



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Plan de atención en servicio de admisión para la satisfacción de  
los pacientes del Hospital Simón Bolívar**

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

**AUTOR:**

Díaz Silva, Juan Carlos (ORCID: 0000-0002-7026-0356)

**ASESORA:**

Dra. Molina Carrasco Zuly Cristina (ORCID: 0000-0002-5563-0662)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión ambiental y del territorio

Chiclayo - Perú

2022

## Dedicatoria

A mi madre, por su apoyo incondicional, por ser mi motivo de superación para alcanzar mis metas trazadas.

## Agradecimiento

Agradezco a los pacientes del Hospital Simón Bolívar, por brindar su información durante el proceso de esta investigación.

Agradecimiento especial a los docentes de Universidad “César Vallejo”, con quienes no imparten sus conocimientos y enseñanzas en estos estudios de maestría.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	27
3.6. Métodos de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Dimensión General .....	29
<b>Tabla 2</b> Dimensión Psicológica .....	30
<b>Tabla 3</b> Dimensión Biológica.....	31
<b>Tabla 4</b> Variable Satisfacción de los Pacientes .....	32

## Índice de gráficos y figuras

<b>Gráfico 1.</b> Dimensión Gerencial.....	29
<b>Gráfico 2.</b> Dimensión Psicológica.....	30
<b>Gráfico 3.</b> Dimensión Biológica .....	31
<b>Gráfico 4.</b> Variable Satisfacción de los pacientes.....	32

## Resumen

El objetivo del estudio fue proponer un plan de atención en servicio de admisión para la satisfacción de los pacientes del Hospital Simón Bolívar. Se tomó en cuenta dos variables: Plan de atención en servicio de admisión, con sus dimensiones acceso del usuario a la atención sanitaria, gestión de la historia clínica y derivar el paciente a la atención médica. La variable satisfacción de los pacientes, con sus dimensiones gerenciales, psicológica y biológica. El estudio es de tipo descriptivo con propuesta, la muestra de lo constituyeron 30 pacientes del Hospital Simón Bolívar, el instrumento que sirvió para recoger información fue el cuestionario y los datos fueron procesados en tablas de frecuencia y porcentaje, arribó a la siguiente conclusión:

El 46,6% de los encuestados manifiestan que la satisfacción del paciente es bajo; 36,7% es medio y sólo 16,7% es alto. Considerando estos resultados se sugiere mejorar las dimensiones gerencial, psicológica y biológica para que el paciente reconozca que hay una buena atención y tenga la seguridad que su salud mejore.

**Palabras clave:** Atención, servicio, pacientes, admisión y hospital.

## **Abstract**

The objective of the study was to propose a care plan in the admission service for the satisfaction of the patients of the Simón Bolívar Hospital. Two variables were taken into account: Care plan in the admission service, with its dimensions: user access to health care, management of the clinical history and referral of the patient to medical care. The patient satisfaction variable, with its managerial, psychological and biological dimensions. The study is of a descriptive type with a proposal, the sample was made up of 30 patients from the Simón Bolívar Hospital, the instrument used to collect information was the questionnaire and the data were processed in frequency and percentage tables, reaching the following conclusion:

46.6% of those surveyed state that patient satisfaction is low; 36.7% is medium and only 16.7% is high. Considering these results, it is suggested to improve the managerial, psychological and biological dimensions so that the patient recognizes that there is good care and is sure that their health improves.

**Keywords:** Care, service, patients, admission and hospital.



## I. INTRODUCCIÓN

Alcanzar la satisfacción de los pacientes es un problema en hospitales del mundo (OMS, 2020):

Cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención del paciente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países.

El 60% de las muertes en los países de ingresos bajos y medianos por afecciones que requieren atención sanitaria son imputables a la atención de calidad deficiente, mientras que las muertes restantes son consecuencia de que no se utilice el sistema de salud.

En esos países, la atención de calidad insuficiente conlleva pérdidas de productividad por valor de US\$ 1,4 a US\$ 1,6 billones anuales. En los países de ingresos altos, 1 de cada 10 pacientes sufre daños al recibir atención hospitalaria, y cabe prever que 7 de cada 100 pacientes hospitalizados contraigan una infección relacionada con la atención sanitaria.

Se ha estimado que los sistemas de salud de alta calidad podrían evitar 2,5 millones de muertes por enfermedades cardiovasculares, 900 000 muertes por tuberculosis, 1 millón de muertes de recién nacidos y la mitad de todas las muertes maternas cada año.

A nivel mundial, las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficientes: 1 de cada 8 centros sanitarios no tiene abastecimiento de agua, 1 de cada 5 no tiene servicio de saneamiento y 1 de cada 6 no tiene instalaciones para lavarse las manos en los puntos de atención.

Se calcula que 1800 millones de personas, es decir, el 24% de la población mundial, viven en contextos frágiles en los que hay dificultades para la prestación de servicios de salud esenciales de calidad. En esos contextos

se registra una gran proporción de las muertes maternas, infantiles y neonatales evitables.

En los hospitales de México se hallaron anomalías en el área de admisión por materia de salubridad, el personal es insuficiente por lo que no hay para cubrir el turno nocturno y en su gran mayoría no cuentan con su título y cédula profesional, hay carencia de documentación y ambulancias para hacer trámites de emergencia; y, el servicio de urgencia carece de médicos para satisfacer la demanda de pacientes (Rodríguez Jáuregui, González Pérez, Hernández González, & Hernández Ripalda, 2017).

En Perú, se ha reportado insatisfacción por parte de los usuarios de servicios de salud. Los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) del 2016, reportaron que El 63,3% de los usuarios manifestaron sentirse satisfecho con el servicio recibido en emergencia y solo el 12,8% refirieron sentirse insatisfecho con la atención recibida en emergencia (INEI, 2016).

En el hospital Simón Bolívar, de Cajamarca se observó que en el área de admisión hay deficiencia en la atención al paciente, tienen comportamientos inadecuados con los pacientes, poca socialización, así como incumplen las normas de atención; también presentan intranquilidad cognitiva y afectiva, los encargados del área carecen de gestión para el control de salud y tienen falta de conocimientos para facilitar su recuperación de la enfermedad del paciente; todas estas razones los llevan a los pacientes a sentirse insatisfechos en el servicio de admisión.

Tomando en cuenta la realidad problemática antes descrita el problema investigativo queda establecido de la siguiente manera: ¿Cómo proponer un plan de atención en servicio de admisión para la satisfacción de los pacientes del Hospital Simón Bolívar?

La investigación se justificó en los siguientes aspectos: aspecto teórico porque se diseña un plan de atención en servicio de admisión para la satisfacción de los clientes, desde una perspectiva psicológica, social, emocional y organizacional. En el aspecto práctico, se justifica a través de los resultados obtenidos del diagnóstico de la satisfacción que permite conocer y valorar sus dimensiones y a la vez sirve de información para mejorar el proceso para una adecuada satisfacción. Desde el aspecto metodológico, la investigación se justifica porque pone a disposición de la comunidad investigadora la estrategia de investigación descrita en su diseño metodológico, operacionalización de variables e instrumento de recojo de información.

Se consignó los siguientes objetivos: Objetivo General: Proponer un plan de atención en servicio de admisión para la satisfacción de los pacientes del Hospital Simón Bolívar. Lograr este propósito se apoya de los siguientes objetivos específicos: a). Diagnosticar la satisfacción de los pacientes del Hospital Simón Bolívar, b). Establecer los fundamentos teóricos – conceptuales de atención en servicio de admisión para la satisfacción de los pacientes., c). Diseñar el plan de atención en servicio de admisión para la satisfacción de los pacientes del Hospital Simón Bolívar. d) Validar el plan de atención en servicio de admisión para la satisfacción de los pacientes del Hospital Simón Bolívar.

## **II. MARCO TEÓRICO**

El proceso de investigación considera el apoyo de los siguientes antecedentes:

Obregón (2019) en su investigación “Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018”; tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018. La

investigación es de tipo correlacional. La conclusión a la que arribó el autor fue: existe vínculo entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en un valor de 0.811 vínculo positivo alto. Se puede entender que existe adecuada comunicación, uso de recursos necesario y conocimiento técnico crean un ambiente de satisfacción favorable. Esta conclusión se asocia con el presente estudio en el sentido conoce como se brinda un buen servicio para que el usuario esté satisfecho.

