



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA

Calidad de atención médica y grado de satisfacción en pacientes del
servicio de cirugía en un hospital de nivel II-2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Médico Cirujano

AUTORA:

Capristan Julca, Sahomi Carolina (orcid.org/0000-0002-1949-0287)

ASESORA:

Dra. Solis Castro, Rosa Liliana (orcid.org/0000-0002-1813-8644)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas en Gestión en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SOLIS CASTRO ROSA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de MEDICINA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención médica y grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II-2024", cuyo autor es CAPRISTAN JULCA SAHOMI CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 16 de Setiembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SOLIS CASTRO ROSA LILIANA DNI: 17628592 ORCID: 0000-0002-1813-8644	Firmado electrónicamente por: SCASTRORL el 16- 09-2024 00:41:50

Código documento Trilce: TRI - 0866918





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CAPRISTAN JULCA SAHOMI CAROLINA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de MEDICINA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención médica y grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II-2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
SAHOMI CAROLINA CAPRISTAN JULCA DNI: 73876477 ORCID: 0000-0002-1949-0287	Firmado electrónicamente por: SCAPRISTANJ el 16- 09-2024 17:08:55

Código documento Trilce: TRI - 0866919

DEDICATORIA

A mi querida familia materna.

Este logro no habría sido posible sin el amor, el apoyo y la guía incondicional que me han brindado a lo largo de mi vida.

A mi madre, por ser mi pilar y mi inspiración constante, y a todos mis familiares maternos, quienes con su cariño y sabiduría me han acompañado en cada paso de este camino. Por ser mi apoyo incondicional y el fortalecimiento de mi desarrollo tanto académico como también moral.

Gracias por creer en mí, por sus palabras de aliento y por estar siempre presentes. Este triunfo es tanto mío como suyo, y lo dedico con todo mi corazón a ustedes.

Con gratitud y amor.

Capristán Julca Sahomi Carolina

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por darme la salud y guiarme en cada paso de mi vida para poder concluir la carrera profesional.

A los docentes por inculcarme sus conocimientos y valores, en especial a mi asesora por su apoyo constante en el logro de esta meta.

Finalmente, a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de avanzar en mi formación profesional.

Capristán Julca Sahomi Carolina

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	ii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.METODOLOGÍA	9
III.RESULTADOS	13
IV.DISCUSIÓN	18
V.CONCLUSIONES.....	23
VI.RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de calidad de atención médica en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II – 2024,	13
Tabla 2. Nivel de calidad de atención médica en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II – 2024, según dimensiones.....	14
Tabla 3. Grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II – 2024,	15
Tabla 4. Grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II – 2024, según dimensiones.....	16
Tabla 5. Relación entre el nivel de la calidad de atención médica y el grado de satisfacción de los pacientes del Servicio de Cirugía en un hospital de nivel II- 2024.....	17

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención médica y la satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II en el 2024, dentro del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3, salud y bienestar. La investigación es de tipo cuantitativo, aplicado, observacional analítico, con diseño transversal. Incluyó una muestra de 175 pacientes hospitalizados que cumplieron los criterios de inclusión. Los pacientes calificaron a la calidad de atención médica como "muy buena", especialmente en las dimensiones seguridad y empatía (90,0%). Los pacientes estuvieron muy satisfechos, donde, los aspectos tecnológicos y científicos fueron mejor valorados (88%) en comparación con los aspectos humanísticos (77%) y del entorno (76%). El 58,9% de los pacientes estuvo satisfecho frente a la buena atención médica, mientras que el 24% estuvo muy satisfecho con la muy buena atención médica ($p < 0,05$). La calidad de atención y la satisfacción están relacionadas, donde los pacientes hospitalizados indicaron sentirse satisfechos con la buena atención médica recibida, destacando que aún hay áreas que mejorar. Esta investigación ofrece una guía para futuras intervenciones destinadas a mejorar integralmente la calidad de la atención médica en la entidad donde se realizó el estudio.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, calidad de la atención de salud, atención médica, empatía, atención al paciente.

ABSTRACT

The aim of the study was to evaluate the quality of medical care and patient satisfaction in the surgical service in a level II hospital in 2024, within Sustainable Development Goal 3, health and well-being. The research is quantitative, applied, observational-analytical, with a cross-sectional design. It included a sample of 175 hospitalized patients who met the inclusion criteria. Patients rated the quality of medical care as "very good", especially in the dimensions of safety and empathy (90.0%). Patients were very satisfied, where technological and scientific aspects were better valued (88%) compared to humanistic aspects (77%) and the environment (76%). 58.9% of patients were satisfied with the good medical care, while 24% were very satisfied with the very good medical care ($p < 0.05$). Quality of care and satisfaction are related, where hospitalized patients indicated feeling satisfied with the good medical care received, highlighting that there are still areas to improve. This research provides a guide for future interventions aimed at comprehensively improving the quality of medical care in the entity where the study was conducted.

Keywords: Patient satisfaction, quality of healthcare, medical care, empathy, patient care.

I. INTRODUCCIÓN

Desde la visión del usuario, la calidad que se logra en la atención a través de los servicios ofrecidos por el personal sanitario, en sus diversas ofertas de salud, ha ido disminuyendo en diversos ámbitos, manifestándose en las quejas o elogios que expresan los pacientes tras haber recibido las intervenciones necesarias. La Organización Mundial de la Salud (OMS) (1) la determina como “la medida en la que los servicios de salud incrementan las probabilidades de lograr los resultados de bienestar que la sociedad desea” cuando ofrecen una atención médica, además, que busca asegurar la cobertura universal.

Las pruebas de “nivel de satisfacción” del usuario únicamente evalúan las cualidades del producto y la inversión se traduce en beneficios para la salud de quienes acceden a dichos servicios (2). Bajo esta perspectiva, los niveles de conformidad son un proceso mental en el que se comparan las expectativas del usuario con la experiencia proporcionada por el ámbito de los cuidados médicos, y varios aspectos del proceso asistencial: la interacción médico-paciente, el contenido y la duración de la consulta o visita, las intervenciones clínicas durante el examen o seguimiento posterior (3). Además, se tiene en cuenta el impacto en la salud del usuario, así como las características físicas, humanas y organizativas de la infraestructura, junto con las condiciones relacionadas con la accesibilidad (4).

De acuerdo con el Ministerio de Salud, al tomar en cuenta a la dimensión humana se hace referencia al aspecto relacionado a la asistencia médica, la cual ofrece información completa, precisa y comprensible, respetando derechos, el aspecto cultural y las particularidades de cada paciente (5). Se destaca el interés genuino en las percepciones, necesidades y demandas del paciente, siendo importante que se manifiesten a través de un trato amable, cordial y empático, en conjunto siguiendo los principios éticos reconocidos por la sociedad y los valores inherentes a la vocación profesional de los trabajadores sanitarios, proporcionando al paciente la información que solicite (6).

En el ambiente de cirugía se encuentran los pacientes que esperan una cirugía, así como también pacientes operados. El postoperatorio se divide en agudo, intermedio

y a distancia, que comienza después del procedimiento quirúrgico y finaliza cuando el paciente se recupera completamente. Durante ese periodo de tiempo, los pacientes experimentaron una gama de manifestaciones, que abarcan desde nerviosismo hasta molestias que pueden ser físicas, así como sensación de malestar general. Por lo tanto, un tratamiento y manejo adecuado por parte del personal médico influye en una pronta recuperación. En consecuencia, resulta crucial que los encargados de brindar bienestar y salud demuestren empatía junto al compromiso con su labor para asegurar la prestación de una atención de excelencia, haciendo uso de sus competencias y recursos. Esta atención se ofrece a los pacientes durante su internamiento y tratamiento (7).

El nivel de satisfacción está estrechamente ligado a la percepción de los pacientes, quienes son los receptores directos del servicio y cuyas opiniones pueden variar según diversos factores, como el estado emocional, elementos culturales o religiosos, otros (8). Pazmiño et al. (9) citando lo que expresa Donabedian, precisó que la felicidad del paciente es un indicador esencial y práctico para medir la calidad de los servicios de salud y, por ende, un factor fundamental para evaluar la calidad de la atención médica proporcionada.

La OMS calcula que, en países en desarrollo o crecimiento económico inicial, la atención médica es poco fructífera, causando entre 5,7 y 8,4 x 10⁶ de muertes anuales, lo que se expresa en el 15% de todas las muertes en dichos lugares. En el contexto del Perú, un país con poco desarrollo, esta población puede sufrir y formar parte de estos números, lo cual es preocupante, por consecuencia este trabajo trata determinar cómo se percibe la atención, buscando así una buena atención con respecto a la calidad y la accesibilidad en el hospital u establecimientos (10).

La calidad de atención (CA) ofrecida a los pacientes en hospitalización en especial en el área de cirugía es un factor crítico al momento de brindar servicios. Este servicio se caracteriza por brindar cuidados especializados a pacientes que requieren intervenciones quirúrgicas para el tratamiento de diversas condiciones médicas. Desde la evaluación inicial del paciente hasta el seguimiento postoperatorio, el equipo de profesionales de diversas especialidades en el servicio

de cirugía se compromete a proporcionar una atención integral y de alta calidad. Esto es, no solo realizar procedimientos quirúrgicos con precisión y seguridad, sino también asegurar un manejo adecuado del dolor, la prevención de complicaciones, la rehabilitación y el apoyo psicológico (11).

Además, la coordinación efectiva entre diferentes especialidades médicas y equipos de apoyo, garantizan una atención integral y personalizada que optimice los resultados clínicos y la experiencia del paciente en todo el proceso quirúrgico. Considerando que la satisfacción está influenciada por diversos factores, algunos de los cuales son experiencias pasadas, expectativas e información de otros usuarios, así como la propia reputación, infraestructura hospitalaria, etc., estos pueden influenciar en el paciente y hacer que la satisfacción pueda variar de persona a persona, e incluso para una misma persona, la satisfacción puede variar dependiendo de la situación (11).

Basándose en lo expuesto previamente, surgió la interrogante ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención médica y la satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II - 2024?

Se tuvo como objetivo general el determinar la relación entre la calidad de atención médica y la satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II - 2024. Los objetivos específicos fueron, identificar el nivel de la calidad de atención médica general en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II, identificar la calidad de atención a través de sus dimensiones en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II. Asimismo, identificar el grado de satisfacción general en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II e identificar el grado de satisfacción, de los pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II, a través de sus dimensiones. De acuerdo con los antecedentes del estudio, se formuló la hipótesis que existe relación significativa entre la calidad de atención médica y la satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II - 2024.

Esta investigación se justifica teóricamente, ya que los resultados muestran cifras actualizadas relacionadas a la calidad de atención médica y el grado de satisfacción

en pacientes en el servicio de cirugía en un hospital de nivel II durante los meses de mayo hasta agosto del 2024, lo que permitirá que las autoridades de la institución puedan crear acciones que mejoren la calidad de atención por parte del profesional médico para alcanzar un alto grado de satisfacción en el paciente. En el ámbito social los resultados ayudarán a los profesionales del hospital de nivel II, en conjunto con sus autoridades para que puedan implementar acciones para optimizar la prestación de atención médica en el servicio de cirugía para lograr un alto grado de satisfacción en el paciente.

