fuente: Elaborado para el estudio

Tabla 14

Validez de la variable trato del personal médico

Experto		El instrumento presenta			condición final
		Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Metodólogo	Dr. Roca Ávila Yovana	Sí	Sí	Sí	Aplicable
Temático	Dr. García León	Sí	Sí	Sí	Aplicable
Estadista	Francisco	Sí	Sí	Sí	Aplicable
	Dr. Fernández Saucedo Narciso				

Fuente: Elaborado para el estudio

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

Instrucciones:

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de la satisfacción de los pacientes en consultorios externos. Quisiéramos pedir su colaboración para que conteste algunas preguntas que no llevarán mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas, le pedimos que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Para contestar este cuestionario usted debe poner notas de 1 a 5 a cada una de las 16 preguntas que se realizan a continuación. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

NOTA: 1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
1	¿La consulta con el médico se realizó en el día y en el horario como estuvo programado?					
2	¿La atención se realizó por el médico programado que Ud. solicitó. ?					
3	¿Las citas con el médico solicitado se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad?					
	Capacidad de Respuesta					
4	¿El médico realizó todos los registros, recetas, solicitudes de interconsultas y exámenes de forma manual y electrónica de manera correcta y rápida?					
5	¿El médico que lo atendió suspendió su atención y laborará en otro turno para atender a sus pacientes citados?					
	Seguridad					
6	¿El médico que lo atendió en el consultorio respetó su privacidad?					
7	¿El médico que lo atendió en el consultorio respetó su privacidad?					
8	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. ?					
9	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspiró confianza?					
	Empatía					
10	¿El médico que lo atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
11	¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?					
12	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
13	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos					

	adversos?					
14	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
	Aspectos Tangibles					
15	¿El médico que lo atendió presentó limpieza en su vestimenta?					
16	¿El médico que lo atendió estuvo correctamente uniformado?					

CUESTIONARIO SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL MÉDICO EN LA ATENCIÓN AMBULATORIA

Instrucciones:

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de la satisfacción de los pacientes en consultorios externos. Quisiéramos pedir su colaboración para que conteste algunas preguntas que no llevarán mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas, le pedimos que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Para contestar este cuestionario usted debe poner notas de 1 a 5 a cada una de las 16 preguntas que se realizan a continuación. Marque con una (X), la alternativa que considere apropiada, no deje ninguna pregunta sin contestar

NOTA: 1 Muy malo 2 Malo 3 Regular 4
Bueno

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
1	¿El médico programado para la atención asistió según el rol?					
2	¿El médico que atendió inició con puntualidad la atención en el horario establecido?					
3	¿El médico permaneció en el consultorio durante el horario establecido para la atención ambulatoria?					
4	¿El tiempo de duración de cada atención brindada por el médico fue según el estándar establecido?					
5	¿El médico atendió a todos los pacientes con cita médica en su turno?					
6	¿El médico otorga cita adicional cuando se le solicita para un paciente con mucha dificultad de acceder a una cita?					
7	¿El médico está uniformado según lo establecido?					
8	¿El médico usa barreras de bioseguridad?					
9	¿El médico cuenta con su identificación según lo establecido?					
10	¿El médico saludó y se presentó al ingresar el paciente al consultorio?					
11	¿El trato del médico fue cordial?					
12	¿La comunicación del médico fue en términos entendibles para el paciente?					
13	¿El médico motivó al paciente para que participe en las decisiones referentes a su salud?					
14	¿El médico respetó la privacidad del paciente?					

ANEXO 3: POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: 1400.

Muestra: El tamaño muestral se calculó con la siguiente fórmula del muestreo probabilístico estratificado

n= 126

$$n_k = \frac{N_k}{N} = n$$

Anexo 4: Validez de instrumento

Validez de contenido

Cuestionario para la medición de la satisfacción del paciente.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Fiabilidad							
1.	¿La consulta con el médico se realizó en el día y en el horario como estuvo programado?	X		X		X		
2.	¿La atención se realizó por el médico programado que Ud. solicitó?	X		X		X		
3.	¿Las citas con el médico solicitado se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad?	X		X		X		
	Capacidad de Respuesta							
4.	¿El médico realizó todos los registros, recetas, solicitudes de interconsultas y exámenes de forma manual y electrónica de manera correcta y rápida?	X		X		X		
5.	¿El médico que lo atendió suspendió su atención y laborará en otro turno para atender a sus pacientes citados?	X		X		X		
	Seguridad							
6.	¿El médico que lo atendió en el consultorio respetó su privacidad?	X		X		X		
7.	¿El médico que lo atendió en el consultorio respetó su privacidad?	X		X		X		
8.	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
9.	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspiró confianza?	X		X		X		
	Empatía							
10.	¿El médico que lo atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
11.	¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
12.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	X		X		X		
13.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		
14.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		

Aspectos Tangibles						
15	¿El médico que lo atendió presentó limpieza en su vestimenta?	X		X		X
16	¿El médico que lo atendió estuvo correctamente uniformado?	X		X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Los ítems propuestos sí miden lo previsto en las dimensiones*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mag. *LUIS GERARDO REJAS BORJAS*

DNI. *10.805.802*

Especialidad del validador. *Docente de Metodología de Investigación en Maestría USMP Virtual*

23 de *FEBRERO* del 20*16*

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

Firma del Experto Informante.