Adine, et al. (2021) en su investigación “Evaluación de la satisfacción del paciente con respecto a las transacciones y los servicios farmacéuticos auditables implementados en la farmacia de un hospital para pacientes ambulatorios en Etiopía”; tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del paciente en las farmacias hospitalarias que han implementado transacciones y servicios farmacéuticos auditables en Etiopía. La investigación es de tipo transversal. Concluyendo que los participantes se mostraron más satisfechos con el área de asesoramiento y dispensario de farmacéuticos; la disponibilidad de medicamentos es moderada pero el costo es inasequible; y las infraestructuras avanzadas han dado como resultado la satisfacción del paciente.

Tamrat (2020) en su estudio “Expectativa y satisfacción de los pacientes con VIH / SIDA hacia la atención farmacéutica brindada en el Hospital de Referencia de la Universidad de Gondar, noroeste de Etiopía: un estudio transversal”; tuvo como objetivo evaluar los pacientes con VIH/SIDA; la investigación es de tipo transversal. Donde los autores concluyeron que El hospital debe implementar sistemas de buenas prácticas de dispensación en relación con los servicios y el desarrollo profesional continuo de los profesionales con el fin de mejorar la satisfacción de los pacientes.

Tirhas, et al. (2018) en su investigación “Evaluación de la satisfacción de los clientes con los servicios ambulatorios en Yekatit 12 Hospital Medical College, Addis Abeba, Etiopía”; tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los clientes y los factores asociados entre los adultos; la investigación es de

tipo transversal. Concluyendo que Este estudio mostró que el nivel de satisfacción general de los clientes hacia el servicio de salud ambulatorio en el Yekatit 12 Hospital Medical College fue del 47% con un IC del 95% (42,5, 51,7%). Y, los problemas identificados con más frecuencia fueron: falta de baños limpios en las áreas de espera cercanas, falta de área de espera, particularmente en la farmacia, mobiliario inadecuado como una silla, falta de medicamentos y suministros adecuados , falta de privacidad en la sala de examen, falta de señales de dirección, y mala comunicación entre clientes y proveedores de servicios de salud. Determinando que el nivel de satisfacción general de los pacientes es bajo, por lo que esto exige que el Hospital tome más medidas sobre los problemas identificados para mejorar los servicios prestados a los pacientes.

Gemmechu y Bedaso (2021) en su investigación “Satisfacción de los pacientes con la atención farmacéutica y factores asociados en el suroeste de Etiopía”; tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente y el factor asociado con la CP proporcionado por farmacéuticos clínicos en el suroeste de Etiopía. la investigación es de tipo transversal. Determinando que el presente estudio reveló que la satisfacción de los pacientes hacia la CP fue baja. La falta de asignación de farmacéutico clínico específico, los antecedentes previos de ingreso, el número de medicamentos tomados por día y la duración de la estancia hospitalaria se revelan como los principales factores que afectan el nivel de satisfacción. Además, los hallazgos actuales implican que la colaboración del farmacéutico clínico con un equipo multidisciplinario es esencial para aumentar la satisfacción del paciente.

Tadesse, et al. (2020) en su trabajo de investigación “Satisfacción del paciente con los servicios de VIH y SIDA en el Hospital Universitario de Mizan-Tepi, suroeste de Etiopía”; tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del paciente con los servicios de VIH y SIDA en el Hospital Docente de la Universidad de Mizan-Tepi (MTUTH), en el suroeste de Etiopía. La investigación es de tipo transversal. Concluyendo que En general, el 55.20% de los pacientes estaban satisfechos con los servicios de VIH y SIDA

brindados en la clínica de ART de MTUTH. Se encontró que el nivel educativo, el recuento de C [D4], la duración del asesoramiento y la duración del tratamiento eran predictores independientes de la satisfacción del paciente con los servicios de TAR. Es importante aumentar la satisfacción del cliente mediante el asesoramiento y la atención del paciente.

Semegn y Alemkere (2019) en su investigación “Evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios farmacéuticos en la farmacia ambulatoria del Hospital Especializado Tikur Anbessa”; tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del cliente con los servicios de farmacia, identificar los factores que afectan la satisfacción del cliente e indicar las áreas de mejora del servicio farmacéutico en la farmacia del Departamento de Pacientes Ambulatorios (OPD) del Hospital Especializado Tikur Anbessa (TASH). La investigación es de tipo transversal. Concluyendo que, en este estudio, los participantes del estudio tienen una satisfacción general superior al 50%. La satisfacción de los encuestados por el enfoque del farmacéutico o la habilidad de comunicación fue mayor que su satisfacción por la orientación sobre la medicación que se les dio. La percepción de los participantes del estudio sobre el área de espera y la suficiencia del personal para el servicio fueron predictores significativos de su satisfacción. Por lo tanto, se espera que la administración de TASH mejore dichas áreas de servicio farmacéutico para satisfacer las demandas de los pacientes.

Abera (2017) en su trabajo de investigación “Satisfacción del paciente con los servicios de laboratorio clínico en el Hospital Especializado Tikur Anbessa, Addis Abeba, Etiopía”; tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del paciente con los servicios de laboratorio clínico en el Hospital Especializado Tikur Anbessa (TASH), Addis Abeba, Etiopía. La investigación es de tipo transversal. Concluyendo que, se encontró que la disponibilidad total de las pruebas solicitadas, la disponibilidad de lugar en la sala de extracción de sangre para guardar cosas personales y el tiempo de espera para la recolección de muestras tienen una asociación estadísticamente significativa con la satisfacción general de los pacientes hacia los servicios de laboratorio

clínico. Por tanto, estos podrían ser los posibles determinantes entre otros que dan cuenta de la insatisfacción de los pacientes con los servicios de laboratorio clínico.

Gezahegn, et al. (2021) en su estudio “Satisfacción del paciente con el servicio de terapia antirretroviral y factores asociados en las instalaciones de salud pública de Jimma Town, suroeste, Etiopía”; tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción y los factores asociados entre los pacientes que reciben servicios de TAR en las Clínicas de TAR en las Instalaciones de Salud Pública de Jimma Town , suroeste, Etiopía. La investigación es de tipo transversal. Concluyendo que en general, la mayoría de los encuestados se mostraron satisfechos con la prestación de servicios de TAR. Se deben tener en cuenta factores como la duración de la estancia en TAR y el tiempo de espera para recibir el servicio para mejorar la satisfacción del paciente. Es decir, la satisfacción de los pacientes y la duración de la estadía en TAR y el tiempo de espera para recibir el servicio ( $p < 0.05$ ). Los pacientes que permanecieron entre 36 y 60 meses en tratamiento con TAR tenían un 82,5% menos de probabilidades de estar satisfechos que aquellos que permanecieron menos de 12 meses en tratamiento con TAR (AOR = 0,175, IC del 95%: 0,04 a 0,771).

Demoz (2019) en su estudio “Problemas con la farmacoterapia, adherencia a la medicación y satisfacción con el tratamiento entre los pacientes diabéticos que reciben atención de seguimiento en el Hospital Especializado Tikur Anbessa, Addis Abeba, Etiopía”; tuvo como objetivo evaluar la prevalencia de DTP, la adherencia a la medicación y la satisfacción con el tratamiento de los pacientes con diabetes en el Hospital Especializado Tikur Anbessa (TASH); La investigación es de tipo transversal. Concluyendo que una proporción significativa de pacientes estaba satisfecha con su tratamiento y una cuarta parte de los participantes del estudio no se adhirieron a sus medicamentos en la clínica para diabéticos TASH. Sin embargo, las DTP fueron considerablemente más altas entre los participantes del estudio. Por lo tanto, las futuras intervenciones dirigidas a la prevención y resolución de DTP se consideran necesarias.

Taddese (2020) en su investigación “Nivel de satisfacción de la madre y la pareja en el servicio de sala de partos en el Hospital de Referencia de la Universidad de Gondar, noroeste, Etiopía: un estudio transversal comparativo”; tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de la madre y la pareja con el servicio de sala de partos en el área de estudio; La investigación es de tipo transversal comparativo. Donde concluyó que La satisfacción general de las madres en este estudio fue del 47,6%. Considerando que, el 41,2% de los socios estaban satisfechos con los servicios de sala de partos. Hubo diferencia de medias entre la escala de satisfacción con el nacimiento de las madres y la pareja ( $p = 0,02$ ); Este hallazgo alertaría al sistema de atención médica para que diseñe un enfoque amigable para el cliente. Brindará información a los administradores y proveedores de hospitales en la formulación de una política que mejoraría el apoyo de los socios durante el trabajo de parto y el proceso de parto.