De acuerdo con la literatura revisada, tenemos que, en el estudio descriptivo de Real y Vergara (12) en 312 pacientes de la Clínica Médica de Paraguay, donde se evaluaron la satisfacción mediante niveles con relación a los egresados por alta médica posterior a una intervención en cirugía. La edad media fue de 47, siendo el 54% varones. El 58% expresó satisfacción y no habían tenido malas experiencias con internaciones anteriores.

Asimismo, Torres, Torres y Morera (13) evaluaron el nivel de satisfacción de los pacientes sometidos a cirugía levemente invasiva en el Centro Nacional de Cirugía de acceso mínimo de Cuba, además, identificaron los factores asociados. Utilizaron como técnica la encuesta obteniendo que el 86,5% de los pacientes percibieron que la experiencia en el quirófano, en la sala de hospitalización y durante las consultas médicas, así como el nivel de atención, amabilidad y profesionalismo en estas áreas fue satisfactoria.

En Ecuador, Fariño, Cercado y Lorenti (14) se mostraron que el 77% de los usuarios estuvieron satisfechos con el equipamiento y la infraestructura de los centros de salud. No en tanto, el 83% consideró que la cantidad y comodidad de las camillas cumplen con las expectativas de los usuarios.

En el Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional de Paraguay, en 2028, Gonzales y Gauto (15) midieron el nivel de satisfacción de los pacientes egresados. Aplicaron el cuestionario SERVQUAL. Se involucró a 133 varones y 75 mujeres con una edad media de 42 ± 17 años. Solo 85 pacientes (41%) estuvieron satisfechos,

poniendo de manifiesto que la calidad de la atención puede variar según la expectativa con la que llegue el paciente.

Además en Colombia, Numpaque, Buitrago y Pardo (16) identificaron la relación entre la percepción del usuario con la calidad del servicio de cirugía ambulatoria en una institución prestadora de servicios de salud en Boyacá, se destaca el sexo femenino en las variables sociodemográficas con una edad promedio de 47,5 años y nivel de escolaridad de bachillerato, según la escala SERVQHOS, la calidad subjetiva con mayor valor son la amabilidad del personal, el trato personalizado y la confianza, por otro lado en la calidad objetiva se destacan la apariencia del personal, la señalización, la tecnología y la apariencia de la infraestructura.

En Lambayeque, García y Muñoz (17) verificaron la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de Cirugía del Hospital Belén. El 82,14% de los usuarios consideraron la atención como muy buena. El 89,2 % estaban muy satisfechos, el 7 % estaban satisfechos y el 3,8 % estaban con satisfacción regular. La calidad y satisfacción en los centros de salud pueden variar según diversos factores, incluyendo la infraestructura, el personal y otras tareas específicas.

Los factores asociados a la satisfacción en la atención en salud fueron identificados por Rodríguez, Reategui y Pantoja (18). La muestra estuvo constituida por pacientes internados en el Hospital de Lima, hallando que el 84,6% estuvieron satisfechos con la atención. No hubo asociación con la infraestructura, expectativas previas o acceso a medicamentos. Mediante el análisis multivariado se mostró que el grado de instrucción, trato al usuario y el examen físico están asociados a la satisfacción del usuario ($p < 0,05$).

La asociación entre la calidad de atención (CA) y la satisfacción en los usuarios de consulta externa fue evaluada por Arévalo (19). Empleó un diseño observacional y transversal. La CA fue regular (51%) y buena (39%). En cuanto a la satisfacción, el 39% de los usuarios se encontraba moderadamente satisfecho y el 29% estaba satisfecho, mientras que el 32% estaba insatisfecho. La relación mostró significancia estadística ($p < 0,001$, Rho Spearman = 0,626).

El trato humanizado es considerado un factor asociado a la CA en salud. El 2022, Alcocer, Paredes y Ventura (20) en un estudio descriptivo determinaron la asociación entre la percepción del trato humanizado con la satisfacción del paciente tras cirugía, en la clínica Golf de Lima. En cuanto al cuidado humanizado, el 20% lo evaluó como deficiente, el 46% como aceptable y el 34% como satisfactorio. Respecto a la satisfacción del paciente, el 22% mostró insatisfacción, mientras que el 46% estuvo moderadamente satisfecho y el 32% reportó una satisfacción elevada, determinando que el cuidado humanizado es aceptable.

La calidad en la atención sanitaria puede ser conceptualizada de diversas maneras, pero cada vez se reconoce más que debe cumplir con ciertos criterios fundamentales como, ser oportuna que se refiere a la reducción de tiempos de espera, logrando la eliminación de demoras perjudiciales. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (21) la calidad de atención es descrita como “la atención enfocada en la persona y la población, marcada por un nivel de seguridad óptimo, puntualidad, optimización y equidad en la accesibilidad”. La equidad implica que la CA no tenga influencia por factores étnicos, geográficos o económicos del paciente. La atención integral enmarca varios servicios de atención médica en todo el ciclo de vida del individuo, y la eficiencia que se relaciona con la optimización de los recursos disponibles y la minimización del desperdicio (22).

La OMS (23) establece que la calidad de atención se refiere al nivel en el que los servicios de salud permiten incrementar resultados deseados, lo que abarca la promoción como estrategia primaria. Además, en su Carta de Ottawa, la OMS describe a la promoción de la salud incluye acciones encaminadas a incrementar las destrezas y competencias tanto de individuos como de comunidades.

Acerca de la calidad de la atención, es la prestación de salud que se brinda en ayuda al paciente, así como a su entorno comunitario para lograr los resultados de salud que desean. Esta se basa en conocimientos científicos y es crucial para lograr que todos tengan acceso a la atención médica. A razón que los países se esfuerzan por lograr cumplir la meta de salud para todos, es esencial prestar mucha atención a la calidad, así como al servicio de salud (1).

Existen cinco dimensiones de la calidad de la atención médica, que permiten diagnosticar y realizar las mejoras de la calidad que necesiten los servicios de salud. Estas dimensiones son: seguridad, efectividad, que esté centrada en el paciente, que sea oportuna y que sea con eficiencia (5).

La seguridad se refiere a evitar daños a los pacientes durante el cuidado médico y reducir el riesgo de errores médicos, para prevenir infecciones en el hospital, identificar correctamente a los pacientes, usar medicamentos de manera segura y realizar procedimientos médicos de manera segura. La efectividad se traduce en la competencia suficiente de los servicios de salud para proporcionar tratamientos y procedimientos basados en pruebas científicas que logren buenos resultados para los pacientes, y que sean apropiados y eficaces para cada paciente (1,5).

Cuando la calidad de atención se centra en el paciente, se orienta en las necesidades, preferencias y valores de cada paciente, lo cual incluye una comunicación efectiva, respeto la autonomía del paciente y atención personalizada. La atención médica oportuna, debe ser otorgada en el momento adecuado, evitando demoras innecesarias, e incluye tener acceso a la atención cuando se necesita, disponibilidad de servicios en el momento requerido y la gestión eficiente de los tiempos de espera (1). En cuanto a la eficiencia, es el uso apropiado de los recursos permite obtener mejores logros en salud al menor costo posible, e incluye optimizar los procesos de atención, minimizar desperdicios y gestionar de manera eficaz los recursos humanos, financieros y materiales (5).

El grado de satisfacción del paciente con la atención médica desempeña un papel fundamental en la calidad y operatividad del servicio de salud. La experiencia del paciente no solo refleja la eficiencia clínica, sino también la empatía y el cuidado proporcionados por los profesionales de la salud (2). El paciente satisfecho con su atención médica está más inclinado a seguir las sugerencias de tratamiento, lo cual ayuda con el mejoramiento a largo plazo, y esto puede influir en la reputación y la credibilidad de la institución médica, afectando la retención de pacientes (4).

Por lo tanto, es crucial que los proveedores de atención médica prioricen la satisfacción del paciente como un objetivo central en la prestación de servicios,

asegurando una experiencia integral que no sólo cura las dolencias físicas, sino que también reconozca y responda a las demandas emocionales y psicológicas de los pacientes (2). Para evaluar la satisfacción del paciente se incluyen cuatro dimensiones: Satisfacción del usuario, el entorno y, ciencia y tecnología.

La satisfacción es clave en los sistemas de salud, ya que deben enfocarse en el paciente, respetando sus decisiones, su contexto cultural, social y familiar, así como sus necesidades especiales. Es importante tratar a cada persona de manera individual, brindar información clara y permitir su participación en las decisiones. Esto se refleja en la interacción de los especialistas de la salud y del paciente, destacando la necesidad de personalizar la atención y respetar las diferencias individuales (24).

En cuanto a la dimensión del entorno, está asociada con la "comodidad" del área donde el personal de salud brinda el cuidado. Incluye espacios privados, áreas bien iluminadas, buena ventilación y limpieza adecuada. Esta dimensión abarca varios factores que mejoran el confort cuando se interactúa con el profesional de la salud. En la dimensión de ciencia y tecnología están comprendidos los conocimientos teóricos y prácticos que tiene el profesional de la salud. El tener una buena formación es fundamental, aunque la falta de recursos y productos puede afectar en la calidad de la atención (24).

En resumen, la satisfacción del paciente es un indicio clave de la calidad de la atención. El proveedor de atención médica debe enfocarse en brindar una experiencia que no solo trate las condiciones físicas, sino que también aborde las necesidades emocionales y psicológicas, respetando la individualidad y asegurando un entorno cómodo y bien informado (24).

II. METODOLOGÍA

La investigación es de tipo Cuantitativa, con enfoque aplicado, alcance observacional analítica y diseño de corte transversal (25).

Las variables estudiadas fueron:

- Calidad de la atención médica.

La calidad de la atención médica fue estudiada a través de sus cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

- Satisfacción del paciente.

La satisfacción ha sido estudiada a través de sus dimensiones: humanística, tecnológica – científica, entorno.

La operacionalización de las variables se muestra en el Anexo N°1.

La población la representaron los pacientes adultos hospitalizados del Servicio de Cirugía en el Hospital de Apoyo Tomas Lafora nivel - II, Guadalupe. Se tuvo en cuenta que en el año 2023 se atendió un total de 320 pacientes (aproximadamente 26 pacientes/mes y 1 pacientes/día).

Para la elección de la muestra se tuvieron en cuenta:

- Criterios de inclusión siguientes: Paciente ≥ 18 años, paciente con consentimiento informado firmado, los pacientes analfabetos deben poder comprender y responder verbalmente las preguntas planteadas durante la encuesta.
- Criterios de exclusión fueron: Ser paciente con algún tipo de discapacidad mental para realizar el cuestionario, paciente complicado o en postoperatorio inmediato

La muestra fue determinada mediante la fórmula para poblaciones finitas (Anexo 2). Después de realizar los cálculos, se encontró que la muestra estaba constituida por 175 pacientes. Para la elección de la muestra se empleó muestreo aleatorio simple.

La unidad de análisis fue el paciente adulto hospitalizado.

Como técnica o método de recolección se utilizó la encuesta.

Como instrumentos de recolección de datos, se emplearon dos cuestionarios para la recopilación de los datos de las dos variables y sus dimensiones. Los instrumentos fueron adaptados de la investigación de Delgado (26).