Cuestionario para la medición del trato del personal médico.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRATO DEL PERSONAL MEDICO

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Asistencia								
1.	¿El médico programado para la atención asistió según el rol?	X		X		X		
2.	¿El médico que atendió inició con puntualidad la atención en el horario establecido?	X		X		X		
3.	¿El médico permaneció en el consultorio durante el horario establecido para la atención ambulatoria?	X		X		X		
Tiempo en la atención médica								
4.	¿El tiempo de duración de cada atención brindada por el médico fue según el estándar establecido?	X		X		X		
5.	¿El médico atendió a todos los pacientes con cita médica en su turno?	X		X		X		
6.	¿El médico otorga cita adicional cuando se le solicita para un paciente con mucha dificultad de acceder a una cita?	X		X		X		
Aspecto personal								
7.	¿El médico está uniformado según lo establecido?	X		X		X		
8.	¿El médico usa barreras de bioseguridad?	X		X		X		
9.	¿El médico cuenta con su identificación según lo establecido?	X		X		X		
Actitudes								
10.	¿El médico saludó y se presentó al ingresar el paciente al consultorio?	X		X		X		
11.	¿El trato del médico fue cordial?	X		X		X		
12.	¿La comunicación del médico fue en términos entendibles para el paciente?	X		X		X		

13	¿El médico motivo al paciente para que participe en las decisiones referentes a la salud?	X		X		X	
14	¿El médico respetó la privacidad del paciente?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems propuestos sí miden lo contemplado en dimensiones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mag. LUIS GERARDO REJAS BORJAS

DNI 10805802

Especialidad del validador Docente de Metodología de la Investigación en Maestría USMP Virtual

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

23 de FEBRERO del 2016

Firma del Experto Informante.

Cuestionario para la medición de la satisfacción del paciente.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Fiabilidad							
1.	¿La consulta con el médico se realizó en el día y en el horario como estuvo programado?	✓		✓		✓		
2.	¿La atención se realizó por el médico programado que Ud. solicitó?	✓		✓		✓		
3.	¿Las citas con el médico solicitado se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad?	✓		✓		✓		
	Capacidad de Respuesta							
4.	¿El médico realizó todos los registros, recetas, solicitudes de interconsultas y exámenes de forma manual y electrónica de manera correcta y rápida?	✓		✓		✓		
5.	¿El médico que lo atendió suspendió su atención y laborará en otro turno para atender a sus pacientes citados?	✓		✓		✓		
	Seguridad							
6.	¿El médico que lo atendió en el consultorio respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
7.	¿El médico que lo atendió en el consultorio respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
8.	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
9.	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
	Empatía							
10.	¿El médico que lo atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
11.	¿El médico que lo atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
12.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	✓		✓		✓		
13.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓		
14.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	✓		✓		✓		

Aspectos Tangibles						
15.	¿El médico que lo atendió presentó limpieza en su vestimenta?	✓		✓		✓
16.	¿El médico que lo atendió estuvo correctamente uniformado?	✓		✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 28227195

Especialidad del validador: H.G. en "Salud Pública"

...25...de...E...del 20.16

MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL GENERAL DE ENFERMERIA
 Mg. JULIA MELIA ALARCÓN ORTIZ
 C.F.P. N° 11295
 JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

Cuestionario para la medición del trato del personal médico.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRATO DEL PERSONAL MEDICO

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Asistencia							
1.	¿El médico programado para la atención asistió según el rol?	✓		✓		✓		
2.	¿El médico que atendió inició con puntualidad la atención en el horario establecido?	✓		✓		✓		
3.	¿El médico permaneció en el consultorio durante el horario establecido para la atención ambulatoria?	✓		✓		✓		
	Tiempo en la atención medica							
4.	¿El tiempo de duración de cada atención brindada por el médico fue según el estándar establecido?	✓		✓		✓		
5.	¿El médico atendió a todos los pacientes con cita médica en su turno?	✓		✓		✓		
6.	¿El médico otorga cita adicional cuando se le solicita para un paciente con mucha dificultad de acceder a una cita?	✓		✓		✓		
	Aspecto personal							
7.	¿El médico está uniformado según lo establecido?	✓		✓		✓		
8.	¿El médico usa barreras de bioseguridad?	✓		✓		✓		
9.	¿El médico cuenta con su identificación según lo establecido?	✓		✓		✓		
	Actitudes							
10.	¿El médico saludó y se presentó al ingresar el paciente al consultorio?	✓		✓		✓		
11.	¿El trato del médico fue cordial?	✓		✓		✓		
12.	¿La comunicación del médico fue en términos entendibles para el paciente?	✓		✓		✓		

13.	¿El médico motivo al paciente para que participe en las decisiones referentes a la salud?	✓		✓		✓		
14.	¿El médico respetó la privacidad del paciente?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 28227195

Especialidad del validador: *MG. En Salud Pública*

...25...de...#...del 20...16

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN GENERAL DE ENFERMERÍA
Mg. JULIA MAELIA ALARCO ORTIZ
C.P. Nº 11795
Jefa del Departamento de Enfermería

Cuestionario para la medición de la satisfacción del paciente.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Fiabilidad								
1.	¿La consulta con el médico se realizó en el día y en el horario como estuvo programado?	X		X		X		
2.	¿La atención se realizó por el médico programado que Ud. solicitó?	X		X		X		
3.	¿Las citas con el médico solicitado se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad?	X		X		X		
Capacidad de Respuesta								
4.	¿El médico realizó todos los registros, recetas, solicitudes de interconsultas y exámenes de forma manual y electrónica de manera correcta y rápida?	X		X		X		
5.	¿El médico que lo atendió suspendió su atención y laborará en otro turno para atender a sus pacientes citados?	X		X		X		
Seguridad								
6.	¿El médico que lo atendió en el consultorio respetó su privacidad?	X		X		X		
7.	¿El médico que lo atendió en el consultorio respetó su privacidad?	X		X		X		
8.	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
9.	¿El médico que atendió su problema de salud, le inspiró confianza?	X		X		X		
Empatía								
10.	¿El médico que lo atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
11.	¿El médico que lo atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
12.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	X		X		X		
13.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		
14.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	X		X		X		