Wollersheim, et al. (2021) en su estudio “El tipo de tratamiento, los síntomas y la satisfacción del paciente juegan un papel importante en el contacto con la atención primaria durante el seguimiento del cáncer de próstata: resultados del registro de base poblacional PROFILES”; tuvo como objetivo investigar los factores asociados con el contacto con el médico de cabecera durante el seguimiento de los supervivientes de cáncer de próstata , como el paciente, el tratamiento y las variables de los síntomas, y la satisfacción, la confianza y el conocimiento evaluado de los médicos de cabecera. La investigación es de tipo transversal. Determinando que del total de 200 (42%) supervivientes de cáncer de próstata tuvieron contacto con su médico de cabecera durante el seguimiento y 76 (16%) supervivientes prefirieron más contacto. Por ello la educación, el tratamiento, los síntomas y la satisfacción del paciente se asociaron con el contacto con el médico de cabecera durante el seguimiento del cáncer de próstata.

Chew, et al. (2021) en su trabajo de investigación “Conciencia, expectativa y satisfacción hacia los servicios de farmacia de sala entre pacientes en salas médicas: un estudio multicéntrico en Perak, Malasia”; tuvo



como objetivo evaluar el conocimiento, las expectativas y la satisfacción de los servicios de farmacia de las salas entre los pacientes de las salas médicas y determinó su asociación con las características demográficas. La investigación es de tipo transversal multicéntrico. Llegando a concluir que hubo un alto nivel de conciencia, expectativa y satisfacción hacia los servicios de farmacia de sala en los hospitales públicos de Perak, Malasia.

Chiguala (2018) en su estudio “Análisis de los factores que determinan las dimensiones que establecieron la satisfacción del paciente de consulta externa del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo a junio 2015”, el objetivo fue analizar los factores que determinan las dimensiones que establecen la satisfacción del paciente de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo a Junio de 2015. El tipo de estudio es descriptivo correlacional y análisis factorial, el autor concluyó que el análisis factorial exploratorio determino cinco dimensiones: 1. Atención del paciente, 2. Entorno del establecimiento, 3. Espera para la atención del paciente, 4. Admisión del paciente, 5. Atención de apoyo al diagnóstico. El estudio de Chiguala guarda relación con el presente trabajo en la medida que se investiga la satisfacción del usuario para el efecto se requiere de las dimensiones que ha identificado Chiguala.

Ríos (2018) en su investigación “Tiempo de espera y satisfacción de usuarios que se atienden en emergencia, consulta externa del Hospital Regional Moquegua, año 2018”; llegó a determinar que, el tiempo de espera en el área de admisión, emergencia, consultorios externos y atención del médico, es buena porque los usuarios y pacientes se encuentran satisfechos del buen desempeño de los trabajadores del hospital.

Cubas (2019) en su investigación titulada “Satisfacción de la consulta médica y causas de insatisfacción en el usuario externo centro de salud de Ambo Huánuco 2019”, determinó que el índice de insatisfacción del usuario externo se debe al desinterés del médico cuando tiene que atender al paciente, demostrando una incapacidad al momento de dar respuesta a la

consulta médica a usuarios analfabetos; así como también la escases del agua para una mejor higiene a los pacientes, siendo otra causa de la insatisfacción del usuario.

La variable servicio de admisión, es un componente del conjunto de actividades que contribuyen de forma adecuada a promover y garantizar la salud de las personas, se fundamenta en los aportes teóricos de los sistemas integrados de gestión, en el sentido que las diversas áreas de una entidad trabajan de manera coordinada, integral y comunicativa (Vilaca, 2013).

El sistema integrado de gestión, es una política de gestión integrada, donde la organización planifica, implementa, capacita y controla para que el servicio y la atención sea de calidad, considera importante la coordinación y la comunicación entre los integrantes de cada área institucional.

El sistema integrado de gestión se fundamenta en las normas ISO 9001 (International Organization for Standardization), en el sentido que prevé la política y las acciones planificadas e instrumentalizadas con el objeto de preparar y entregar un servicio de calidad para la satisfacción del cliente.

Las normas ISO 9001, toma en cuenta los principios de gestión de calidad, se basa en un enfoque al cliente, compromiso del trabajador, análisis de los procesos, gestión de las relaciones humanas y toma de decisiones basada evidencias (ISO 2015, 2015).

Las normas ISO 9001, buscan que cada proceso se realice con calidad, toma vital importancia las interacciones positivas en la organización con la finalidad que se logre los resultados esperados, en ese sentido se considera el aporte del pensamiento basado en riesgos, con la finalidad de anticiparse con alguna estrategia ante cualquier disconformidad dentro del desempeño organizacional.

Otro proceso importante desde la gestión ISO 9001, es la comprensión que hace la organización sobre situaciones que se suscitan en el contexto externo e interno con el fin que se identifique la situación y se acuñe una estrategia para mejorar.

El servicio de admisión, es una unidad de la entidad institucional, en el caso de salud, el servicio de admisión es un servicio no asistencial que tiene como objetivo facilitar el acceso del usuario a la atención sanitaria y forma parte del sistema de información asistencial (Revilla, 2019). En ese el objeto del servicio de admisión es facilitar el acceso del usuario al servicio sanitario, gestionar la historia clínica, tomando en cuenta procesos de archivamiento e identificación documentaria para facilitar la atención del usuario.

**Los procesos** que se pueden realizar en el servicio de admisión son: identificación del paciente que puede llegar sólo o con un acompañante, luego es evaluado en el área de triaje donde valoran su prioridad, después el paciente entrega ticket de triaje y documento de identidad al responsable de admisión, quien registra datos personales y resultado de triaje, valida su condición de asegurado o no asegurado, finalmente deriva a la atención médica (Laguna, a. V., et al, 2019).

**También** se refiere a la secuencia del proceso de atención al paciente desde su llegada al nosocomio, como: el ingreso de los usuarios, a la recepción, triaje, identificación y registro de los usuarios, identificación de las necesidades de la salud familiar, información y orientación a los usuarios; y, los procedimientos de archivo (Vela Ruiz, 2021).

**La organización del servicio de admisión** está establecida de la siguiente forma: Organización de la infraestructura, organización del personal y equipos e insumos necesarios (Font Difour, García Céspedes, Fernández Leblanch, & Carralero Font, 2021).

En la organización de la infraestructura se debe tener en cuenta los aspectos siguientes: el fácil acceso de los usuarios al establecimiento, la señalización para orientar de forma clara al usuario empleando letreros e imágenes; la unidad de admisión debe ser próxima al ingreso del usuario con infraestructura amplia y mobiliario adecuado para garantizar la privacidad del usuario; y, la sala de espera debe contar con iluminación, ventilación, bancas, paneles de información sobre salud, señalización para las filas(colas) a la ventanilla de atención, y servicios higiénicos en buen estado de higiene provistos de agua para los usuarios (Ureta Tolentino, 2021).

La organización del personal debe ser la adecuada para el cumplimiento de sus funciones, sabiendo que es uno de los principales problemas que presentan los establecimientos de salud, donde los usuarios manifiestan sus críticas debido al desorden y los tiempos de espera prolongados. Por ello el jefe del establecimiento y su equipo de gestión debe considerar lo siguiente: el perfil y funciones del responsable del área de admisión donde el asignado demuestre conocimientos del proceso de atención y admisión, que tenga capacidad de organización, liderazgo, gestión de servicios, trabajo en equipo, orden colaboración, conducción de personal y alta disposición de trabajo; y, el perfil y funciones del técnico de admisión quien es el encargado de brindar atención de admisión y triaje, organizar el archivo de historias clínicas y registros médicos, otorgar y controlar las citas, efectuar el control de ingreso, orden y flujo, trasladar a los pacientes con signos de alarma, brindar información de salud al usuario, identificar el requerimiento de materiales y coordinar su provisión y velar por la limpieza (Vizcaino, Vizcaíno Marín, & Fregoso Jasso, 2019).