Para la primera variable “Calidad de atención”, el instrumento (Anexo N° 3), constó de 20 preguntas (05 dimensiones). La puntuación se estableció de 1 a 4 (Malo, Regular, Bueno, Muy bueno en el orden correspondiente). Obteniéndose el puntaje final el cual fue la sumatoria de todos los ítems:

- Malo (hasta 20)
- Regular (21 a 40)
- Bueno (41 a 60)
- Muy bueno (61 a 80)

Para la variable satisfacción, el instrumento (Anexo N° 4) constó de un total de 15 ítems o interrogantes (tres dimensiones), se usó una escala numérica representativa y su valor correspondiente, de 1 a 4 (insatisfecho, poco satisfecho, satisfecho, muy satisfecho)- El puntaje total obtenido, según lo siguiente:

- Insatisfecho: entre 1 a 14 puntos
- Poco satisfecho: entre 15 a 29
- Satisfecho: entre 30 a 44
- Muy Satisfecho: entre 45 a 60

La validez fue realizada a través de 4 jueces expertos para evaluar la fiabilidad de las respuestas y la consistencia de los resultados, lo que contribuyó a la confianza en la validez de las encuestas como herramienta de investigación. El coeficiente V de Aiken de 1,00 indicó consistencia del instrumento (Anexo N° 5).

Se garantizó la consistencia y precisión de los resultados obtenidos al someterse a una muestra piloto de 25 pacientes. Luego las respuestas fueron evaluadas por la prueba estadística alfa de Cronbach, que estimó la consistencia interna del instrumento (valor $\geq 0,7$) (Anexo N°6).

Se realizó el siguiente procedimiento para la ejecución de la investigación, el cual se detalla:

- El proyecto de investigación se envió al Comité de ética en investigación de la Universidad César Vallejo, donde se obtuvo la respectiva constancia (Anexo N° 7).
- Se realizó el trámite para el permiso necesario con el hospital (Anexo N° 8).
- Se obtuvo la correspondiente autorización por parte de la institución para realizar la toma de los datos (Anexo N° 9).
- Para la toma de los datos, a los pacientes hospitalizados se les explicó acerca de la investigación y el objetivo del estudio, y se consideró a aquellos que permanecieron dentro de las 48 horas de haber sido operadas (que hayan completado el servicio). Para alcanzar el número de la muestra, se consideraron en el estudio a los pacientes dados de alta, así como también a los pacientes en consultorio, y en el servicio de emergencia.
- Se les explicó el contenido de los cuestionarios, así como de la escala de las opciones de las respuestas.
- Una vez absueltas las inquietudes del paciente acerca de la investigación, y estando de acuerdo con la participación, se solicitó la firma del consentimiento informado (Anexo N° 10) a los pacientes.
- Se les aplicó ambos instrumentos en un tiempo total de 15 a 20 minutos.

Los datos fueron procesados en el software Microsoft Excel. Se utilizó estadística descriptiva; se calcularon las frecuencias y porcentajes para las variables cualitativas y ordinales, a las variables cuantitativas se les realizó la estimación de medias, desviación estándar, medianas y rangos. Las variables fueron descritas en tablas. Para asociar variables cuantitativas y cualitativas se realizó la prueba t de

Student o U de Mann Whitney si la distribución de los datos es normal. Se consideró un valor $p < 0,05$ para la significancia estadística.

Se respetaron los principios éticos siguientes:

- Beneficencia y no maleficencia: actuar evitando daños y fomentando el bienestar del paciente (27). Los datos solo fueron usados para fines de investigación y no han sido usados en contra del paciente.
- Autonomía: Proteger los datos y los derechos sin violar las reglas o acuerdos entre el paciente y el investigador (27). El paciente fue capaz de decidir, y a través de la firma del consentimiento informado se mantuvo la capacidad de deliberar y decidir participar.
- Justicia: Se mantuvo el anonimato y confidencialidad de los participantes.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de la calidad de atención médica percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía en un Hospital de Nivel II – 2024

Nivel	Calidad de la atención médica (n= 175)		
	Puntuación	Nº	%
Malo	(0 - 20)	0	0,0
Regular	(21 - 40)	0	0,0
Bueno	(41 - 60)	9	5,2
Muy Bueno	(61 - 80)	166	94,8
Total	--	175	100,0

De los 175 pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un hospital de nivel II en el año 2024 a los que se les aplicó la encuesta de calidad de la atención médica, el 94,8% calificó a la calidad de la atención médica recibida con nivel “muy bueno”. La ausencia de puntuaciones “malo” y “regular” sugiere satisfacción general entre los pacientes encuestados. Con la calificación de la calidad de la atención médica con nivel "muy bueno", se observa una consistencia significativa en la calidad del servicio prestado.

Tabla 2. Dimensiones del nivel de la calidad de atención médica percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía en un Hospital de Nivel II – 2024

Dimensiones	Nivel de la Calidad de la atención médica (n= 175)							
	Malo		Regular		Bueno		Muy bueno	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Fiabilidad	0	0,0	0	0,0	42	24,0	133	76,0
Capacidad de respuesta	0	0,0	0	0,0	39	22,0	136	78,0
Seguridad	0	0,0	0	0,0	17	10,0	158	90,0
Empatía	0	0,0	0	0,0	17	10,0	158	90,0
Tangibilidad	0	0,0	0	0,0	70	40,0	105	60,0

Las dimensiones del nivel de la calidad de atención médica tuvieron una calificación de nivel “muy bueno”, destacando especialmente la seguridad y la empatía con un 90,0%. Las dimensiones con menor porcentaje en esta categoría fueron la fiabilidad con un 76,0% y la tangibilidad con 60,0%. No se evidenciaron los niveles de calidad de atención médica “malo” y “regular”. Estos datos sugieren que, aunque la mayoría de los pacientes están muy satisfechos, hay dimensiones específicas como la fiabilidad y la tangibilidad que podrían beneficiarse con mejoras adicionales leves.

Tabla 3. Grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía en un hospital de nivel II - 2024

Grado	Satisfacción en Paciente (n= 175)		
	Puntuación	N°	%
Insatisfecho	(1 - 14)	0	0,0
Poco Satisfecho	(15 - 20)	0	0,0
Satisfecho	(30 - 44)	9	5,2
Muy satisfecho	(45 - 60)	166	94,8
Total	--	175	100,0

La satisfacción percibida por 175 pacientes hospitalizados en el área de cirugía de un hospital de nivel II. La información está categorizada en cuatro niveles. De acuerdo con la tabla, no hay pacientes que se sientan insatisfechos ni poco satisfechos, lo que indica que el 94.8% de los encuestados se sienten muy satisfechos con la atención recibida, mientras que el 5.2% se sienten satisfechos.

Estos datos sugieren un alto grado de satisfacción entre los pacientes encuestados, ya que no hubo respuestas en las categorías de "insatisfecho" o "poco satisfecho". La gran mayoría calificó su experiencia como "muy satisfecha", lo que refleja una consistencia significativa en la calidad del servicio prestado.

Tabla 4. Grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía en un hospital de nivel II – 2024, según dimensiones

Dimensiones	Satisfacción en Paciente (n= 175)							
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Humanística	0	0,0	0	0,0	41	23,0	134	77,0
Tecnológica- Científica	0	0,0	0	0,0	32	18,0	143	88,0
Entorno	0	0,0	0	0,0	42	24,0	133	76,0

En cuanto a la dimensión tecnológica – científica, el 18,0% de los pacientes mostraron estar satisfechos, entretanto que el 88% de los pacientes expresaron estar muy satisfechos. Las dimensiones humanística y entorno presentaron porcentajes similares en la respuesta de los pacientes de estar satisfechos y muy satisfechos (77,0% y 76,0% respectivamente). Estos datos sugieren que los pacientes valoran altamente los aspectos tecnológicos y científicos del servicio, aunque también están bastante satisfechos con los aspectos humanísticos y del entorno.

Tabla 5. Relación entre el nivel de la calidad de atención médica con el grado de satisfacción recibida por los pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II- 2024

Calidad Médica	Atención	Satisfacción en Pacientes (n= 175)				Chi- Cuadrado de Pearson	Valor p
		Satisfecho		Muy Satisfecho			
		N°	%	N°	%		
Bueno		103	58,9	10	5,7	15.44	< 0.001
Muy bueno		42	24,0	20	11,4		
Total		145	82,9	30	17,1	--	--

Al relacionar las variables de calidad de atención médica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados, se observó que de un total de 175 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, se sintieron satisfechos un 82,9 % (145), donde un 58,9% (103) calificó la calidad de atención como buena y el 24% (42) calificó la calidad de atención como muy buena, los que se sienten muy satisfechos son un 17,1% (30), donde un 5,7% (10) calificó la calidad de atención medica como buena y el 11,4%(20) califico la calidad de atención como muy buena.

El valor de chi cuadrado con el 95% de confianza fue 15.44, con un valor $p < 0,001$ que es menor al nivel de significancia ($p < 0.05$), por ende, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la alterna en la cual logramos asegurar que existe relación altamente significativa entre la calidad de atención médica recibida y la satisfacción en pacientes hospitalizados del servicio de cirugía en un hospital de nivel II – 2024, esto es, que a medida que el paciente perciba una buena calidad en la atención médica se sentirá satisfecho.

IV. DISCUSIÓN

La calidad de atención médica y el grado de satisfacción de los pacientes son temas cruciales para la mejora de los sistemas de salud. A nivel global, muchos países enfrentan desafíos para garantizar servicios de salud accesibles, eficientes y centrados en el paciente. En Perú, la situación no es distinta, y a pesar de los esfuerzos por fortalecer el sistema de salud, aún persisten los problemas como la falta de recursos, largas esperas y deficiencias en la infraestructura sanitaria. Estos factores impactan negativamente en la satisfacción de los pacientes, quienes frecuentemente reportan insatisfacción con el trato recibido y la calidad de la atención brindada.

Aunque en nuestro estudio no se analizaron las características sociodemográficas de los pacientes con relación a la calidad y a la satisfacción de la atención médica, Rodríguez, Reátegui y Pantoja (18) en Lima, Perú, muestran una alta satisfacción en pacientes internados, y confirman que factores como el sexo y el nivel de instrucción pueden influir en la percepción de la calidad de la atención recibida. La educación o la información que una persona recibe determina la manera como puede evaluar objetivamente la percepción al servicio recibido. De igual forma, las ideas y las expectativas en el sexo femenino y masculino influyen en la percepción tanto objetiva como subjetiva sobre la atención médica y la calidad de esta atención.

La calidad de la atención médica en general fue percibida con un nivel “bueno” y “muy bueno”, indicando que las políticas y procedimientos implementados en el hospital están satisfaciendo las expectativas y necesidades de los pacientes de manera eficaz. A diferencia de otras investigaciones que se enfocan en la satisfacción en general, la nuestra ha analizado a la calidad de atención médica según sus dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y tangibilidad). La seguridad y la empatía recibieron calificaciones altas, mientras que la fiabilidad y la tangibilidad mostraron porcentajes menores, identificando áreas específicas de mejora que no siempre son evidentes en análisis más generales. Además, permitió destacar las fortalezas del hospital en términos de la percepción

de calidad por parte de los pacientes, sugiriendo las áreas potenciales de investigación y mejora continua.