Aspectos Tangibles								
15.	¿El médico que lo atendió presentó limpieza en su vestimenta?	X		X		X		
16.	¿El médico que lo atendió estuvo correctamente uniformado?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Los ítems que se han propuesto sí miden lo que se busca en las dimensiones*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mag.: *Roberto Santiago Bellido García*

DNI: 08883139

Especialidad del validador: *Asesor de tesis en Escuela de Posgrado UCV y USIL*

23 de febrero del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

.....
Firma del experto firmante

Cuestionario para la medición del trato del personal médico.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRATO DEL PERSONAL MEDICO

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Asistencia								
1.	¿El médico programado para la atención asistió según el rol?	X		X		X		
2.	¿El médico que atendió inició con puntualidad la atención en el horario establecido?	X		X		X		
3.	¿El médico permaneció en el consultorio durante el horario establecido para la atención ambulatoria?	X		X		X		
Tiempo en la atención medica								
4.	¿El tiempo de duración de cada atención brindada por el médico fue según el estándar establecido?	X		X		X		
5.	¿El médico atendió a todos los pacientes con cita médica en su turno?	X		X		X		
6.	¿El médico otorga cita adicional cuando se le solicita para un paciente con mucha dificultad de acceder a una cita?	X		X		X		
Aspecto personal								
7.	¿El médico está uniformado según lo establecido?	X		X		X		
8.	¿El médico usa barreras de bioseguridad?	X		X		X		
9.	¿El médico cuenta con su identificación según lo establecido?	X		X		X		
Actitudes								
10.	¿El médico saludó y se presentó al ingresar el paciente al consultorio?	X		X		X		
11.	¿El trato del médico fue cordial?	X		X		X		
12.	¿La comunicación del médico fue en términos entendibles para el paciente?	X		X		X		

13.	¿El médico motivo al paciente para que participe en las decisiones referentes a la salud?	X		X		X		
14.	¿El médico respetó la privacidad del paciente?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Los ítems que se han propuesto sí miden lo que se busca en las dimensiones*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mag.: *Roberto Santiago Bellido García*..... DNI: *08883139*.....

Especialidad del validador: *Asesor de tesis en Escuela de Posgrado UCV y USIL*.....

23 de febrero del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

A handwritten signature in blue ink on a light blue background. The signature is stylized and appears to be a name, possibly starting with 'R' and 'L'. It is written above a solid black horizontal line.

.....
Firma del experto firmante

ANEXO 5: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Análisis de fiabilidad

Escala: Satisfacción del paciente

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100.0
Casos Excluidos	0	.0
Total	10	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.924	16

Tabla 15

Confiabilidad del instrumento para medir la Atención al paciente

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p1	2,8000	1,31656	10
P2	2,1000	,99443	10
P3	1,6000	,69921	10
P4	3,6000	,51640	10
P5	2,5000	1,08012	10
P6	3,3000	,67495	10
P7	3,3000	,48305	10
P8	3,7000	,48305	10
P9	3,9000	,73786	10
P10	3,8000	,63246	10
P11	3,7000	,67495	10
P12	3,7000	,67495	10
P13	3,6000	,69921	10
P14	3,8000	,63246	10
P15	3,8000	,63246	10
P16	3,6000	6,9921	10

Escala: Trato del personal médico

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100.0
Casos Excluidos	0	.0
Total	10	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.921	14

Tabla 16

Confiabilidad del instrumento para medir Trato del personal médico

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p1	2,4000	1,34990	10
p2	3,0000	1,15470	10
p3	2,2000	1,39841	10
p4	2,9000	1,19722	10
p5	3,4000	1,26491	10
p6	2,7000	1,49443	10
p7	2,9000	1,44914	10
p8	3,7000	,94868	10
p9	3,2000	1,13529	10
p10	3,8000	1,03280	10
p11	3,3000	,94868	10
p12	2,8000	1,47573	10
p13	3,5000	1,26930	10
p14	4,1000	1,10050	10

ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Relación entre la satisfacción de los pacientes y el trato del personal médico en la atención ambulatoria en el Hospital José Agurto Tello de Chosica 2015”.