Los quipos e insumos necesarios deben estar prestos para el cumplimiento de los procedimientos de admisión por cada ambiente como la sala de espera, unidad de admisión, caja y farmacia; es recomendable ser abastecidos a tiempo los equipos e insumos para que el personal brinde la atención oportuna al paciente y no generarle desesperación por las largas esperas, de tal manera que el paciente se lleve la mejor impresión del servicio

de admisión (Font Difour, García Céspedes, Fernández Leblanch, & Carralero Font, 2021).

La variable satisfacción del cliente, se refiere a la calidad recibida frente a la calidad esperada; será donde el paciente reciba un servicio con nivel de calidad satisfaciendo sus expectativas frente a las necesidades explícitas o implícitas (Coronel Rivera & Aguirre Maxi, 2010).

La satisfacción del cliente es un sentimiento subjetivo como valoración positiva al profesional que tiene la responsabilidad de cuidar la vida de un paciente (Larson, P.; et al, 2009).

Esta satisfacción del cliente resulta de la percepción subjetiva cognitiva y emocional, es la evaluación que hace el paciente al trato y al desempeño del personal de salud, pero además de la resolución de sus expectativas personales (Pascoe, G, 1983).

Así mismo, la satisfacción del paciente es la valoración positiva de las dimensiones gerencial y psicológica que competen al personal de salud con énfasis en la función médica (Feldman, L; et al, 2007).

En el **presente estudio la satisfacción del paciente se fundamenta en** La teoría de Leininger: **los aportes del cuerpo teórico** calidad de vida, específicamente en las condiciones de vida y satisfacción de la vida (Urzúa & Caqueo, 2012).

Para la teoría de Leininger, antropología y enfermería, crecieron juntas y de manera interrelacionada; define a enfermería como una cultura que adopta formas de otros grupos sociales pero estudia y analiza comparado diferentes culturas y subculturas del mundo, desde el punto de vista de sus valores asistenciales, de la expresión y conocimientos sobre la salud y la enfermedad así de los modelos de conducta, siempre con el propósito de desarrollar una base de conocimientos científicos y humanísticos que

permitan una práctica de la atención sanitaria específica de la cultura y/ o universal (Ataurima Mañueco, 2016).

Desde esta perspectiva la calidad de vida se orienta de los factores biológicos, psicológicos, emocionales, sociales y materiales, con el propósito de bienestar general, aspecto cobra vital importancia es el sentimiento y el aspecto psicológico como algo material del paciente que ve promovido una mejor salud desde un ejercicio de servicio.

La satisfacción desde la calidad de vida toma en cuenta los valores y la cultura del servicio y se valora el desempeño para la atender las necesidades del cliente.

La calidad de vida también cobra vital importancia en el aspecto cognitivo, es una interdependencia del que ofrece servicio y el que recibe, así en ese sentido se puede realizar comparaciones y valoraciones al dominio y los conocimientos como un patrón hacia la buena salud.

La satisfacción del paciente, puede estudiarse desde dos grandes dimensiones la psicológica y la gerencial. La psicológica constituida por procesos satisfacción cognitiva, afectiva y conductual. Mientras que la gerencial tiene que ver con la organización del establecimiento sanitario y la proximidad al paciente (Feldman, L; et al, 2007).

La organización del establecimiento sanitario que es un proceso administrativo y toma en cuenta los indicadores como socialización (cuidado médico y de enfermería), participación (labor del personal secundario) y facilidades (características ambientales). Y la proximidad al paciente relacionado al servicio de atención que tiene que ver con proceso general de cuidado (valoraciones generales de la atención recibida), salud física percibida (mejorías físicas) y bienestar psicológico (sentimientos generales).

Bermejo (2012), en su artículo da a conocer que la satisfacción del usuario tiene que ver con el trato que brinda el profesional sanitario y su competencia profesional, entre otros aspectos tienen que ver con la calidad de educación, estos indicadores benefician el aspecto emocional del usuario.

En la parte organizacional, se encuentra el tiempo de espera y el horario, así mismo se hace referencia a la ubicación del hospital o centro médico (Jawaid, A; Raza, M, 2018).

Acceso del usuario a la atención sanitaria: Es la interacción adecuada y diferenciada con finalidad de acercar afectuosamente el usuario al sistema sanitario, se valora el uso eficiente del tiempo de atención al usuario, atención valorando al origen del usuario y trato con respeto al derecho a la salud (Hirmas, et al, 2013).

Gestión de la historia clínica: Es la acción de guardar y alcanzar documentos que contienen datos e información médico clínico/paciente, en estos documentos también está los juicios médicos emitidos dando razón de la salud de paciente (Alcaraz; et al, 2010).

Derivar el paciente a la atención médica: es la acción donde el encargado de la atención deriva de manera apropiada el paciente a su servicio médico, es el acompañamiento del paciente al punto de servicio.

Respecto a la gestión gerencial, son las capacidades de servicio que ofrece o parte desde la dirección a toda la institución, y se expresa en una acción socializadora, participativa, brindando facilidades y buena atención al cliente (Serrano; et al, 2014).

La satisfacción desde el aspecto psicológico, colinda con un conjunto de aspectos los cuales se caracterizan en lo cognitivo, afectivo y conductual. Cognitivo en el sentido de la forma de conocimiento que se recoge del ambiente, lo que genera un pensamiento positivo o negativo de un

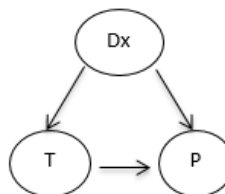
aprendizaje. En el aspecto afectivo la satisfacción se alcanza desde un estado emocional positivo, en ese caso la alegría, la cortesía, resulta de un proceso de interacción social. Y el aspecto conductual, es la expresión del ser frente a un acto (Barragán & Morales , 2014).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo descriptivo, en esta investigación se trata estimar resultados desde la práctica sobre algún hecho, al aplicar instrumentos que desde una perspectiva analítica de variables a indicadores permitirán conocer la manifestación del problema, así mismo su interés es describirlo cuantitativamente para comprender como se manifiestan las características y las propiedades de las variables, su tratamiento es descriptivo, interpretativo y argumentativo (Hernández & Fernández, 2014)

El diseño, es no experimental, de tipo descriptivo propositivo de corte transversal, el diagrama es el siguiente:



Donde:

“Dx : Diagnóstico de la Satisfacción de los pacientes”.

“T : Aportes teóricos del plan de atención en servicio de admisión y satisfacción del paciente”.

“P : Propuesta (Plan)”.

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente:** Plan de atención en servicio de admisión.

**Dimensiones:** Acceso del usuario a la atención sanitaria, gestión de la historia clínica, derivar el paciente a la atención médica.



**Varia dependiente:** Satisfacción de los pacientes.

**Dimensiones:** Gerencial, psicológica y biológica.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Lepkowski, 2008; citado por Hernández, R.; et al, 2014, pág. 174).

En el presente estudio se especifica que la población es equivalente a la muestra. De esta manera la muestra de estudio está compuesta por los pacientes atendidos durante el primer día de la segunda semana del mes de diciembre del año 2021, haciendo un equivalente de 30 pacientes del Hospital Simón Bolívar.

El muestreo es de tipo no probabilístico de carácter intencional; es decir, el investigador estimó una forma representativa de pacientes atendidos durante el primer día y de acuerdo a su voluntad.

La unidad de análisis fueron los pacientes que se atienden el Hospital Simón Bolívar.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El estudio hizo uso de una sola técnica, que fue la encuesta, de tipo estructurada. La encuesta permitió un acercamiento con las unidades de análisis mediante intervención directa y dialogante para recoger información cuyas preguntas fueron fijas (Arias, 2020).

El instrumento fue el cuestionario, que permitió recoger la opinión del encuestado de forma presencial.

El instrumento tiene como nombre “Cuestionario para recoger información sobre satisfacción de pacientes”, está estructurado en 3 dimensiones:

La dimensión 1, gerencial: tiene 4 indicadores y 6 ítems.

La dimensión 2, psicológica: tiene 3 indicadores y 6 ítems.

La dimensión 3, biológica: tiene 2 indicadores y 3 ítems.

El instrumento, lista de cotejo, es de consideración de la variable independiente, y tiene tres dimensiones:

La dimensión 1, Acceso del usuario a la atención: tiene 3 indicadores y 4 ítems.

La dimensión 2, gestión de la historia clínica: tiene 4 indicadores y 4 ítems.