En la dimensión tangibilidad se evalúa, entre otras características, la infraestructura y el diseño del ambiente que puede ser valorado positiva o negativamente por el paciente. En este sentido, en la dimensión tangibilidad se obtuvo que el 70,0% y 60,0% de los pacientes encuestados consideraron que la calidad de la atención médica fue buena y muy buena, respectivamente (Tabla 2). En contraste, Pazmiño et al. (9), en Ecuador mostraron que, ambientes con mayor precariedad en la atención sanitaria inciden en la satisfacción del paciente para que la califique más baja, especialmente en entornos donde la infraestructura y los recursos tecnológicos son limitados. De esta forma, es importante mantener altos estándares de calidad, los que van desde los recursos humanos hasta la tecnología, y poder garantizar una experiencia altamente positiva.

Las dimensiones fiabilidad y la tangibilidad obtuvieron menor calificación, lo cual sugiere que, aunque se percibe una buena calidad general, pueden existir áreas en las que se puede mejorar (Tabla 2). Esto concuerda con los hallazgos de Alcocer et al. (20) en Perú, donde se observó que la calidad percibida en cuanto a la infraestructura, si bien es adecuada, todavía tiene márgenes de mejora (29%), lo que se refleja como una oportunidad para poder trabajar en la mejora de la calidad de atención y el grado de satisfacción en los usuarios de las prestaciones de salud.

García y Muñoz et al. (17) indicaron que, en su mayoría, los pacientes percibieron una atención de calidad, destacando las dimensiones de seguridad y empatía, que fueron calificadas como satisfactorias. Esto concuerda con nuestros resultados, donde se pone de manifiesto que, una atención que muestra empatía y seguridad, son claves para el bienestar percibido por el usuario. Asimismo, el estudio de Fariño, Cercado y Lorenti et al. (14) exponen que el paciente se siente satisfecho con la calidad de atención cuando los centros de atención de salud poseen un buen equipamiento e infraestructura, lo cual enfatiza la importancia de mantener y mejorar estos aspectos para asegurar la satisfacción del paciente. No obstante, se debe tener en consideración que la percepción de los usuarios puede modificarse

de acuerdo con el contexto de cada estudio y la realidad en la cual estos pueden encontrarse, especialmente cuando el paciente llega con expectativas de recibir una atención de calidad.

En la satisfacción manifestada por los pacientes, se observó un mayor porcentaje de pacientes muy satisfechos en relación con las dimensiones evaluadas (Tabla 3) aunque esto no es concluyente ya que podría cambiar a través del tiempo, de acuerdo con las expectativas de los pacientes. Nuestros resultados son similares a los de Torres et al. (13), en Cuba, donde, el 86,5% de los pacientes postcirugía mostraron satisfacción a la atención recibida, puesto que la percepción de la calidad de atención fue predominantemente positiva, especialmente el trato humano junto con la seguridad percibida. De forma particular, en nuestro estudio el 88,0% de los pacientes percibieron satisfacción con la dimensión tecnológica-científica y 77,0% de satisfacción en la dimensión humanística, que se posicionan como aspectos determinantes para elevar la satisfacción del paciente.

En estudios previos como el de Arévalo et al. (19), se encontraron niveles considerables de insatisfacción, con un 32% de usuarios insatisfechos. En contraste, nuestro estudio no reporta calificaciones negativas, lo que puede indicar una mejor adaptación de las políticas y procedimientos del hospital de nivel II a las expectativas de los pacientes, aunque también podría reflejar diferencias en las metodologías de evaluación o en las características de las poblaciones estudiadas.

Con referencia a la empatía, cabe mencionar que, en esta dimensión de la calidad de atención, el 90,0% de los pacientes encuestados (Tabla 2) sintió que el profesional médico lo trató con respeto, paciencia, fue tolerante y comprensivo con su enfermedad. Asimismo, los pacientes manifestaron estar satisfechos con el trato humano (dimensión humanística) y el conocimiento técnico científico del personal médico (Tabla 3). Alcocer, Paredes y Ventura (20) demostraron que el trato humanizado por parte del personal de salud hacia el paciente repercute en su satisfacción con la calidad del servicio. Podemos fundamentar que, el conocimiento técnico-científico va de la mano con la calidad de atención brindada, en especial a los pacientes en el servicio de hospitalización de cirugía, ya que en esta área se

realizan intervenciones quirúrgicas especializadas para tratar una variedad de afecciones médicas. En vista de esto, los profesionales del servicio de cirugía se comprometen a brindar una atención integral y de alta calidad desde la evaluación inicial del paciente hasta el seguimiento postoperatorio (11).

Al analizar la asociación entre el grado de satisfacción y la calidad de atención médica, obtuvimos una significancia estadística ($p < 0,001$), lo que confirma la hipótesis planteada en el estudio. En este aspecto, los resultados muestran que más del 50% de los pacientes estuvieron satisfechos y muy satisfechos con la calidad de la atención. Estos hallazgos son coherentes el estudio de García y Muñoz et al. (17), que hallaron que, en un hospital de Lambayeque, Perú el 82,14% de los usuarios consideraban la atención como muy buena.

Al contrastar nuestros resultados con los de Gonzales et al. (15), podemos darnos cuenta de que es necesario realizar mejoras en la atención brindada para verse traducida en la satisfacción de los pacientes postquirúrgicos. A pesar de que nuestro estudio muestra que los pacientes en su gran mayoría se sienten satisfechos, se puede destacar que existen áreas críticas que necesitan ser mejoradas, lo que contribuirá a desarrollar estrategias que promuevan la satisfacción del paciente, tanto elementos tangibles como lo que respecta a información brindada, tratamiento del dolor posoperatorio, etc.

No obstante, nuestro estudio fue realizado en pacientes hospitalizados, los aspectos de satisfacción del paciente también pueden ser analizados en cirugía ambulatoria. En este sentido, Numpaque, Buitrago y Pardo et al. (16) mencionan que los pacientes valoran la amabilidad del personal y la confianza, lo cual coincide con nuestros hallazgos (Tabla 3). Esto destaca cuan importantes son los factores humanos en la percepción de calidad, ya que más allá de la infraestructura, o condiciones materiales, esta parte humanística es de mayor relevancia. Hasta cierto punto pueden existir diferencias objetivas en la percepción de la calidad, pero algunos aspectos como la tecnología y la señalización pueden variar entre diferentes instituciones y contextos.

Es importante señalar que, aunque no se analizó cada una de las preguntas de los instrumentos utilizados con respecto a la calidad de atención médica y la satisfacción a la atención recibida, se podría haber visualizado de manera más específica las falencias existentes en cada una de dichas dimensiones.

Conviene resaltar que los establecimientos de salud deben evaluar periódicamente la calidad y la satisfacción del paciente, especialmente cada una de las dimensiones, impulsando el reforzamiento de aquella que aún no se han fortalecido ya que pueden ser decisiva para una experiencia positiva del paciente. Tener presente que un paciente que percibe una mayor calidad de atención tenderá a expresar un mayor grado de satisfacción, por lo cual es de importancia altos estándares de calidad y que se mantengan en el tiempo para promover una atención más satisfactoria y que sea brindada con un trato humanizado.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la calidad de la atención médica y la satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II – 2024, y esta relación es altamente significativa ($p < 0.001$).
2. La calidad de atención médica en general tuvo un nivel “muy bueno”, que fue expresado por el 94,8% de los pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II.
3. La seguridad y empatía, dimensiones de la calidad de atención médica, tuvieron un nivel de calidad “muy bueno”.
4. Los pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II – 2024 expresaron estar muy satisfechos con la atención médica que se brinda.
5. La dimensión tecnológica – científica y la dimensión humanística alcanzaron un grado de satisfacción expresado por los pacientes como “muy satisfecho”.

VI. RECOMENDACIONES

- Realizar análisis de cada una de las dimensiones de la calidad de atención y de la satisfacción del paciente con el objetivo de determinar de manera más puntual en las falencias o que aún falta trabajar en el servicio o institución. De esta manera, se puedan tomar las acciones y decisiones pertinentes para levantar las observaciones y se logre una mejor atención y calidad.
- Determinar los factores relacionados a la insatisfacción o satisfacción del paciente, lo cual servirá para mejorar la calidad del servicio de atención y por ende los pacientes manifestarán satisfacción.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la Atención [Internet]. WHO/OMS. 2022. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R.. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 2024 Mayo 18] ; 20(3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
3. Ruiz-Olalla, M.C. Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos. Madrid: AECA; 2001. Disponible en: <http://aeca.es/old/pub/monog/gestioncalidadservicio.htm>
4. Sandín-Vázquez María, Sarría-Santamera Antonio. Evaluación de impacto en salud: valorando la efectividad de las políticas en la salud de las poblaciones. Rev. Esp. Salud Publica [Internet]. 2008 Jun [citado 2024 Mayo 19] ; 82(3): 261-272. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272008000300003&lng=es.
5. Guerra J. Satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional de enfermería en el área del centro quirúrgico del hospital subregional de Andahuaylas en el 2023. [Internet]. Universidad Nacional Del Callao. Perú. 2023 Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8480/TESIS%20-%20JESSICA%20MARILYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Ayala García Ricardo Jonathan, Giuliana Huamán Lisset. Vocación médica, más allá del deber de cuidar: Revisión de la literatura desde el aspecto ético y filosófico. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2023 jul [citado 2024 mayo 19]; 23(3): 156-161. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312023000300156&lng=es.

7. Peralta J. Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención médica en dos centros del Seguro Social en Trujillo. [Internet]. Perú. 2022 Disponible en:

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/9729/REP_JULIO_PERALTA_NIVEL.DE.SATISFACCION.DEL.PACIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

8. Rodríguez Gambetta Pierina Giovanna, Reategui Barrera Alexis, Pantoja Sánchez Lilian Rosana. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Horiz. Med. [Internet]. 2022 Jul [citado 2024 Mayo 18] ; 22(3): e1769. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300002&lng=es.

Epub 27-Sep-2022.

<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>

9. Pazmiño D., Rodríguez Z., Carrión M, Moncayo Y. Análisis de la satisfacción en el servicio de salud desde la perspectiva de usuarios y personal de contacto. Ciencia Digital [Internet]. 2019; 3(3.3): 134–43. Disponible en:

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/775>

10. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad [Internet]. World Health Organization. 2020. Disponible en:

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

11. González S. Mena I. Castro P. Paz R. Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. Revista Cubana de Medicina [Internet]. 2021. Disponible en: <https://revmedicina.sld.cu/index.php/med/article/view/2496>

12. Raúl R. y Vergara V. Vista del nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de una clínica médica del Paraguay [Internet]. REPIS.