Autora: Lizbeth Violeta Luján Medina.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																										
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción de los pacientes y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre las la fiabilidad y la asistencia del personal médico del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la asistencia del personal médico del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la fiabilidad y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H= Existe relación significativa entre la satisfacción de los pacientes y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1= Existe relación significativa entre la fiabilidad y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p> <p>H2.= Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p> <p>H3 = Existe relación</p>	<p>Variable 1 : Satisfacción del paciente</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones (Variables)</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escalas</th> <th>Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Cumplir con el servicio ofrecido</td> <td>1 - 3</td> <td rowspan="5"> (1) Muy malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Muy bueno </td> <td rowspan="5"> Bajo (16 - 37) Medio (38 - 59) Alto (60 - 80) </td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Servir al usuario de forma rápido y oportuna</td> <td>4 - 5</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Confianza en la actitud del medico</td> <td>6 - 9</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Entender y atender las necesidades del usuario</td> <td>10 -14</td> </tr> <tr> <td>Aspectos tangibles</td> <td>Condición de las instalaciones</td> <td>15 16</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones (Variables)	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rangos	Fiabilidad	Cumplir con el servicio ofrecido	1 - 3	(1) Muy malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Muy bueno	Bajo (16 - 37) Medio (38 - 59) Alto (60 - 80)	Capacidad de respuesta	Servir al usuario de forma rápido y oportuna	4 - 5	Seguridad	Confianza en la actitud del medico	6 - 9	Empatía	Entender y atender las necesidades del usuario	10 -14	Aspectos tangibles	Condición de las instalaciones	15 16
Dimensiones (Variables)	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rangos																									
Fiabilidad	Cumplir con el servicio ofrecido	1 - 3	(1) Muy malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Muy bueno	Bajo (16 - 37) Medio (38 - 59) Alto (60 - 80)																									
Capacidad de respuesta	Servir al usuario de forma rápido y oportuna	4 - 5																											
Seguridad	Confianza en la actitud del medico	6 - 9																											
Empatía	Entender y atender las necesidades del usuario	10 -14																											
Aspectos tangibles	Condición de las instalaciones	15 16																											
			<p>Variable2: Trato personal del medico</p>																										

<p>¿Qué relación existe entre la seguridad y la asistencia del personal médico del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre la seguridad y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p>	<p>significativa entre la seguridad y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1028 233 1243 282">Dimensión</th> <th data-bbox="1252 233 1543 282">Indicadores</th> <th data-bbox="1552 233 1697 282">Ítems</th> <th data-bbox="1706 233 1852 282">Escala</th> <th data-bbox="1861 233 2024 282">Nivel Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1028 295 1243 408">Asistencia</td> <td data-bbox="1252 295 1543 408">Cumplimiento con el turno programado. Puntualidad.</td> <td data-bbox="1552 295 1697 408">1-3</td> <td data-bbox="1706 295 1852 408">(1) Muy malo</td> <td data-bbox="1861 295 2024 408">Bajo (14-33)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1028 414 1243 528">Tiempo en la atención medica</td> <td data-bbox="1252 414 1543 528">Permanencia en el consultorio. Tiempo establecido en la duración de la consulta médica.</td> <td data-bbox="1552 414 1697 528">4 – 6</td> <td data-bbox="1706 414 1852 528">(2) Malo</td> <td data-bbox="1861 414 2024 528">Medio (34-51)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1028 534 1243 584">Aspecto personal</td> <td data-bbox="1252 534 1543 584">Uso del uniforme Identificación.</td> <td data-bbox="1552 534 1697 584">7 – 9</td> <td data-bbox="1706 534 1852 584">(3) Regular</td> <td data-bbox="1861 534 2024 584">Alto (52-70)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1028 590 1243 703">Actitudes</td> <td data-bbox="1252 590 1543 703">Saludo, presentación Comunicación cordial y comprensiva. Autonomía. Respeto de la privacidad. Despedida</td> <td data-bbox="1552 590 1697 703">10 - 14</td> <td data-bbox="1706 590 1852 703">(4) Bueno (5) Muy bueno</td> <td data-bbox="1861 590 2024 703"></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel Rango	Asistencia	Cumplimiento con el turno programado. Puntualidad.	1-3	(1) Muy malo	Bajo (14-33)	Tiempo en la atención medica	Permanencia en el consultorio. Tiempo establecido en la duración de la consulta médica.	4 – 6	(2) Malo	Medio (34-51)	Aspecto personal	Uso del uniforme Identificación.	7 – 9	(3) Regular	Alto (52-70)	Actitudes	Saludo, presentación Comunicación cordial y comprensiva. Autonomía. Respeto de la privacidad. Despedida	10 - 14	(4) Bueno (5) Muy bueno		<p>¿Qué relación existe entre la empatía y la asistencia del personal médico del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre la empatía y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p>	<p>H4= Existe relación significativa entre la empatía y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p>	<p>¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y la asistencia del personal médico del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p>	<p>H5= Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la asistencia del personal médico en la atención ambulatoria del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2016?</p>
Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel Rango																														
Asistencia	Cumplimiento con el turno programado. Puntualidad.	1-3	(1) Muy malo	Bajo (14-33)																														
Tiempo en la atención medica	Permanencia en el consultorio. Tiempo establecido en la duración de la consulta médica.	4 – 6	(2) Malo	Medio (34-51)																														
Aspecto personal	Uso del uniforme Identificación.	7 – 9	(3) Regular	Alto (52-70)																														
Actitudes	Saludo, presentación Comunicación cordial y comprensiva. Autonomía. Respeto de la privacidad. Despedida	10 - 14	(4) Bueno (5) Muy bueno																															

ANEXO 7: BASES DE DATOS

Prueba piloto satisfacción de pacientes

Matriz de datos de la satisfacción de pacientes																						
Fiabilidad					Capacidad			Seguridad					Empatía					Aspectos tangibles				
	1	2	3		4	5		6	7	8	9		10	11	12	13	14		15	16		T
1	1	3	1	4	4	2	6	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	8	52
2	4	3	3	10	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	8	62
3	4	2	2	8	3	3	6	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	6	48
4	4	2	2	8	3	3	6	4	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	6	47
5	1	1	1	3	4	1	5	4	3	3	4	14	5	4	4	4	4	21	4	4	8	51
6	2	2	1	5	3	2	5	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	8	52
7	2	2	2	6	4	2	6	4	4	3	4	15	4	4	3	3	3	17	4	4	8	52
8	4	4	2	10	4	4	8	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	5	10	69
9	2	1	1	4	4	1	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	8	52
10	4	1	1	6	3	3	6	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	6	46