La dimensión 3, derivar al paciente a la atención médica: tiene 2 indicadores y 4 ítems.

La escala para recoger datos y valorar los resultados se expresan en la siguiente tabla:

Criterio para que evalúe el participante.	Criterio para que evalúe el investigador en los procesos estadísticos.	
Siempre	Bueno	Alto
A veces	Regular	Medio
Nunca	Malo	Bajo

El instrumento “Cuestionario para recoger información sobre satisfacción de pacientes”, se validó tomando en cuenta dos procesos: el primero por juicio de expertos y el segundo por prueba de confiabilidad.

La validez, en el cual dieron su veredicto tres profesionales con grado de magister o doctor, valoraron en función al marco teórico y la operacionalización de variables, determinando que el instrumento tiene coherencia lógica teórica con alcance práctico.

El instrumento, lista de cotejo, pasó por validez de expertos, el mismo que forma parte de la propuesta de programa.

En lo que respecta a la confiabilidad del instrumento cuestionario, se obtuvo al aplicar a una muestra piloto de 10 pacientes con el criterio señalado en la población, el mismo que arrojó un coeficiente de 0,943 equivalente a una confiabilidad muy alta, estimándose que era favorable para su aplicación.

### **3.5. Procedimientos**

Para estudiar el problema de investigación en la muestra de estudio se dirigió una solicitud al director del Hospital Simón Bolívar, solicitando permiso para recolectar información y aplicar el instrumento de investigación.

Se tuvo en cuenta el análisis y la evaluación del asesor para establecer relaciones conceptuales que afianzan de modo conceptual y práctica un buen proyecto de investigación.

Posteriormente se validaron los instrumentos de investigación en dos procesos, el primero por juicio de expertos, en el cual dieron su veredicto y su juicio tres profesionales con grado de maestría, quienes afirmaron que existía una adecuada relación teórica entre marco teórico y operacionalización de variables. El instrumento también pasó por la prueba de confiabilidad alpha de Crombach que permitió estimar su grado de confiabilidad, teniendo como muestra la participación previa de 10 pacientes, la confiabilidad de 0,943, estimándose que era favorable para su aplicación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los métodos de análisis de datos se caracterizaron en dos grandes aspectos:

Los métodos teóricos fueron: Histórico, analítico, sintético.

Y cuantitativos, se manifiestan en la tabulación de datos, de considera las medidas de tendencia central (Media, mediana y moda) y dispersión como la desviación estándar.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio considera los siguientes principios éticos:

El principio de beneficencia: se expresa en la confidencialidad de los datos recogidos mediante el instrumento, para no afectar la disposición y la integridad del encuestado.

El principio de no maleficencia: se manifiesta en el respeto a la persona por su información y a la consideración responsable de la información.

El principio de la autonomía: Se caracteriza en modo de no interferir en la información que brinda el encuestado, debido a una previa de consentimiento informado.

El principio de justicia: En este principio se respeta a la persona en su partición sin discriminación, valorando las tradiciones, las normas éticas-morales y su ideología y opción política.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis de la satisfacción de los pacientes por dimensiones y variable

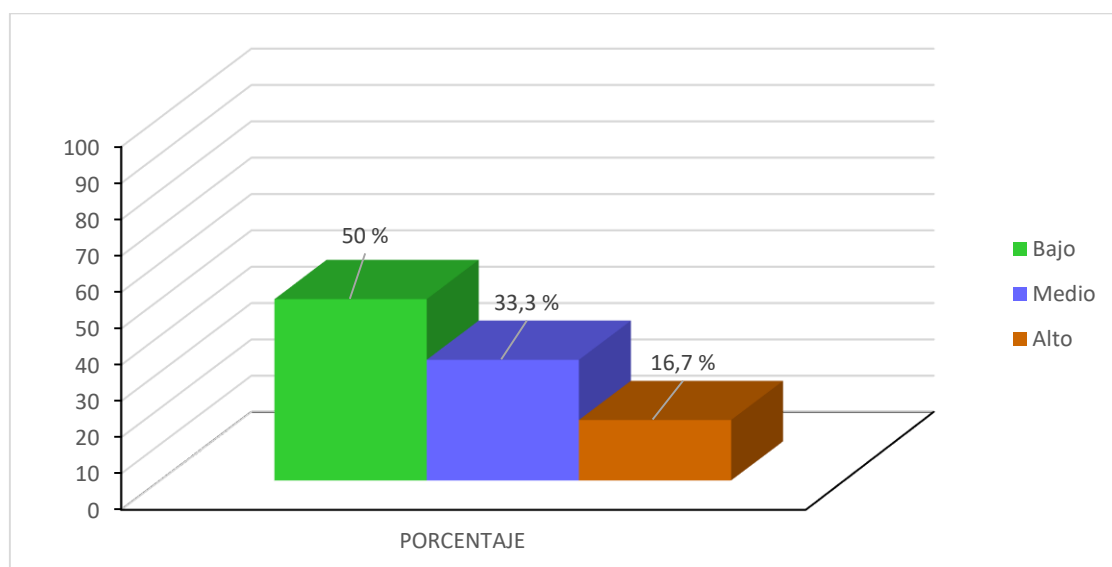
**Tabla 1**

*Dimensión General*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	50,0
Medio	10	33,3
Alto	5	16,7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

**Gráfico 1. Dimensión Gerencial**



Fuente: Tabla 1

**Interpretación:** En la tabla 1, se observa que el 50% de los encuestados manifiestan que la dimensión gerencial de la satisfacción del paciente es bajo; 33,3% es medio y para el 16,7% es alto. Estos resultados dan a conocer que se debe trabajar por una mejor socialización entre trabajador del hospital y paciente, cumplir adecuadamente las normas de atención, el trabajador del hospital debe facilitar información que requiera el paciente y atender con empatía la paciente.

**Tabla 2**

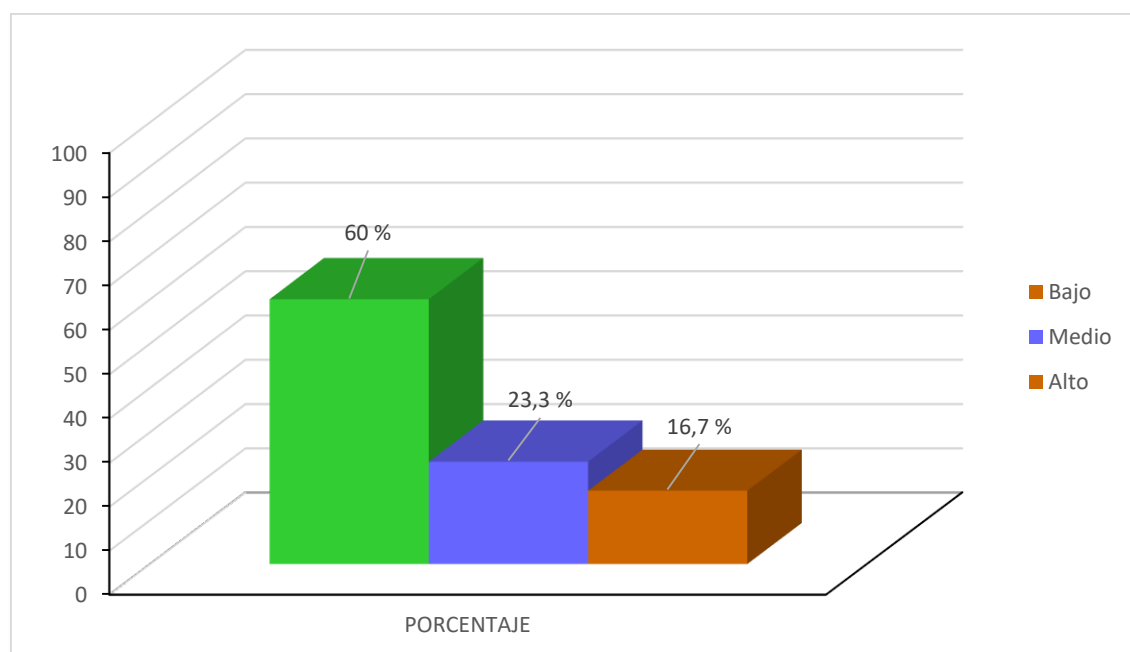
*Dimensión Psicológica*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	60,0
Medio	7	23,3
Alto	5	16,7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

**Gráfico 2.**

*Dimensión Psicológica*



Fuente: Tabla 2

En la tabla 2, se observa que el 60% de los encuestados manifiestan que la dimensión psicológica de la satisfacción del paciente es bajo; 23,3% es medio y para el 16,7% es alto. Estos resultados dan a conocer que el trabajador del hospital debe velar por un buen estado socioemocional del paciente para que este tenga tranquilidad cognitiva, afectiva y muestre un adecuado comportamiento en el tratamiento de su salud.