Perú. 2021. Disponible en:
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/894/941>

13. Torres R. Torres R. Morera M. Calidad de la atención médica percibida en el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. Revista Información Científica Dirección de Salud. Cuba. 2020. Disponible en:
<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/770/1302>

14. Fariño-Cortez J, Cercado-Mancero A, Vera-Lorenti E, Valle-Flores J. Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care [Internet]. Revistaespacios.com. [citado el 30 de septiembre de 2024]. Disponible en:
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

15. González Barrios Y, Gauto Ibarrola LM, Portillo Ruiz SJ, Ordano Vázquez NG, Rojas Fleytas AD, Alcaraz Ferreira PM. Level of satisfaction of the patients discharged from General Surgery Service of the Hospital Nacional in 2018. [Internet]. 2018 [citado el 30 de septiembre de 2024];10(2):58–75. Disponible en:
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-1742018000200058

16. Numpaque-Pacabaque A, Buitrago-Orjuela L. Á., Pardo-Santamaría D. F. Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. Revista de la Facultad de Medicina [Internet]. 2019;67(2):235-239. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576364238008>

17. García J. Muñoz J. Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque. Universidad César Vallejo; 2021 Disponible en:
https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002905199507001

18. Rodríguez Gambetta PG, Reategui Barrera A, Pantoja Sánchez LR. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Horiz Med [Internet]. 27 de septiembre de 2022

[citado 30 de septiembre de 2024];22(3):e1769. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1769>

19. Arévalo R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. [Internet]. Perú. 2022; 8(4): 201-6. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1709>

20. Alcocer B. Paredes D. Ventura F. Percepción y grado de satisfacción de los pacientes post operados sobre el cuidado humanizado de los profesionales de enfermería en una clínica [Internet]. Lima. 2023. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/13998/PercepcionAlcocerVergara_Brenda.pdf?sequence=3&isAllowed=y

21. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. PAHO. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

22. Organización Mundial de la Salud (OMS). Calidad de la atención [Internet]. World Health Organization. 2020. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

23. Organización Panamericana de la Salud. Promoción De La Salud - OPS/OMS. Organización Panamericana De La Salud [Internet]. www.paho.org. 2019. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/promocion-salud#:~:text=La%20Promoci%C3%B3n%20de%20la%20Salud%20fomenta%20cambios%20en%20el%20entorno,ambientales%2C%20organizacionales%20y%20personales%20interact%C3%BAan>

24. Dueñas O. Dimensiones de La Calidad en Salud [Internet]. Scribd. 2020. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/470165326/10-DIMENSIONES-DE-LA-CALIDAD-EN-SALUD-doc>

25. Chidambaram, A. G., & Josephson, M. (2019). Clinical research study designs: The essentials. *Pediatric investigation*, 3(4), 245–252. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/ped4.12166>.
26. Delgado L. Satisfacción Del Usuario Y Calidad De Atención En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional De Tumbes-2022. Universidad Nacional De Tumbes [Internet]. 2023. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64171>
27. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad [Internet]. World Health Organization. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/prevention-is-best-option-to-tackle-noncommunicable-diseases>
28. Donato J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [Internet]. 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJ_D.pdf?sequence=1
29. Molina Astúa M, Quesada Mena LD, Ulate Gómez D, Vargas Abarca S. La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica* [Internet]. 2004;21(1):109–17. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
30. De Los Ríos Castillo J. Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en Enfermería* [Internet]. 2004;XXII(2):128-137. disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
31. Universidad Clínica Navarra. Edad. Diccionario médico. Clínica Universidad De Navarra. [Internet]. CUN. 2022. Available from: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/edad>

32. Instituto Nacional de Estadística. Glosario de Conceptos: Sexo [Internet]. INE. 2020. Disponible en: <https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4484#:~:text=Seg>
33. Alvarez E, Gómez S, Muñoz I, Navarrete E, Riveros ME, Rueda L, et al. Definición y desarrollo del concepto de ocupación: ensayo sobre la experiencia de construcción teórica desde una identidad local. Revista Chilena de Terapia Ocupacional [Internet]. 2009. Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129456/Definicion-y-desarrollo-del-concepto-de-ocupacion.pdf?sequence=1>
34. Díaz P., N. Calidad de la atención y satisfacción de pacientes post operados de apendicectomía en el consultorio externo de cirugía del hospital regional de Ica, 2021. [Internet]. Perú: UNICA; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ae0aa72d-f6cd-4e9d-8e15-54dc3ea9e648/content>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Tabla de Operacionalización de Variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención Médica	La calidad de atención a pacientes adultos hospitalizados en el área de cirugía, es la suma total de funciones, características o comportamientos del servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores (28,29).	La calidad de atención a pacientes adultos hospitalizados en el área de cirugía, es medida a través de la encuesta, donde se evaluarán parámetros en relación a la percepción referida por el paciente.	<p>Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad de atención fue correcta desde el inicio hasta el final - Atención ordenada, de acuerdo al turno establecido - Atención en orden, de acuerdo a su turno - Atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas? <p>Capacidad de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención rápida o precoz - Solución inmediata a su problema o dificultad. - Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces. - Disponibilidad de servicios. <p>Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confianza hacia el médico que le atendió - Conocimientos sólidos del personal que le atendió - Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas del usuario - Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención <p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trato afable y respetuoso al usuario - Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo - Capacidad del médico para respetar sus ideas o puntos de vista - El médico entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad 	<ul style="list-style-type: none"> - Malo (hasta 20) - Regular (21 a 40) - Bueno (41 a 60) - Muy bueno (61 a 80) 	Ordinal

			Tangibilidad <ul style="list-style-type: none"> - Impacto visual del servicio de cirugía - Señalización adecuada para ubicar el servicio de cirugía - Baños disponibles y limpios - Sala de espera adecuada y cómoda 		
Satisfacción en pacientes en el Servicio de Cirugía	Implica una experiencia racional o cognitiva percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio (30)	La definición operacional del grado de satisfacción en pacientes del área de cirugía implica la interacción tanto propia e inherentes al paciente como su entorno y puede ser un concepto tanto subjetivo o percibido por el paciente como objetivo, mediante las encuestas.	Humanística <ul style="list-style-type: none"> - Atención con cuidado y precaución - Trata amable y Cortez - Respeto por la privacidad y confidencialidad - Respeto por el orden de llegada de los pacientes - Personal correctamente uniformado y aseado 	<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfecho: (1 a 14 puntos) - Poco satisfecho: (15 a 29) - Satisfecho: (30 a 44) - Muy Satisfecho: (45 a 60) 	Ordinal
			Tecnológica – científica <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia en el servicio - Orientación en el servicio - Ofrecimiento de explicación frente a dudas - Seguridad y dominio con respecto a la atención - Ofrecimiento de alternativas al tratamiento 		
			Entorno <ul style="list-style-type: none"> - Limpieza y orden en el servicio de Cirugía - Iluminación y ventilación adecuada en el servicio de Cirugía - Señalización adecuada en el Servicio de cirugía - Seguridad en el servicio de Cirugía-Abastecimiento y disponibilidad de los productos 		

DATOS GENERALES DEL PACIENTE

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la actualidad (31).	Tiempo que ha vivido el paciente hasta el momento de realizada la encuesta.	--	Edad en años	Razón
Sexo	Características del individuo según su fenotipo (32).	División en grupos según género: masculino y femenino	Masculino Femenino	Masculino Femenino	Nominal
Ocupación	Actividad con sentido en la que la persona participa cotidianamente y que puede ser nombrada por la cultura (33).	Tipo de ocupación que realiza el paciente	--	Tipo de ocupación	Nominal
Grado de instrucción	Grado más elevado de estudios realizados o en curso de una persona (34).	Según el grado de estudio que el paciente refiera a la pregunta.	Analfabeto Primaria Secundaria Instituto Universitario	Analfabeto Primaria Secundaria Instituto Universitario	Ordinal

ANEXO N° 2: Fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p q}{e^2(n - 1) + Z^2 \times p q}$$

- Nivel de confianza: 95% (Z: 1.96)
- Margen de error (e): 5%
- Población (N): 320 personas
- p: 0.5 q: 0.5

$$n = (1.96)^2 \times 320 \times (0.5)(0.5) / (0.05)^2 \times (320-1) + (1.96)^2 \times (0.5)(0.5)$$

$$n = 307.328 / 1.758$$

$$n \approx 175$$

- Tamaño de la muestra (n): 175

ANEXO N° 3

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Edad: _____ **Sexo:** Masculino () Femenino () **Ocupación:** _____

Grado de estudios:

Analfabeto () Primaria () Secundaria () Instituto () Universidad ()

INSTRUCCIONES: De antemano agradecemos su participación y sinceridad. La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial. Marque con una ASPA (X) o con una CRUZ (+) cada pregunta, en las columnas numeradas del 1 al 4, según su criterio.

DATOS ESPECÍFICOS: 1: Malo 2: Regular 3: Bueno 4: Excelente

ENUNCIADO	Malo	Regular	Bueno	Excelente
DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
¿La calidad de atención del médico fue correcta desde el inicio hasta el final?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿El médico le atendió de acuerdo al turno establecido?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿El médico le atendió en orden, de acuerdo a su turno?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿El médico realizó la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
¿La atención fue rápida y eficaz?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿El personal permanece en su servicio y no se ausenta por mucho tiempo?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
¿El médico que le atendió, le inspiró confianza?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿El médico que le atendió, tiene conocimientos	Malo	Regular	Bueno	Excelente

suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?				
¿El médico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿Durante su atención, el médico respetó la confidencialidad?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
DIMENSIÓN: EMPATÍA				
¿El médico que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿Usted comprendió, la explicación que el médico, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿El médico es tolerante y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿El médico es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD				
¿Las instalaciones físicas del servicio de cirugía son visualmente atractivas?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones del servicio de cirugía, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿El servicio de cirugía cuenta con baños limpios para los pacientes?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿La sala de espera del servicio de cirugía, se encuentra limpia, y cuenta con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?	Malo	Regular	Bueno	Excelente

ANEXO N° 4:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INSTRUCCIONES: De antemano agradecemos su participación y sinceridad. La encuesta es de carácter anónimo y las respuestas son de tipo confidencial.

Marque con una ASPA (X) o con una CRUZ (+) cada pregunta, en las columnas numeradas del 1 al 4, según su criterio.

DATOS ESPECÍFICOS 1: No satisfecho 2: Poco satisfecho 3: Satisfecho 4: Muy satisfecho

ENUNCIADOS	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA				
¿El personal del servicio de cirugía, le atiende con cuidado y precaución?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿El personal del servicio de cirugía le brinda un trato afable y cortes?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿El personal del servicio de cirugía respeta la confidencialidad y actúa con discreción?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿El personal del servicio de cirugía respeta el orden de llegada de los pacientes?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿El personal del servicio de cirugía se encuentra correctamente uniformado y aseado?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA				
¿El personal del servicio de cirugía le explicó correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿El personal del servicio de cirugía le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿El personal del servicio de cirugía le explica alguna duda mientras es atendida?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿El personal del servicio de cirugía, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la atención que se le está brindando?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

¿El personal del servicio de cirugía le ofrece alternativas al tratamiento e información preventiva y/o nutricional?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
DIMENSIÓN: ENTORNO				
¿Considera que el servicio de cirugía está limpio y ordenado?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Considera que el servicio de cirugía está adecuadamente iluminado y ventilado?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Considera que el servicio de cirugía presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Considera que el servicio de cirugía, está ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o vigilancia)?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Considera que el servicio de cirugía presenta adecuado abastecimiento de insumos, materiales y equipos?	No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

ANEXO N° 5

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Ficha de Validación del contenido del instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar dos instrumentos de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la investigación: "Calidad de atención médica y grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II-2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, considerando los siguientes criterios:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem o pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem o pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem o pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem o pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario de Calidad de Atención Médica

Variable/ Dimensión	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
EDAD	Edad en Años					
SEXO	Masculino () Femenino ()					
OCUPACIÓN	Tipo de Ocupación					
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Analfabeto () Primaria () Secundaria () Instituto () Universitario ()					
FIABILIDAD	¿La calidad de atención del médico fue correcta desde el inicio hasta el final?					
	¿El médico le atendió de acuerdo al turno establecido?					