Prueba piloto trato personal de los médicos

Matriz de datos trato del personal médico																			
Asistencia				Tiempo-atención			Aspecto personal					Actitudes							
	5	2	3		4	5	6		7	8	9		10	11	12	13	14		T
1	1	3	1	4	2	2	2	6	2	3	3	8	3	3	2	2	3	13	31
2	1	3	1	4	1	5	1	7	2	5	4	11	5	4	1	4	5	19	41
3	3	3	2	8	2	5	1	8	5	4	3	12	4	3	1	4	5	17	45
4	2	4	1	7	4	3	2	9	2	3	3	8	3	2	2	4	2	13	37
5	2	1	2	5	3	2	2	7	4	4	2	10	3	3	2	3	4	15	37
6	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	4	4	4	4	4	20	46
7	2	2	2	6	3	2	5	10	1	4	4	9	5	3	3	3	3	17	42
8	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	5	5	5	23	65
9	1	2	1	4	2	3	2	7	2	2	1	5	2	2	3	1	5	13	29
10	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	5	5	25	64

Aplicación a la muestra Satisfacción del paciente

Matriz de datos de la satisfacción de pacientes																						
Fiabilidad				Capacidad				Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	T					
1	2	1	2	5	3	2	5	4	4	3	3	14	4	4	4	4	3	19	4	4	8	51
2	1	1	3	5	4	1	5	4	4	3	1	12	4	4	4	4	3	19	4	5	9	50
3	1	1	2	4	3	1	4	4	3	3	3	13	3	3	4	4	4	18	4	3	7	46
4	1	1	1	3	3	3	6	4	4	3	4	15	4	4	4	3	3	18	4	4	8	50
5	2	2	2	6	4	1	5	4	3	3	3	13	3	3	4	3	3	16	5	5	10	50
6	2	3	3	8	4	1	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	10	59
7	2	2	2	6	4	3	7	4	3	3	3	13	4	3	4	4	4	19	4	4	8	53
8	2	2	2	6	4	2	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	10	58
9	3	3	3	9	3	2	5	4	3	3	3	13	3	3	4	4	3	17	4	4	8	52
10	4	3	3	10	4	3	7	3	2	2	2	9	3	3	3	3	3	15	4	3	7	48
11	3	2	2	7	4	2	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	10	59
12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	5	5	10	67
13	4	4	3	11	4	4	8	4	4	4	5	17	5	5	4	4	4	22	5	5	10	68
14	5	5	2	12	5	4	9	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	20	5	5	10	70
15	2	2	3	7	4	3	7	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	4	4	8	50
16	4	1	1	6	2	4	6	4	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	3	3	6	45
17	4	2	2	8	3	3	6	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	6	48
18	4	1	1	6	3	2	5	4	3	4	3	14	4	4	4	4	4	20	4	4	8	53
19	4	3	3	10	2	4	6	4	2	3	3	12	4	3	3	3	3	16	4	4	8	52
20	4	2	2	8	2	4	6	4	2	3	3	12	3	3	4	4	4	18	2	2	4	48
21	4	2	2	8	3	4	7	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	6	49
22	4	1	1	6	4	1	5	4	4	3	3	14	4	3	4	4	4	19	3	3	6	50
23	4	3	3	10	3	3	6	4	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	6	49
24	4	4	1	9	4	3	7	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	8	59
25	4	4	2	10	4	4	8	5	4	3	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	8	61
26	4	4	2	10	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	8	61
27	4	3	3	10	3	3	6	4	3	3	3	13	3	3	4	4	4	18	3	4	7	54
28	4	2	2	8	2	4	6	4	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	3	3	6	43
29	4	3	3	10	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	6	49
30	4	4	2	10	4	4	8	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	8	61
31	4	3	3	10	4	3	7	4	4	3	3	14	3	3	4	4	4	18	4	4	8	57
32	4	4	3	11	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	8	63
33	4	4	3	11	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	8	63
34	4	3	4	11	3	3	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	8	61
35	4	4	2	10	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	2	4	58
36	4	3	3	10	3	4	7	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	6	51