**Tabla 3**

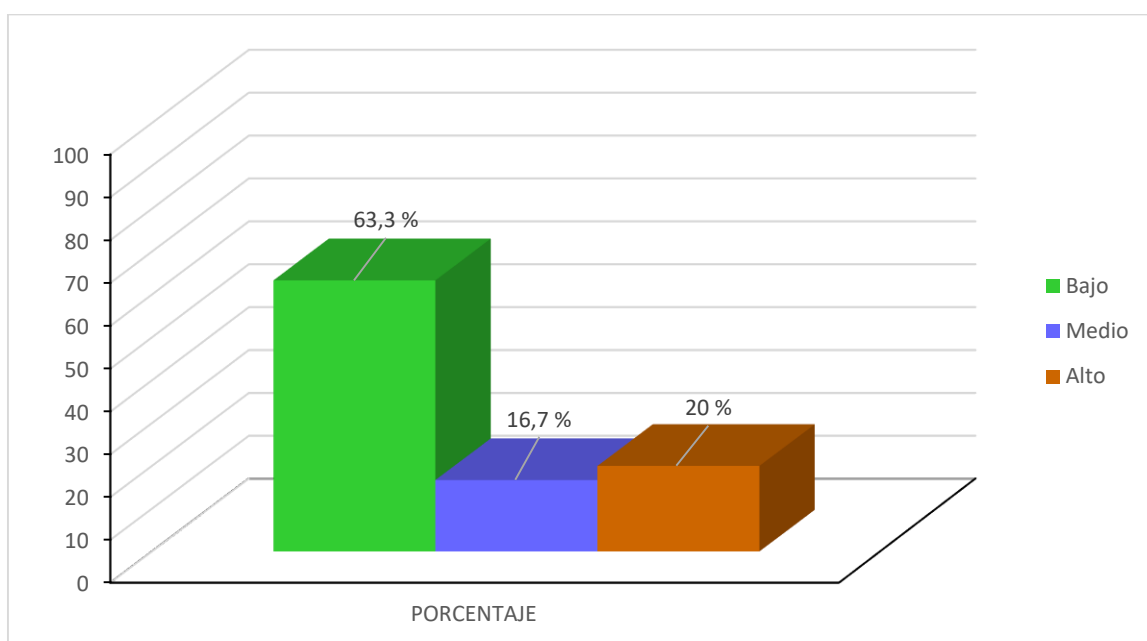
*Dimensión Biológica*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	63,3
Medio	5	16,7
Alto	6	20,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos

**Gráfico 3.**

*Dimensión Biológica*



Fuente: Tabla 3

En la tabla 3, se observa que el 63,3% de los encuestados manifiestan que la dimensión biológica de la satisfacción del paciente es bajo; 16,7% es medio y para el 20,0% es alto. A partir de estos resultados se debe promover desde el hospital un trabajo sobre adecuada gestión de control de la salud hasta alcanzar la superación de la enfermedad, situación que contribuye a un mejor estado de salud del paciente.

**Tabla 4**

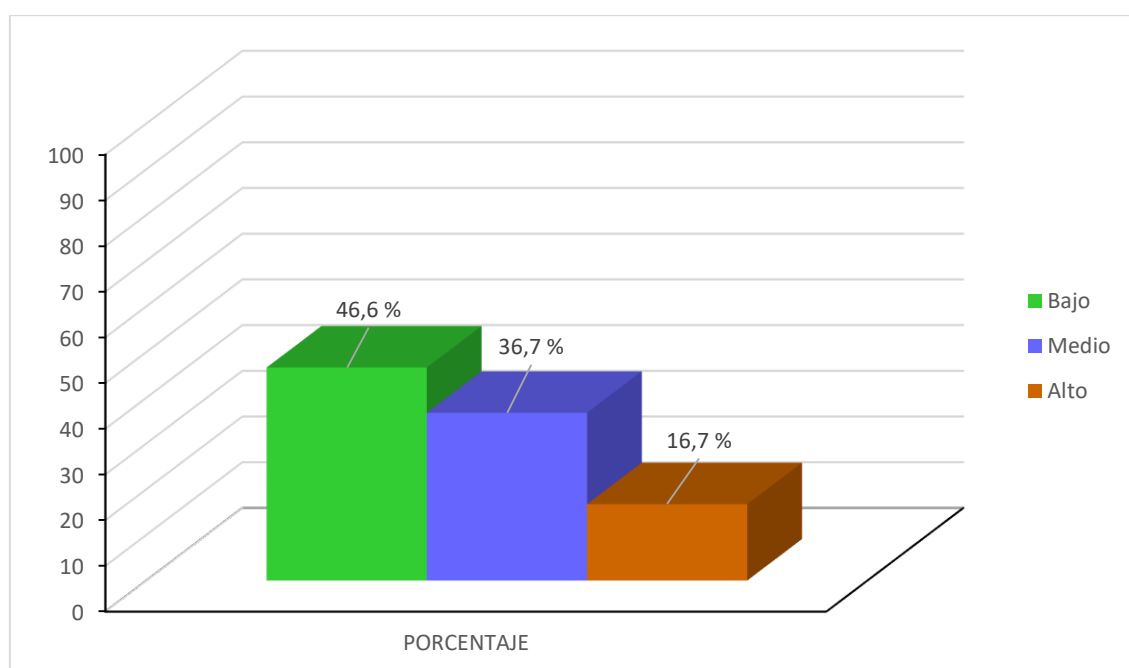
*Variable Satisfacción de los Pacientes*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Estadísticos	
Bajo	14	46,6	Media	1,70
Medio	11	36,7	Mediana	2,00
Alto	5	16,7	Moda	1
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>Desv. Estand.</b>	<b>,750</b>

Fuente: Base de datos

**Gráfico 4.**

*Variable Satisfacción de los pacientes*



Fuente: Tabla 4

En la tabla 4, se observa que el 46,6% de los encuestados manifiestan que la variable satisfacción del paciente es bajo; 36,7% es medio y para el 16,7% es alto. Considerando estos resultados se sugiere mejorar las dimensiones gerencial, psicológica y biológica para que el paciente reconozca que hay una buena atención y tenga la seguridad que su salud mejore.



## V. DISCUSIÓN

Considerando la dimensión gerencial (tabla 1), donde se observó que el 50% de los encuestados manifiestan que la dimensión gerencial de la satisfacción del paciente es bajo; 33,3% es medio y para el 16,7% es alto. Estos resultados dieron a conocer que se debe trabajar por una mejor socialización entre trabajador del hospital y paciente, cumplir adecuadamente las normas de atención, el trabajador del hospital debe facilitar información que requiera el paciente y atender con empatía la paciente.

Ante los resultados obtenidos en la dimensión gerencial, se considera importante valorar el trabajo de Tedesse (2020), respecto que el nivel y la mejora de las cualidades educativas en los trabajadores de un hospital contribuye a una mejor convivencia hospitalaria y redundante en la mejora de la salud del paciente.

Así mismo, ante los resultados encontrados en la dimensión gerencial, se debe realizar procesos que desde el servicio de admisión así pueden ser: identificación del paciente que puede llegar sólo o con un acompañante, luego evaluar con paciencia y amabilidad en el área de triaje donde valoran su prioridad, dar el ticket y guiar al paciente para ser atendido por el médico, mantener un trato cordial y de confianza durante la estancia en el hospital (Laguna, a. V., et al, 2019).

Respecto a la dimensión psicológica (tabla 2), se observó que el 60% de los encuestados manifiestan que la dimensión psicológica de la satisfacción del paciente es bajo, además se dijo que estos resultados dan a conocer que el trabajador del hospital debe velar por un buen estado socioemocional del paciente para que este tenga tranquilidad cognitiva, afectiva y muestre un adecuado comportamiento en el tratamiento de su salud.