	¿El médico le atendió en orden, de acuerdo a su turno?					
	¿El médico realizó la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿La atención fue rápida y eficaz?					
	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?					
	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?					
	¿El personal permanece en su servicio y no se ausenta por mucho tiempo?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD	¿El médico que le atendió, le inspiró confianza?					
	¿El médico que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?					
	¿El médico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
	¿Durante su atención, el médico respetó la confidencialidad?					
EMPATÍA	¿El médico que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
	¿Usted comprendió, la explicación que el médico, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
	¿El médico es tolerante y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?					
	¿El médico es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?					
TANGIBILIDAD	¿Las instalaciones físicas del servicio de cirugía son visualmente atractivas?					
	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones del servicio de cirugía, fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
	¿El servicio de cirugía cuenta con baños limpios para los pacientes?					
	¿La sala de espera del servicio de cirugía, se encuentra limpia, y cuenta con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?					

Nombres y apellidos del experto.....

DNI.....

Máximo grado académico.....

Años de experiencia.....

Nacionalidad.....

Institución en la que labora.....

Labor..... Número telefónico.....

Correo electrónico..... Fecha.....3

Firma.....

Matriz de validación del cuestionario de Satisfacción del Usuario

Dimensión	Ítem	Su fic ie nc ia	Cl ari dad	Co he re nc ia	Re lev an cia	Ob se rv aci ón
HUMANÍSTICA	¿El personal del servicio de cirugía, le atiende con cuidado y precaución?					
	¿El personal del servicio de cirugía le brinda un trato afable y cortes?					
	¿El personal del servicio de cirugía respeta la confidencialidad y actúa con discreción?					
	¿El personal del servicio de cirugía respeta el orden de llegada de los pacientes?					
	¿El personal del servicio de cirugía se encuentra correctamente uniformado y aseado?					
TECNOLÓGICA -CIENTÍFICA	¿El personal del servicio de cirugía le explicó correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?					
	¿El personal del servicio de cirugía le orienta sobre los medicamentos que va a usar?					
	¿El personal del servicio de cirugía le ofrece alternativas al tratamiento e información preventiva y/o nutricional?					
ENTORNO	¿Considera que el servicio de cirugía está limpio y ordenado?					
	¿Considera que el servicio de cirugía está adecuadamente iluminado y ventilado?					
	¿Considera que el servicio de cirugía presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?					
	¿Considera que el servicio de cirugía, está ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o vigilancia)?					
	¿Considera que el servicio de cirugía presenta adecuado abastecimiento de insumos, materiales y equipos?					

Nombres y apellidos del experto.....

DNI..... Máximo grado académico.....

Años de experiencia..... Nacionalidad..... Labor.....
Institución en la que labora.....
Número telefónico..... Correo electrónico.....
Fecha..... Firma.....

Ficha de Validación del contenido del instrumento

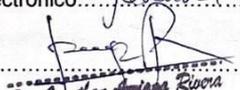
INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar dos instrumentos de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la investigación: "Calidad de atención médica y grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II-2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, considerando los siguientes criterios:

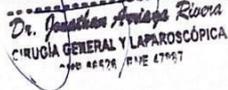
Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem o pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem o pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem o pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem o pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario de Calidad de Atención Médica

Variable/ Dimensión	Ítem					
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
EDAD	Edad en Años	1	1	1	1	
SEXO	Masculino () Femenino ()	1	1	1	1	
OCUPACIÓN	Tipo de Ocupación	1	1	1	1	
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Analfabeto () Primaria () Secundaria () Instituto () Universitario ()	1	1	1	1	
FIABILIDAD	¿La calidad de atención del médico fue correcta desde el inicio hasta el final?	1	1	1	1	
	¿El médico le atendió de acuerdo al turno establecido?	1	1	1	1	
	¿El médico le atendió en orden, de acuerdo a su turno?	1	1	1	1	
	¿El médico realizó la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	1	1	1	1	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿La atención fue rápida y eficaz?	1	1	1	1	
	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	1	1	1	1	

	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	1	1	1	1	
	¿El personal permanece en su servicio y no se ausenta por mucho tiempo?	1	1	1	1	
DIMENSIÓN: SEGURIDAD	¿El médico que le atendió, le inspiró confianza?	1	1	1	1	
	¿El médico que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	1	1	1	1	
	¿El médico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	1	1	1	1	
	¿Durante su atención, el médico respetó la confidencialidad?	1	1	1	1	
EMPATÍA	¿El médico que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	1	1	1	
	¿Usted comprendió, la explicación que el médico, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	1	1	1	1	
	¿El médico es tolerante y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	1	1	1	1	
	¿El médico es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	1	1	1	1	
TANGIBILIDAD	¿Las instalaciones físicas del servicio de cirugía son visualmente atractivas?	1	1	1	1	
	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones del servicio de cirugía, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	1	1	1	1	
	¿El servicio de cirugía cuenta con baños limpios para los pacientes?	1	1	1	1	
	¿La sala de espera del servicio de cirugía, se encuentra limpia, y cuenta con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?	1	1	1	1	

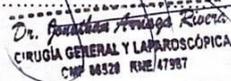
Nombres y apellidos del experto... Jonathan Arueldo Arriaga Rivera
 DNI... 43247679 Máximo grado académico... Grupos Blood
 Años de experiencia... 1 año Nacionalidad... Peruana
 Institución en la que labora... Hospital Toribí Lafara - Gerobalpa
 Labor... Asistente Número telefónico... 970005448
 Correo electrónico... j.arriaga44@gmail.com Fecha... 23-05-24
 Firma... 


 Dr. Jonathan Arriaga Rivera
 CIRUGÍA GENERAL Y LAPAROSCÓPICA
 -MIO 44476 / R.I.E 47657

Matriz de validación del cuestionario de Satisfacción del Usuario

Dimensión	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
HUMANÍSTICA	¿El personal del servicio de cirugía, le atiende con cuidado y precaución?	↑	↑	↑	↑	
	¿El personal del servicio de cirugía le brinda un trato afable y cortés?	↑	↑	↑	↑	
	¿El personal del servicio de cirugía respeta la confidencialidad y actúa con discreción?	↑	↑	↑	↑	
	¿El personal del servicio de cirugía respeta el orden de llegada de los pacientes?	↑	↑	↑	↑	
	¿El personal del servicio de cirugía se encuentra correctamente uniformado y aseado?	↑	↑	↑	↑	
TECNOLÓGICA -CIENTÍFICA	¿El personal del servicio de cirugía le explicó correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	↑	↑	↑	↑	
	¿El personal del servicio de cirugía le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	↑	↑	↑	↑	
	¿El personal del servicio de cirugía le ofrece alternativas al tratamiento e información preventiva y/o nutricional?	↑	↑	↑	↑	
ENTORNO	¿Considera que el servicio de cirugía está limpio y ordenado?	↑	↑	↑	↑	
	¿Considera que el servicio de cirugía está adecuadamente iluminado y ventilado?	↑	↑	↑	↑	
	¿Considera que el servicio de cirugía presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?	↑	↑	↑	↑	
	¿Considera que el servicio de cirugía, está ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o vigilancia)?	↑	↑	↑	↑	
	¿Considera que el servicio de cirugía presenta adecuado abastecimiento de insumos, materiales y equipos?	↑	↑	↑	↑	

Nombres y apellidos del experto..... Jonathan Arnaldo Amiga Rivera
 DNI..... 43247679..... Máximo grado académico..... Cirujano General
 Años de experiencia..... 1 año..... Nacionalidad..... Paraguaya..... Labor..... Asistencial
 Institución en la que labora..... Hospital Torcuato de Lara
 Número telefónico..... 990005448..... Correo electrónico..... jamaria92@gmail.com
 Fecha..... 23-05-24..... Firma.....



 Dr. Jonathan Arnaldo Amiga Rivera
 CIRUJANO GENERAL Y LAPAROSCÓPICO
 CMP 88528 RME/47987

Ficha de Validación del contenido del instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar dos instrumentos de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la investigación: "Calidad de atención médica y grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II-2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, considerando los siguientes criterios:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem o pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem o pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem o pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem o pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario de Calidad de Atención Médica

Variable/ Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
EDAD	Edad en Años					
SEXO	Masculino () Femenino ()					
OCUPACIÓN	Tipo de Ocupación					
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Analfabeto () Primaria () Secundaria () Instituto () Universitario ()					
FIABILIDAD	¿La calidad de atención del médico fue correcta desde el inicio hasta el final?					
	¿El médico le atendió de acuerdo al turno establecido?					
	¿El médico le atendió en orden, de acuerdo a su turno?					
	¿El médico realizó la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿La atención fue rápida y eficaz?					
	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?					

Ficha de Validación del contenido del instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar dos instrumentos de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la investigación: "Calidad de atención médica y grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II-2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, considerando los siguientes criterios:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem o pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem o pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem o pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem o pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario de Calidad de Atención Médica

Variable/ Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
EDAD	Edad en Años					
SEXO	Masculino () Femenino ()					
OCUPACIÓN	Tipo de Ocupación					
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Analfabeto () Primaria () Secundaria () Instituto () Universitario ()					
FIABILIDAD	¿La calidad de atención del médico fue correcta desde el inicio hasta el final?					
	¿El médico le atendió de acuerdo al turno establecido?					
	¿El médico le atendió en orden, de acuerdo a su turno?					
	¿El médico realizó la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿La atención fue rápida y eficaz?					
	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?					