37	3	2	2	7	4	4	8	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	8	58
38	4	4	2	10	4	4	8	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	5	5	10	66
39	4	3	4	11	3	3	6	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	6	51
40	4	4	4	12	4	3	7	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	8	62
41	4	3	3	10	4	3	7	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	5	5	10	55
42	4	4	3	11	4	4	8	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	8	62
43	4	3	3	10	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	6	49
44	4	4	3	11	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	5	5	10	64
45	4	4	3	11	4	4	8	4	5	5	5	19	5	5	4	4	4	22	5	5	10	70
46	4	4	4	12	4	4	8	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	19	3	3	6	60
47	4	4	4	12	4	4	8	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	6	54
48	4	3	3	10	3	3	6	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	6	50
49	4	4	3	11	3	3	6	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	16	3	3	6	54
50	4	4	3	11	4	4	8	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	8	64
51	1	1	1	3	3	1	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	8	51
52	1	1	1	3	3	3	6	4	4	4	3	15	4	4	3	3	3	17	4	4	8	49
53	1	1	1	3	2	2	4	4	4	3	4	15	4	3	4	4	4	19	4	4	8	49
54	2	2	2	6	3	2	5	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	3	3	6	52
55	2	3	1	6	3	1	4	4	3	3	4	14	4	3	3	3	3	16	4	4	8	48
56	1	3	1	5	4	2	6	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	8	53
57	4	3	3	10	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	8	62
58	4	2	2	8	3	3	6	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	6	48
59	4	2	2	8	3	3	6	4	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	6	47
60	1	1	1	3	4	1	5	4	3	3	4	14	5	4	4	4	4	21	4	4	8	51
61	2	2	1	5	3	2	5	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	8	52
62	2	2	2	6	4	2	6	4	4	3	4	15	4	4	3	3	3	17	4	4	8	52
63	4	4	2	10	4	4	8	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	5	10	69
64	2	1	1	4	4	1	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	8	52
65	4	1	1	6	3	3	6	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	6	46
66	2	3	3	8	3	3	6	3	2	2	3	10	3	3	3	3	3	15	3	4	7	46
67	2	3	2	7	3	2	5	2	2	2	3	9	3	3	3	3	3	15	4	4	8	44
68	2	3	3	8	3	3	6	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	6	46
69	4	3	4	11	3	4	7	4	3	3	4	14	4	4	3	3	3	17	4	4	8	57
70	3	3	3	9	3	3	6	3	2	2	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	6	46
71	4	3	3	10	4	4	8	4	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15	4	4	8	53
72	4	3	3	10	2	4	6	4	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	4	4	8	51
73	5	4	2	11	4	4	8	4	4	3	3	14	3	4	3	3	3	16	5	4	9	58
74	4	4	3	11	3	4	7	4	3	2	3	12	3	4	3	3	3	16	4	4	8	54
75	5	5	2	12	3	4	7	4	3	3	4	14	4	4	4	4	3	19	5	5	10	62
76	4	4	4	12	3	3	6	3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	15	2	1	3	49
77	4	2	3	9	2	3	5	3	2	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	2	5	45

78	4	4	4	12	3	3	6	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	19	2	1	3	55
79	4	3	4	11	4	3	7	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	2	1	3	49
80	4	4	4	12	2	4	6	4	4	4	4	16	4	4	2	2	2	14	4	4	8	56
81	4	4	3	11	4	3	7	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	2	2	4	53
82	4	4	3	11	4	3	7	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	2	2	4	50
83	4	3	4	11	2	4	6	4	4	4	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	8	56
84	4	3	4	11	2	2	4	4	3	3	3	13	4	4	3	3	3	17	5	5	10	55
85	2	3	3	8	4	2	6	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	2	2	4	46
86	2	2	2	6	4	2	6	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	2	4	45
87	4	4	4	12	4	3	7	3	4	4	4	15	4	4	4	4	3	19	1	1	2	55
88	4	1	1	6	4	3	7	4	2	2	3	11	3	3	4	4	4	18	4	4	8	50
89	4	1	3	8	2	3	5	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	4	4	8	49
90	4	4	1	9	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	10	63
91	4	2	2	8	4	2	6	4	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	4	4	8	45
92	4	1	1	6	4	2	6	4	1	1	2	8	1	3	3	3	3	13	4	3	7	40
93	4	1	1	6	4	2	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	8	56
94	4	4	1	9	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	10	62
95	4	1	1	6	4	2	6	4	1	1	2	8	1	3	3	3	3	13	4	4	8	41
96	3	1	1	5	2	2	4	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	4	3	7	44
97	4	4	1	9	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	10	62
98	4	2	3	9	3	3	6	4	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	4	4	8	46
99	4	2	3	9	4	3	7	4	1	1	1	7	1	3	2	3	3	12	4	4	8	43
100	4	2	4	10	4	4	8	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	4	4	8	54
101	4	2	3	9	4	3	7	4	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15	4	4	8	51
102	4	3	2	9	4	3	7	4	2	2	2	10	2	2	3	3	3	13	4	4	8	47
103	4	3	3	10	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	8	62
104	4	3	2	9	4	4	8	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	8	63
105	4	3	2	9	4	4	8	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	15	4	4	8	55
106	4	3	2	9	4	3	7	4	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	4	4	8	51
107	4	3	2	9	4	3	7	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	4	4	8	55
108	4	3	3	10	4	4	8	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	6	52
109	3	3	3	9	4	4	8	4	4	3	4	15	4	3	3	3	3	16	4	4	8	56
110	4	3	2	9	5	4	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	8	62
111	5	4	3	12	4	4	8	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	8	65
112	5	5	2	12	4	4	8	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	5	5	10	72
113	5	4	3	12	4	4	8	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	4	4	8	66
114	5	5	2	12	4	4	8	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	5	5	10	72
115	4	4	3	11	4	4	8	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	5	10	66
116	5	5	3	13	4	4	8	4	4	5	5	18	5	5	4	4	4	22	5	5	10	71
117	4	4	3	11	4	4	8	4	4	4	5	17	4	5	4	4	4	21	5	5	10	67
118	5	5	3	13	4	4	8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	10	76

119	3	4	2	9	4	2	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	8	59
120	4	2	2	8	4	3	7	4	3	3	4	14	4	3	3	3	3	16	3	3	6	51
121	3	3	3	9	3	3	6	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	6	49
122	1	2	1	4	4	1	5	4	3	3	3	13	4	4	4	4	4	20	4	4	8	50
123	1	4	1	6	4	1	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	8	55
124	3	4	2	9	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	17	4	4	8	57
125	1	3	1	5	4	2	6	4	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17	4	4	8	50
126	1	3	1	5	4	2	6	4	3	4	4	15	4	4	3	3	3	17	4	4	8	51