Es necesario que el establecimiento de salud en estudio, asuma en su práctica diaria las normas ISO 9001, porque buscan que cada proceso se

realice con calidad, donde considera de vital importancia las interacciones positivas en la organización con la finalidad que se logre los resultados esperados, valorar el aporte del pensamiento basado en riesgos, con la finalidad de anticiparse con alguna estrategia ante cualquier disconformidad dentro del desempeño organizacional para la satisfacción del paciente.

Un buen ambiente de trabajo, desde el acondicionamiento de la sala de espera, la atención oportuna y el uso de los insumos para tratamiento al paciente son imprescindibles para que el paciente se sienta acogido y seguro, permitiendo así un bienestar psicológico (Font, et al, 2021).

En lo que respecta a la dimensión biológica (tabla 3), se observa que el 63,3% de los encuestados manifiestan que la dimensión biológica de la satisfacción del paciente es bajo, también se dijo que se debe promover desde el hospital un trabajo sobre adecuada gestión de control de la salud hasta alcanzar la superación de la enfermedad, situación que contribuye a un mejor estado de salud del paciente.

Finalmente se conoció que el 46,6% de los encuestados manifiestan que la variable satisfacción del paciente es bajo (tabla 4). Resultados que permitieron sugerir mejorar las dimensiones gerencial, psicológica y biológica para que el paciente reconozca que hay una buena atención y tenga la seguridad que su salud mejore.

Valorando esta realidad la satisfacción de cliente, no está lograda en esta institución de estudio, por que el paciente reciba un servicio con nivel de calidad insatisfaciendo, donde muestra que sus expectativas frente a las necesidades explícitas o implícitas no son favorables (Coronel & Aguirre, 2010).

Estos resultados encuentran relación con los estudios realizado por la Organización Mundial de la Salud (2020), donde a nivel mundial, el servicio de atención y la salud son insuficientes, y que además de la estructura de los

hospitales, hay mucha deficiencia en la calidad de servicio y atención, esto está generando insatisfacción en el usuario que afecta su estado emocional y biológico.

Así mismo se relaciona con el estudio del INEI (2016), donde dan cuenta que, en el Perú, se ha reportado insatisfacción por parte de los usuarios de servicios de salud, cuantitativamente el 13% de los usuarios manifestaron sentirse insatisfecho con el servicio recibido en emergencia, esta situación agrava la posibilidad de mejoras en la salud.

Cuando en un hospital existe buena comunicación, y el conocimiento técnico profesional es eficiente en el control de la salud, el paciente muestra una actitud positiva y tiene seguridad que su salud mejora (Obregón, 2019)

Considerando los resultados en una clínica particular los pacientes se encuentran más satisfechos, esa satisfacción obedece al aspecto de asesoramiento y la disponibilidad de los medicamentos, situación que en un hospital nacional esto no tiene los mismos efectos en los usuarios (Adinew, 2021).

Para superar la baja satisfacción del paciente en los hospitales se debe considerar el aporte de (Tamrat, 2020), trabajando por las buenas prácticas de dispensación en relación con los servicios y el desarrollo profesional tener capacitación para mejorar la satisfacción de los pacientes.

Sin embargo, es importante considerar un ambiente limpio, infraestructura moderna y equipada, los servicios higiénicos en óptimas condiciones son solo algunos elementos que favorecen la satisfacción del usuario en hospitales (Tirhas, 2018).

Es necesario promover todo un proceso de mejora institucional como el trato a los pacientes, la empatía, la calidad de técnica del trabajo del cuerpo médico en la curación, operación y pos operación, esta situación influencia en

la percepción subjetiva cognitiva y emocional del paciente, el paciente hace esa evaluación sobre el trato que le dan y evalúa el desempeño del personal de salud, pero además espera la resolución de sus expectativas personales (Pascoe, G, 1983).

Así mismo, la satisfacción del paciente es la valoración positiva de las dimensiones gerencial y psicológica que competen al personal de salud con énfasis en la función médica (Feldman, L; et al, 2007).

Mejorar la insatisfacción del paciente, se debe tomar en cuenta el trabajo de un cuerpo médico interdisciplinario (Gemmechu, 2021).

Así mismo, revertir esta problemática encontrada en esta investigación, se considera que existir un sistema integrado de gestión, como política de gestión integrada, donde la organización planifica, implementa, capacita y controla el desempeño del profesional para que el servicio y la atención sea de calidad, considera importante la coordinación y la comunicación entre los integrantes de cada área institucional.

También es importante el desempeño del profesional de salud debe fundamentarse en el sistema integrado de gestión descritas en las normas ISO 9001 (International Organization for Standardization), en el sentido que prevé la política y las acciones planificadas e instrumentalizadas con el objeto de preparar y entregar un servicio de calidad para la satisfacción del cliente.

Es fundamental asumir un trabajo que se ampare en la perspectiva de la calidad de vida, proceso que implica mejorar los factores biológicos, psicológicos, emocionales, sociales y materiales el cuerpo institucional, con el propósito de buscar el bienestar general, aspecto será de vital importancia es el sentimiento y el aspecto psicológico como algo material del paciente que ve promovido una mejor salud desde un ejercicio de servicio.

La satisfacción desde la calidad de vida toma en cuenta los valores y la cultura del servicio y valora el desempeño para la atender las necesidades del cliente.

La calidad de vida también cobra vital importancia en la satisfacción del cliente en un hospital, así el factor cognitivo, es tan necesario que se aplique con certeza es una interdependencia que ofrece servicio y el que recibe, así en ese sentido se puede realizar comparaciones y valoraciones al dominio y los conocimientos como un patrón hacia la buena salud.

La satisfacción del paciente, tiene que ver con el aspecto psicológico y gerencial. La psicológica constituida por procesos satisfacción cognitiva, afectiva y conductual. Mientras que la gerencial tiene que ver con la organización del establecimiento sanitario y la proximidad al paciente (Feldman, L; et al, 2007).

## **VI. CONCLUSIONES**

1. El 46,6% de los pacientes del Hospital Simón Bolívar manifiestan que la satisfacción del paciente es bajo; 36,7% es medio y sólo el 16,7% reconoce que es alto. Resultados que sugieren mejorar las dimensiones gerencial, psicológica y biológica para que el paciente reconozca que hay una buena atención y tenga la seguridad que su salud mejore.
2. Los fundamentos teóricos – conceptuales como calidad de vida, condiciones de vida y satisfacción de la vida contribuye a la mejora de la atención en servicio de admisión para la satisfacción de los pacientes.
3. El diseño del plan de atención fundamentado en los aportes teóricos de los sistemas integrados de gestión, en proceso de coordinación integral y comunicativa en servicio de admisión mejora la satisfacción de los pacientes del Hospital Simón Bolívar.
4. El plan de atención en servicio de admisión para la satisfacción de los pacientes del Hospital Simón Bolívar, fue validado positivamente por juicio de expertos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al director del Hospital Simón Bolívar tomar conocimiento del presente estudio porque describe un diagnóstico de la satisfacción del paciente, el cual contribuye con elementos básicos relacionados al estado gerencial, psicológico y biológica, que posibilita una toma de decisiones para mejorar la satisfacción del paciente.
2. Al cuerpo médico del Hospital Simón Bolívar tomar conocimiento del plan de atención en servicio porque describe fundamentos en una gestión integral, coordinada y comunicativa para mejorar la satisfacción del paciente.