	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	1	1	1	1	
	¿El personal permanece en su servicio y no se ausenta por mucho tiempo?	1	1	1	1	
DIMENSIÓN: SEGURIDAD	¿El médico que le atendió, le inspiró confianza?	1	1	1	1	
	¿El médico que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	1	1	1	1	
	¿El médico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	1	1	1	1	
	¿Durante su atención, el médico respetó la confidencialidad?	1	1	1	1	
EMPATÍA	¿El médico que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	1	1	1	
	¿Usted comprendió, la explicación que el médico, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	1	1	1	1	
	¿El médico es tolerante y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	1	1	1	1	
	¿El médico es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	1	1	1	1	
TANGIBILIDAD	¿Las instalaciones físicas del servicio de cirugía son visualmente atractivas?	1	1	1	1	
	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones del servicio de cirugía, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	1	1	1	1	
	¿El servicio de cirugía cuenta con baños limpios para los pacientes?	1	1	1	1	
	¿La sala de espera del servicio de cirugía, se encuentra limpia, y cuenta con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?	1	1	1	1	

Nombres y apellidos del experto..... Diego Alfredo Balcón Silva
 DNI..... 45204320 Máximo grado académico..... Titulado de Segunda especialidad en Cirugía General
 Años de experiencia..... 5 años Nacionalidad..... Peruano
 Institución en la que labora..... Hospital Tomás La Parra
 Labor..... Médico Asistente Número telefónico..... 999 156 044
 Correo electrónico..... dbaldons2002@gmail.com Fecha.....
 Firma..... 23-05/24



Matriz de validación del cuestionario de Satisfacción del Usuario

Dimensión	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
HUMANÍSTICA	¿El personal del servicio de cirugía, le atiende con cuidado y precaución?					
	¿El personal del servicio de cirugía le brinda un trato afable y cortes?					
	¿El personal del servicio de cirugía respeta la confidencialidad y actúa con discreción?					
	¿El personal del servicio de cirugía respeta el orden de llegada de los pacientes?					
	¿El personal del servicio de cirugía se encuentra correctamente uniformado y aseado?					
TECNOLÓGICA - CIENTÍFICA	¿El personal del servicio de cirugía le explicó correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?					
	¿El personal del servicio de cirugía le orienta sobre los medicamentos que va a usar?					
	¿El personal del servicio de cirugía le ofrece alternativas al tratamiento e información preventiva y/o nutricional?					
ENTORNO	¿Considera que el servicio de cirugía está limpio y ordenado?					
	¿Considera que el servicio de cirugía está adecuadamente iluminado y ventilado?					
	¿Considera que el servicio de cirugía presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?					
	¿Considera que el servicio de cirugía, está ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o vigilancia)?					
	¿Considera que el servicio de cirugía presenta adecuado abastecimiento de insumos, materiales y equipos?					

Nombres y apellidos del experto..... Diego Alfredo Poldán Silva
 DNI..... 45204320..... Máximo grado académico..... Título de Segunda especialidad en Cirugía General
 Años de experiencia..... 5 años..... Nacionalidad..... Peruano..... Labor..... Médico Asistencial
 Institución en la que labora..... Hospital Tomás Laguarda
 Número telefónico..... 999156044..... Correo electrónico..... doldans2802@gmail.com
 Fecha..... 23-05-21..... Firma.....



Ficha de Validación del contenido del instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar dos instrumentos de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la investigación: "Calidad de atención médica y grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II-2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, considerando los siguientes criterios:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem o pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem o pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem o pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem o pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario de Calidad de Atención Médica

Variable/ Dimensión	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
EDAD	Edad en Años	1	1	1	1	
SEXO	Masculino () Femenino ()	1	1	1	1	
OCUPACIÓN	Tipo de Ocupación	1	1	1	1	
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Analfabeto () Primaria () Secundaria () Instituto () Universitario ()	1	1	1	1	
FIABILIDAD	¿La calidad de atención del médico fue correcta desde el inicio hasta el final?	1	1	1	1	
	¿El médico le atendió de acuerdo al turno establecido?	1	1	1	1	
	¿El médico le atendió en orden, de acuerdo a su turno?	1	1	1	1	
	¿El médico realizó la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	1	1	1	1	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿La atención fue rápida y eficaz?	1	1	1	1	
	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	1	1	1	1	

	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	1	1	1	1	
	¿El personal permanece en su servicio y no se ausenta por mucho tiempo?	1	1	1	1	
DIMENSIÓN: SEGURIDAD	¿El médico que le atendió, le inspiró confianza?	1	1	1	1	
	¿El médico que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	1	1	1	1	
	¿El médico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	1	1	1	1	
	¿Durante su atención, el médico respetó la confidencialidad?	1	1	1	1	
EMPATÍA	¿El médico que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	1	1	1	
	¿Usted comprendió, la explicación que el médico, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	1	1	1	1	
	¿El médico es tolerante y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	1	1	1	1	
	¿El médico es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	1	1	1	1	
TANGIBILIDAD	¿Las instalaciones físicas del servicio de cirugía son visualmente atractivas?	1	1	1	1	
	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones del servicio de cirugía, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	1	1	1	1	
	¿El servicio de cirugía cuenta con baños limpios para los pacientes?	1	1	1	1	
	¿La sala de espera del servicio de cirugía, se encuentra limpia, y cuenta con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?	1	1	1	1	

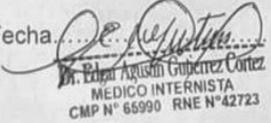
Nombres y apellidos del experto... Edgar Apurín Butierrez Cortez
 DNI... 42137033 Máximo grado académico... Especialista en Medicina
 Años de experiencia... 03 Nacionalidad... Peruano Just
 Institución en la que labora... Hospital Comar la Foca
 Labor... Médico asistente Número telefónico... 993193131
 Correo electrónico... edgar-apurin.40@ Fecha... 23-05-2024
hotmail.com

Firma.....

Dr. Edgar Apurín Butierrez Cortez
 MÉDICO INTERNISTA
 CMP N° 65996 RNE N° 42723

Matriz de validación del cuestionario de Satisfacción del Usuario

Dimensión	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
HUMANÍSTICA	¿El personal del servicio de cirugía, le atiende con cuidado y precaución?	1	1	1	1	
	¿El personal del servicio de cirugía le brinda un trato afable y cortés?	1	1	1	1	
	¿El personal del servicio de cirugía respeta la confidencialidad y actúa con discreción?	1	1	1	1	
	¿El personal del servicio de cirugía respeta el orden de llegada de los pacientes?	1	1	1	1	
	¿El personal del servicio de cirugía se encuentra correctamente uniformado y aseado?	1	1	1	1	
TECNOLÓGICA -CIENTÍFICA	¿El personal del servicio de cirugía le explicó correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	1	1	1	1	
	¿El personal del servicio de cirugía le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	1	1	1	1	
	¿El personal del servicio de cirugía le ofrece alternativas al tratamiento e información preventiva y/o nutricional?	1	1	1	1	
ENTORNO	¿Considera que el servicio de cirugía está limpio y ordenado?	1	1	1	1	
	¿Considera que el servicio de cirugía está adecuadamente iluminado y ventilado?	1	1	1	1	
	¿Considera que el servicio de cirugía presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?	1	1	1	1	
	¿Considera que el servicio de cirugía, está ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o vigilancia)?	1	1	1	1	
	¿Considera que el servicio de cirugía presenta adecuado abastecimiento de insumos, materiales y equipos?	1	1	1	1	

Nombres y apellidos del experto: Edgar Agustín Gutiérrez Cortez
 DNI: 42137033 Máximo grado académico: Especialista en Medicina interna
 Años de experiencia: 03 Nacionalidad: Peruano Labor: Medico asistente
 Institución en la que labora: Hospital tomar la fora
 Número telefónico: 9434336 Correo electrónico: edgar_aguina_46@hotmail.com
 Fecha: 23-05-2024 Firma: [Firma]


Ficha de Validación del contenido del instrumento

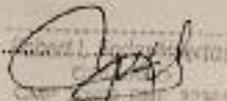
INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar dos instrumentos de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la investigación: "Calidad de atención médica y grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II-2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, considerando los siguientes criterios:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem o pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem o pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem o pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem o pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

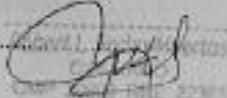
Matriz de validación del cuestionario de Calidad de Atención Médica

Variable/ Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
EDAD	Edad en Años	1	1	1	1	N
SEXO	Masculino () Femenino ()	1	1	1	1	
OCUPACIÓN	Tipo de Ocupación	1	1	1	1	
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Analfabeto () Primaria () Secundaria () Instituto () Universitario ()	1	1	1	1	
FIABILIDAD	¿La calidad de atención del médico fue correcta desde el inicio hasta el final?	1	1	1	1	
	¿El médico le atendió de acuerdo al turno establecido?	1	1	1	1	
	¿El médico le atendió en orden, de acuerdo a su turno?	1	1	1	1	
	¿El médico realizó la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	1	1	1	1	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿La atención fue rápida y eficaz?	1	1	1	1	
	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	1	1	1	1	

	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	1	1	1	1
	¿El personal permanece en su servicio y no se ausenta por mucho tiempo?	1	1	1	1
DIMENSIÓN SEGURIDAD	¿El médico que le atendió, le inspiró confianza?	1	1	1	1
	¿El médico que le atendió tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	1	1	1	1
	¿El médico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	1	1	1	1
	¿Durante su atención, el médico respetó la confidencialidad?	1	1	1	1
EMPATÍA	¿El médico que le atendió le habló con amabilidad, respeto y paciencia?	1	1	1	1
	¿Usted comprendió, la explicación que el médico, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	1	1	1	1
	¿El médico es tolerante y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	1	1	1	1
	¿El médico es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	1	1	1	1
TANGIBILIDAD	¿Las instalaciones físicas del servicio de cirugía son visualmente atractivas?	1	1	1	1
	¿Los avisos, letreros, carteleros, señalizaciones del servicio de cirugía, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	1	1	1	1
	¿El servicio de cirugía cuenta con baños limpios para los pacientes?	1	1	1	1
	¿La sala de espera del servicio de cirugía, se encuentra limpia, y cuenta con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?	1	1	1	1

Nombres y apellidos del experto: Robert Luis Rojas Huerta
 DNI: 17.914.464 Grado académico: especialista Cirujía Gen.
 Años de experiencia: 30 Nacionalidad: Peru
 Institución en la que labora: Hospital Lafona
 Labor: Cirujano Número telefónico: 949164104
 Correo electrónico: robert.f.rojas@gmail.com Fecha: 23.05.2024
 Firma: 

	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	1	1	1	1
	¿El personal permanece en su servicio y no se ausenta por mucho tiempo?	1	1	1	1
DIMENSIÓN SEGURIDAD	¿El médico que le atendió, le inspiró confianza?	1	1	1	1
	¿El médico que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	1	1	1	1
	¿El médico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	1	1	1	1
	¿Durante su atención, el médico respetó la confidencialidad?	1	1	1	1
EMPATÍA	¿El médico que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	1	1	1
	¿Usted comprendió, la explicación que el médico, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	1	1	1	1
	¿El médico es tolerante y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	1	1	1	1
	¿El médico es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	1	1	1	1
TANGIBILIDAD	¿Las instalaciones físicas del servicio de cirugía son visualmente atractivas?	1	1	1	1
	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones del servicio de cirugía, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	1	1	1	1
	¿El servicio de cirugía cuenta con baños limpios para los pacientes?	1	1	1	1
	¿La sala de espera del servicio de cirugía, se encuentra limpia, y cuenta con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?	1	1	1	1

Nombres y apellidos del experto: Robert Luis Rojas Huertas
 DNI: 7914464 Grado académico: especialista Cirugía General
 Años de experiencia: 30 Nacionalidad: Perú
 Institución en la que labora: Hospital Lafona
 Labor: Cirujano Número telefónico: 94964104
 Correo electrónico: robert7.men@gmail.com Fecha: 03-05-2024
 Firma: 

Matriz de validación del cuestionario de Satisfacción del Usuario

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
HUMANÍSTICA	¿El personal del servicio de cirugía, le atiende con cuidado y precaución?	1	1	1	1	
	¿El personal del servicio de cirugía le brinda un trato afable y cortes?	1	1	1	1	
	¿El personal del servicio de cirugía respeta la confidencialidad y actúa con discreción?	1	1	1	1	
	¿El personal del servicio de cirugía respeta el orden de llegada de los pacientes?	1	1	1	1	
	¿El personal del servicio de cirugía se encuentra correctamente uniformado y aseado?	1	1	1	1	
TECNOLÓGICA -CIENTÍFICA	¿El personal del servicio de cirugía le explica correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	1	1	1	1	
	¿El personal del servicio de cirugía le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	1	1	1	1	
	¿El personal del servicio de cirugía le ofrece alternativas al tratamiento e información creativa y/o nutricional?	1	1	1	1	
ENTORNO	¿Considera que el servicio de cirugía está limpio y ordenado?	1	1	1	1	
	¿Considera que el servicio de cirugía está adecuadamente iluminado y ventilado?	1	1	1	1	
	¿Considera que el servicio de cirugía presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?	1	1	1	1	
	¿Considera que el servicio de cirugía, está ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o vigilancia)?	1	1	1	1	
	¿Considera que el servicio de cirugía presenta adecuado abastecimiento de insumos, materiales y equipos?	1	1	1	1	

Nombres y apellidos del experto... Robert Luis Rodas Huertas
 DNI... 17914469... Grado académico... especialidad Cirujía General
 Años de experiencia... 30... Nacionalidad... Perú... Labor... cirujano
 Institución en la que labora... Hospital Lafora
 Número telefónico... 999164104... Correo electrónico... robert7rodas@gmail.com
 Fecha... 23-05-2024

ROBERTO LUIS RODAS HUERTAS
 CIRUJANO
 CIP 2669 RNE 22361

El análisis del juicio de expertos se realizó mediante el programa en línea gratuito “Calculadora del coeficiente V de Aiken con intervalo de confianza del 95% (<https://www.psicometristas.com/calculadora-v-de-aiken/>).