Aplicación a la muestra Trato del personal médico

Matriz de datos trato del personal medico																			
Asistencia					Tiempo-atención				Aspecto personal				Actitudes						
	14	2	3		4	5	6		7	8	9		10	11	12	13	14		T
1	5	5	4	14	4	1	2	7	2	4	4	10	5	5	4	4	5	23	54
2	1	5	3	9	3	4	2	9	2	4	5	11	4	4	4	4	4	20	49
3	3	5	5	13	5	5	3	13	3	5	5	13	5	5	5	5	5	25	64
4	1	4	1	6	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	2	6	19
5	3	5	3	11	3	3	4	10	4	4	4	12	5	5	4	4	4	22	55
6	1	4	5	10	4	3	1	8	1	3	4	8	3	3	3	4	5	18	44
7	4	1	3	8	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	3	3	4	19	51
8	2	4	4	10	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	3	3	4	18	47
9	3	3	3	9	4	3	5	12	2	5	5	12	5	4	2	3	5	19	52
10	1	1	1	3	1	3	5	9	1	5	4	10	5	3	3	3	1	15	37
11	3	2	2	7	4	2	4	10	1	3	3	7	5	4	3	3	3	18	42
12	1	5	4	10	3	5	3	11	2	5	5	12	5	5	5	5	5	25	58
13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	4	3	4	3	3	17	45
14	3	3	3	9	3	2	3	8	2	3	4	9	3	4	2	3	3	15	41
15	3	2	1	6	4	4	3	11	3	3	5	11	4	3	3	5	3	18	46
16	5	5	5	15	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	5	5	4	24	67
17	3	5	4	12	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	4	5	5	22	60
18	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	5	5	5	4	5	24	63
19	1	5	4	10	4	4	3	11	2	3	3	8	4	3	3	3	2	15	44
20	2	3	3	8	4	2	2	8	4	4	2	10	3	3	2	3	4	15	41
21	5	2	4	11	4	4	5	13	1	2	5	8	4	5	4	4	4	21	53
22	1	4	5	10	4	3	1	8	1	3	4	8	3	3	3	4	5	18	44
23	1	5	3	9	2	3	3	8	1	3	4	8	4	2	3	1	3	13	38
24	1	3	2	6	3	3	1	7	1	3	3	7	4	4	3	1	1	13	33
25	1	5	5	11	4	1	1	6	1	3	3	7	5	4	5	5	5	24	48
26	3	3	3	9	1	1	1	3	3	3	3	9	3	3	1	1	1	9	30
27	1	2	3	6	2	2	2	6	1	1	4	6	3	3	2	1	4	13	31
28	1	3	3	7	3	3	1	7	1	3	3	7	5	4	4	1	3	17	38
29	2	2	2	6	4	4	1	9	1	1	3	5	4	3	5	5	1	18	38
30	2	4	2	8	4	2	2	8	2	3	3	8	3	2	3	3	3	14	38
31	2	2	1	5	3	1	1	5	3	4	4	11	4	3	2	1	4	14	35
32	1	4	1	6	3	4	1	8	1	4	3	8	3	3	2	2	4	14	36
33	3	3	1	7	2	2	3	7	3	4	3	10	3	3	2	2	2	12	36
34	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25	65
35	2	4	1	7	3	2	1	6	2	2	4	8	3	2	2	2	3	12	33
36	2	2	4	8	2	3	3	8	3	2	4	9	4	4	3	3	3	17	42

37	1	3	1	5	2	2	2	6	2	3	3	8	3	3	2	2	3	13	32
38	1	3	1	5	1	5	1	7	2	5	4	11	5	4	1	4	5	19	42
39	3	3	2	8	2	5	1	8	5	4	3	12	4	3	1	4	5	17	45
40	2	4	1	7	4	3	2	9	2	3	3	8	3	2	2	4	2	13	37
41	2	1	2	5	3	2	2	7	4	4	2	10	3	3	2	3	4	15	37
42	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	4	4	4	4	4	20	46
43	2	2	2	6	3	2	5	10	1	4	4	9	5	3	3	3	3	17	42
44	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	5	5	5	23	65
45	1	2	1	4	2	3	2	7	2	2	1	5	2	2	3	1	5	13	29
46	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	5	5	25	64
47	4	5	3	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	54
48	1	1	1	3	1	1	3	5	1	3	3	7	3	3	3	1	1	11	26
49	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	3	4	18	51
50	1	5	5	11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	66
51	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	4	4	20	58
52	2	4	3	9	3	3	2	8	3	4	4	11	3	3	3	4	3	16	44
53	5	5	5	15	4	5	4	13	5	4	4	13	5	5	4	4	5	23	64
54	4	4	5	13	4	5	4	13	3	5	3	11	4	4	4	3	4	19	56
55	2	3	2	7	3	1	3	7	2	3	3	8	4	3	3	4	4	18	40
56	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	42
57	4	5	3	12	3	2	3	8	4	3	3	10	2	3	2	2	4	13	43
58	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	4	4	4	18	49
59	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	70
60	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	3	8	4	3	3	3	3	16	36
61	2	5	4	11	5	3	3	11	2	5	4	11	5	4	3	3	4	19	52
62	2	5	4	11	3	1	1	5	1	3	3	7	4	3	4	1	1	13	36
63	1	1	3	5	1	1	1	3	1	3	5	9	2	4	1	1	1	9	26
64	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	56
65	2	4	3	9	4	3	2	9	2	4	4	10	5	4	3	3	4	19	47
66	1	5	2	8	4	4	3	11	3	1	1	5	5	4	3	4	5	21	45
67	1	4	2	7	3	3	2	8	2	2	4	8	3	2	2	3	3	13	36
68	2	4	2	8	3	3	2	8	3	4	4	11	3	2	3	2	2	12	39
69	1	1	1	3	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	57
70	1	3	3	7	3	3	1	7	1	5	4	10	5	5	4	4	4	22	46
71	1	3	2	6	2	2	3	7	4	4	3	11	4	4	3	4	4	19	43
72	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	4	4	19	53
73	1	5	5	11	5	5	3	13	3	5	4	12	5	5	5	5	5	25	61
74	4	5	5	14	4	5	4	13	5	5	5	15	4	5	5	4	5	23	65
75	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	2	3	4	3	15	44
76	3	4	2	9	4	4	2	10	3	4	4	11	4	4	3	3	3	17	47
77	2	4	2	8	3	3	3	9	2	3	4	9	2	3	2	4	4	15	41

78	2	3	2	7	3	3	3	9	3	3	5	11	4	2	3	3	3	15	42
79	1	2	1	4	3	3	2	8	4	3	4	11	4	2	4	4	4	18	41
80	2	3	1	6	3	3	2	8	3	4	4	11	4	3	3	3	4	17	42
81	2	3	3	8	3	3	1	7	1	3	3	7	5	4	4	2	3	18	40
82	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	3	3	3	15	46
83	3	3	2	8	3	3	3	9	3	4	3	10	2	3	2	3	3	13	40
84	2	4	3	9	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15	44
85	2	4	3	9	3	2	1	6	3	4	4	11	5	4	4	3	3	19	45
86	2	4	3	9	3	4	3	10	4	5	4	13	5	4	4	3	3	19	51
87	2	4	3	9	3	3	2	8	3	4	4	11	3	3	3	4	3	16	44
88	5	5	5	15	4	5	4	13	5	4	4	13	5	5	4	4	5	23	64
89	4	4	5	13	4	5	4	13	3	5	3	11	4	4	4	3	4	19	56
90	2	3	2	7	3	1	3	7	2	3	3	8	4	3	3	4	4	18	40
91	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	42
92	4	5	3	12	3	2	3	8	4	3	3	10	2	3	2	2	4	13	43
93	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	4	4	4	18	49
94	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	70
95	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	3	8	4	3	3	3	3	16	36
96	2	5	4	11	5	3	3	11	2	5	4	11	5	4	3	3	4	19	52
97	2	5	4	11	3	1	1	5	1	3	3	7	4	3	4	1	1	13	36
98	1	1	3	5	1	1	1	3	1	3	5	9	2	4	1	1	1	9	26
99	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	56
100	1	4	1	6	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	2	6	19
101	2	5	5	12	5	5	2	12	1	2	3	6	3	3	2	2	4	14	44
102	1	2	3	6	3	5	4	12	4	4	5	13	5	5	5	4	5	24	55
103	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	4	11	5	5	5	5	5	25	57
104	1	5	1	7	3	3	1	7	2	3	4	9	5	3	2	5	4	19	42
105	5	5	5	15	3	5	1	9	1	2	5	8	5	5	3	4	4	21	53
106	5	3	5	13	2	2	3	7	3	4	3	10	5	3	4	4	4	20	50
107	5	2	4	11	4	4	5	13	1	2	5	8	4	5	4	4	4	21	53
108	1	4	5	10	4	3	1	8	1	3	4	8	3	3	3	4	5	18	44
109	1	5	3	9	2	3	3	8	1	3	4	8	4	2	3	1	3	13	38
110	1	3	2	6	3	3	1	7	1	3	3	7	4	4	3	1	1	13	33
111	1	5	5	11	4	1	1	6	1	3	3	7	5	4	5	5	5	24	48
112	3	3	3	9	1	1	1	3	3	3	3	9	3	3	1	1	1	9	30
113	1	2	3	6	2	2	2	6	1	1	4	6	3	3	2	1	4	13	31
114	1	3	3	7	3	3	1	7	1	3	3	7	5	4	4	1	3	17	38
115	2	2	2	6	4	4	1	9	1	1	3	5	4	3	5	5	1	18	38
116	2	4	2	8	4	2	2	8	2	3	3	8	3	2	3	3	3	14	38
117	2	2	1	5	3	1	1	5	3	4	4	11	4	3	2	1	4	14	35
118	1	4	1	6	3	4	1	8	1	4	3	8	3	3	2	2	4	14	36

119	3	3	1	7	2	2	3	7	3	4	3	10	3	3	2	2	2	12	36
120	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25	65
121	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	70
122	2	5	2	9	5	2	3	10	3	4	3	10	2	4	4	4	4	18	47
123	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	4	16	43
124	1	5	3	9	3	4	2	9	2	4	5	11	4	4	4	4	4	20	49
125	5	5	4	14	4	4	2	10	2	4	4	10	5	5	4	4	5	23	57
126	3	4	3	10	3	4	5	12	2	5	5	12	5	4	2	2	2	15	49



Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Silvana Figueroa Hurtado** asesora del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis del estudiante: **Luján Medina Lizbeth Violeta** titulada: **Relación entre la satisfacción de los pacientes y el trato del personal médico en la atención ambulatoria en el Hospital “José Agurto Tello de Chosica 2015”**.

Constato que el índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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 Cesar Vallejo.

Lima, mayo del 2016

Dra. Silvana FIGUEROA HURTADO
42168999