Se muestra el resultado:

Juicio de expertos	Resultado	V de Aiken
Juez 1	1,00	1,00
Juez 2	1,00	
Juez 3	1,00	
Juez 4	1,00	

Intervalo de confianza (IC) al 95%:

IC Límite Inferior (95%) = 0,81

IC Límite Superior (95%) = 1,00

ANEXO N° 6

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCION																				SUMA		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	61
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	59
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	58
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	58	
5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
6	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	69
7	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	69
8	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	71
9	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	69
10	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	70
11	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	70	
12	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	71
13	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	68	
14	3	2	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	2	64
15	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	69
16	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	68	
17	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	65	
18	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	66
19	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	70	
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	68	
21	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	70	
22	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	70	
23	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	75	
24	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	72	
25	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	70	

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
SUMA	0,18834869	0,38806896	0,26207677	0,50938568	0,30730490	0,20582289	0,59044602	0,22307725	0,48646810	0,43991457	0,53091370	0,31988207	0,30079325	0,68009228	0,21635929	0,51791361	0,36705144	0,29413621	0,65089556	0,56978696

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	VT
SUMA	0,4416	0,4736	0,2176	0,2304	0,4256	0,32	0,24	0,2176	0,24	0,2176	0,2496	0,2304	0,24	0,48	0,1344	0,2176	0,2496	0,5024	0,2464	0,5216	19,3376

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

K	20
s ²	6,096
T ²	19,3376
alfa	0,72079918

Donde,

k = El número de ítems

∑ s² = Sumatoria de varianzas de los ítems.

S_T² = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL PACIENTE															SUMA	
1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	47
2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	50
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	44
4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	48
5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	53
6	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	45
7	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	47
8	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	48
9	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	51
10	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	47
11	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	52
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	56
13	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	3	47
14	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	4	3	42
15	2	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	47
16	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	47
17	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	50
18	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	50
19	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	50
20	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	49
21	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	50
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	52
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	56
24	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	54
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
SUMA	0,51688282	0,63836309	0,32602346	0,46781041	0,45779742	0,66588551	0,66588551	0,32697643	0,25415088	0,50260487	0,50260487	0,34321879	0,40472536	0,33736443	0,41951306

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15
SUMA	0,3424	0,2784	0,24	0,5184	0,2464	0,4576	0,4576	0,2496	0,2464	0,2496	0,2496	0,3456	0,6976	0,3296	0,16

VT	15,6576
----	---------

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

K	15
s^2	5.0688
T^2	15.6576
alfa	0.72457738

Donde,

k = El número de ítems

$\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.

ST^2 = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

ANEXO N° 7

Dictamen del Comité de Ética en Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE MEDICINA
COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Dictamen [517]-CEI-EPM-UCV-2024

Visto, en evaluación ética completa el proyecto de investigación "Calidad de atención médica y el grado satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en Hospital de nivel II - 2024", presentado por el(a) alumno(a) de la Escuela de Medicina Capristan Julca Sahomi Carolina, asesorado(a) por el(a) Dra. Solis Castro Rosa Liliana; el Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Medicina, de la Universidad César Vallejo, encuentra lo siguiente:

1. Cumple estándares bioéticos
2. Cumple estándares metodológicos
3. Se deja pequeñas observaciones de forma que corresponde a autor aplicar para mejorar su estudio

Debido a lo expresado, el Comité de Ética está en condiciones de afirmar si habrá cumplimiento de las normas éticas de la Universidad, nacionales e internacionales.

Considérese entonces el proyecto como **APROBADO** en evaluación completa, puede desarrollarlo ya.

Trujillo, 10 de abril, 2024

Dr. Víctor Raúl Ocaña Gutiérrez
Docente RENACT-UCV-PIURA
DNI 02887904 - CMP 24549
CODIGO RENACT P0042335

Grado Nombre apellidos del revisor

Dr. Miguel Ángel Trasierra Ayala
Presidente del Comité de Ética

ANEXO N°8

PERMISO CON EL HOSPITAL



Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Medicina
Unidad de Investigación

Carta N° 187-2024-UI-EM-FCS-UCV

Trujillo, 04 de julio de 2024

Señor Doctor
JONATHAN ARRIAGA RIVERA
Director
Hospital de Apoyo Tomas Lafora
Guadalupe, La Libertad
Presente.

De mi especial consideración.

A través de la presente, le hago llegar mi saludo personal y universitario, a la vez comunicarle que, la alumna del Ciclo XIV del Programa Académico de Medicina de la Universidad César Vallejo, **SAHOMI CAROLINA CAPRISTAN JULCA**, desea desarrollar su Proyecto de Investigación "Calidad de atención médica y grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II-2024", en la distinguida institución que usted dirige. El proyecto está aprobado por la Dirección de Escuela de Medicina de nuestra Universidad Resolución Directoral 0132-2024-UCV-VA-MED/DE. La mencionada alumna está siendo asesorada por la Dra. Rosa Liliana Solís Castro, quien es docente RENACYT de nuestra Escuela.

En este contexto solicito a usted, brindar las facilidades del caso a nuestra alumna, para poder recolectar los datos necesarios para el desarrollo de su investigación y posterior elaboración de su Tesis.

Seguro de contar con vuestra anuencia, le reitero mi saludo y consideración

Agradezco su atención a la presente, muy atentamente,


MIGUEL ÁNGEL TRESIERRA AYALA
Responsable Unidad de Investigación


GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD
SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA
E. Javier Arellano Araya
C.M.P. 046524
DIRECTOR DEL HOSPITAL TOMAS LAFORA

ANEXO N°9
AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

**“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS
DE JUNÍN Y AYACUCHO”**

Guadalupe, La Libertad 06 Julio de 2024

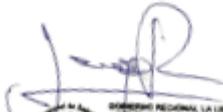
Dr.
Miguel Angel Tresierra Ayala
Responsable Unidad de Investigación

*ASUNTO: ACEPTACIÓN PARA EJECUCIÓN DEL PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN*

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente, y manifestarle que por la presente **ACEPTO** la ejecución de la aplicación de los instrumentos para la recolección de datos de esta investigación; que la estudiante **Capristán Julca Sahomi Carolina**, iniciara el desarrollo de su proyecto de Tesis titulado **“Calidad de atención médica y grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II-2024”**

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para expresarle muestras de mi estima y consideración personal.

Atentamente;




GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD
REGIONALIDAD REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL TOMAS LAFORA
C.M.P. 0400216
DIRECTOR DEL HOSPITAL TOMAS LAFORA

Arriaga Rivera Jonathan Arnaldo
DIRECTOR DEL HOSPITAL TOMAS LAFORA

ANEXO N° 10

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Calidad de atención médica y el grado satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en Hospital de nivel II - 2024.

Investigadora: Capristán Julca Sahomi Carolina

PROPÓSITO DEL ESTUDIO:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de atención médica y el grado satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en Hospital de nivel II-2024”, cuyo objetivo es determinar la relación de la calidad de atención médica y el grado de satisfacción en pacientes post operados. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de pregrado de la carrera profesional de Medicina Humana, de la Universidad César Vallejo del campus de Trujillo, aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Director y del Jefe del Servicio de Cirugía del Hospital de Apoyo Tomas Lafora nivel – II.

PROCEDIMIENTO

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta ~~o entrevista~~ donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de atención médica y el grado satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en Hospital de nivel II-2024”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente Servicio de Cirugía de un Hospital Nivel II. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

RIESGO

NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

BENEFICIOS

Los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

CONFIDENCIALIDAD

Los datos recolectados serán ser anónimos por lo tanto no habrá forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

PROBLEMAS O PREGUNTAS

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora: Capristán Julca Sahomi Carolina; email: sahomicapristan@gmail.com y al teléfono 969829876.

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

PARTICIPANTE
DNI

INVESTIAGADOR: Sahomi Caprista Julca
DNI

ANEXO N° 8

Informe de Simitud Software Turnitin

Calidad de atención médica y
grado de satisfacción en
pacientes del servicio de
cirugía en un hospital Nivel II-
2024-dox..docx

por SAHOMI CAROLINA CAPRISTAN JULCA

Fecha de entrega: 18-oct-2024 03:44p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2489659474

Nombre del archivo:

Calidad_de_atención_médica_y_grado_de_satisfacción_en_pacientes_del_servicio_de_cirugía_en_un_hospital_Nivel_II-
_2024-dox..docx (2.56M)

Total de palabras: 6413

Total de caracteres: 34427



Dra. Rosa Liliana Solis Castro
Asesora del Proyecto de Tesis
Orcid 0000-0002-1813-8644

ANEXO N° 8: Informe de Similitud Software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1088032488&o=2493633565&s=1&uro=103

feedback studio SAHOMI CAROLINA CAPRISTAN JULCA Calidad de atención médica y grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II-2024 /100 5 de 199

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA

Calidad de atención médica y grado de satisfacción en pacientes del servicio de cirugía en un hospital de nivel II-2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Médico Cirujano

AUTOR:
Capristán Julca, Sahomi Carolina (<https://orcid.org/0000-0002-1949-0287>)

ASESORA:
Dra. Solís Castro, Rosa Liliana (<https://orcid.org/0000-0002-1813-8644>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Políticas y gestión en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO — PERÚ
2024

Resumen de coincidencias
18 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3 hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4 www.researchgate.net Fuente de Internet	1 %
5 pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	1 %
6 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7 go.gale.com Fuente de Internet	<1 %
8 www.inss.org.ni Fuente de Internet	<1 %
9 www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
10 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
11 library.co Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 25 Número de palabras: 6463 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Buscar 11:20 22/10/2024