## REFERENCIAS

- Abera, R. G.; et al. (2017). *Patient satisfaction with clinical laboratory services at Tikur Anbessa Specialized Hospital, Addis Ababa, Ethiopia*. [Artículo científico]. Etiopía: Dove Medical Press Limited. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA534235759&inPS=true&linkSource=interlink&sid=bookmark-AONE>
- Adine, A.; et al. (2021). *Assessment of patient satisfaction towards auditable pharmaceutical transactions and services implemented in outpatient hospital pharmacy in Ethiopia*. [Artículo científico]. Etiopía: BioMed Central Ltd. Obtenido de [https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT\\_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=17638&searchType=BasicSearchForm&currentPosition=2&docId=GALE%7CA679590020&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZONE-MOD1&prodId=AONE&pa](https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=17638&searchType=BasicSearchForm&currentPosition=2&docId=GALE%7CA679590020&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZONE-MOD1&prodId=AONE&pa)
- Alcaraz Agüero, M., Nápoles Román, Y., Chaveco Guerra, I., Martínez Rondón, M., & Coello Agüero, J. (2010). *The medical record: a basic document for the medical staff. Santiago de Cuba*. [Artículo]. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192010000700018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000700018)
- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa Perú. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/AriasGonzales\\_TecnicasEInstrumentosDelInvestigacion\\_libro%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDelInvestigacion_libro%20(1).pdf)
- Ataurima Mañueco, R. (2016). *Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA*. Ayacucho, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13650/Ataurima\\_mr.pdf?sequence=4](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13650/Ataurima_mr.pdf?sequence=4)
- Barragán Estrada, A. R., & Morales Martínez, C. I. (2014). *Psychology of the positive emotions: generalities and benefits*. [Artículo]. México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29232614006.pdf>
- Bermejo, R. M.; et al. (2012). *Desarrollo y validación preliminar de un cuestionario para evaluar la calidad asistencial de los servicios de urgencias hospitalarios*. [Artículo Científico]. Obtenido de [https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT\\_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=5&searchType=BasicSearchForm&currentPosition=5&docId=GALE%7CA314254329&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZONE-MOD1&prodId=AONE&pageNu](https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=5&searchType=BasicSearchForm&currentPosition=5&docId=GALE%7CA314254329&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZONE-MOD1&prodId=AONE&pageNu)



- Chew, B.N.; et al. (2021). *Awareness, expectation and satisfaction towards ward pharmacy services among patients in medical wards: a multi-centre study in Perak, Malaysia*. [Artículo científico]. Malasia: BioMed Central. Obtenido de [https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT\\_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=4756&searchType=AdvancedSearchForm&currentPosition=9&docId=GALE%7CA681645875&docType=Report&sort=Pub+Date+Reverse+Chron&contentSegment=ZONE-MOD1&](https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=4756&searchType=AdvancedSearchForm&currentPosition=9&docId=GALE%7CA681645875&docType=Report&sort=Pub+Date+Reverse+Chron&contentSegment=ZONE-MOD1&)
- Chigualla, M. H. (2018). Análisis de los factores que determinan las dimensiones que establecieron la satisfacción del paciente de consulta externa del hospital nacional Alanzor Aguinaga Asenjo a junio 2015. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional "Pedro Ruíz Gallo", Lambayeque, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5807/BC-TES-TMP-1170%20CHIGUALA%20MIXAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronel Rivera, R. P., & Aguirre Maxi, J. C. (2010). *Propuesta para implantación de un proceso de mejora continua de la calidad del servicio de consulta externa en el hospital provincial general Docente Vicente Corral Moscoso*. [Tesis de Maestría]. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1393/14/UPS-CT002234.pdf>
- Cubas, W. S. (2019). Satisfacción de la consulta médica y causas de insatisfacción en el usuario externo centro de salud de Ambo Huánuco 2019". [Tesis de maestría]. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6165/cubas\\_lws.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6165/cubas_lws.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Demoz, G.T.; et al. (2019). *Drug therapy problems, medication adherence and treatment satisfaction among diabetic patients on follow-up care at Tikur Anbessa Specialized Hospital, Addis Ababa, Ethiopia*. [Artículo científico]. Etiopía: Biblioteca Pública de Ciencias. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA601397040&inPS=true&linkSource=interlink&sid=bookmark-AONE>
- Feldman, L; et al. (2007). *La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación*. *Revista calidad asistencial* [Artículo]. doi:DOI: 10.1016/S1134-282X(07)71208-3
- Font Difour, M. V., García Céspedes, M. E., Fernández Leblanch, T. I., & Carralero Font, A. V. (2021). Quality of the hospital admission management in the Internal Medicine Services. [Artículo científico]. *MEDISAN vol.25 no.2 Santiago de Cuba mar.-abr. 2021* . Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192021000200507](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192021000200507)

- Gemmechu, Hasen; Bedaso, Negeso. (2021). *Patients Satisfaction with Pharmaceutical Care and Associated Factors in the Southwestern Ethiopia*. [Artículo científico]. Etiopía: Dove Medical Press Limited. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA679837727&inPS=true&linkSource=interlink&sid=bookmark-AONE>
- Gezahegn, M.S.; et al. (2021). *Patient Satisfaction with Antiretroviral Therapy Service and Associated Factors at Jimma Town Public Health Facilities, Southwest, Ethiopia*. [Artículo científico]. Etiopía: Dove Medical Press Limited. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA672269732&inPS=true&linkSource=interlink&sid=bookmark-AONE>
- Hirmas Aduay, M., Poffald angulo, L., Jasmen Sepúlveda, A. M., Aguilera Sanhueza, X., Delgado Becerra, I., & Vega Morales, J. (2013). *Health care access barriers and facilitators: a qualitative systematic review*. Chile. [Artículo]. Obtenido de <https://scielosp.org/article/rpsp/2013.v33n3/223-229/es/>
- INEI. (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016*. Lima, Perú: Instituto Nacional de estadística e informática. Obtenido de [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)
- ISO, 2015. (2015). *Traducción oficial Official translation Traduction officielle*. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. Obtenido de <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Jawaid, A; Raza, M. (2018). *The status of patients satisfaction with outpatient Hospital pharmacy*. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA605428929&inPS=true&linkSource=interlink&sid=bookmark-AONE>
- Laguna, a. V., et al. (2019). *Propuesta de mejora del proceso de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. Universidad del Pacífico, Perú. [Tesis de maestría]. Obtenido de [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2523/Alfredo\\_Tesis\\_Maestria\\_2019.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2523/Alfredo_Tesis_Maestria_2019.pdf?sequence=1)
- Larson, P.; et al. (2009). *Assessing and measuring caring in nursing and healthsciences*. 2nd. ed. New York: Springer Publishing Company.
- Lepkowski, 2008; citado por Hernández, R.; et al. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. Editorial: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V, México. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Obregón, E. A. (2019). Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35934/Obreg%  
%c3%b3n\\_OEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35934/Obreg%c3%b3n_OEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OMS. (2020). *Servicios Sanitarios de calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news->
- Pascoe, G. (1983). Obtenido de La satisfacción del paciente en atención primaria: una revisión y análisis de la : [http://  
/encolombia.com/medicina/enfermería/enfermeria41](http://encolombia.com/medicina/enfermería/enfermeria41)
- Ríos, D. I. (2018). Tiempo de espera y satisfacción de usuarios que se atienden en emergencia, consulta externa del Hospital Regional Moquegua, año 2018. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Moquegua, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27187/rios\\_m  
d.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27187/rios_m<br/>d.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez Jáuregui, G. R., González Pérez, A. K., Hernández González, S., & Hernández Ripalda, M. D. (2017). *Analysis of the emergency service applying the*. [Artículo científico]. México: Universidad Nacional Autónoma de México. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.04.001>
- Semegn, S., & Alemkere, G. (2019). *Assessment of client satisfaction with pharmacist services at outpatient pharmacy of Tikur Anbessa Specialized Hospital*. [Artículo científico]. Etiopía: Biblioteca Pública de Ciencias.
- Serrano Mantilla, G. L., & Cadenas Aviles , V. M. (2014). *nálisis del servicio de atención al cliente de la corporación nacional de telecomunicaciones EP del cantón Milagro provincia del Guayas*. [Artículo]. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/655>
- Taddese, A.A.; et al. (2020). *Maternal and partner's level of satisfaction on the delivery room service in University of Gondar Referral Hospital, northwest, Ethiopia: a comparative cross-sectional study*. [Artículo científico]. Etiopía: BioMed Central. Obtenido de [https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA  
618753501&inPS=true&linkSource=interlink&sid=bookmark-AONE](https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA618753501&inPS=true&linkSource=interlink&sid=bookmark-AONE)
- Tadesse, N.; et al. (2020). *Patient Satisfaction with HIV and AIDS Services in Mizan-Tepi University Teaching Hospital, Southwest Ethiopia*. [Artículo científico]. Etiopía: Dove Medical Press Limited. Obtenido de [https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA  
638578558&inPS=true&linkSource=interlink&sid=bookmark-AONE](https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA638578558&inPS=true&linkSource=interlink&sid=bookmark-AONE)
- Tamrat, A.; et al. (2020). *Expectation and satisfaction of HIV/AIDS patients toward the pharmaceutical care provided at Gondar University Referral Hospital*,

- Northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. [Artículo científico].* Etiopía: Dove Medical Press Limited. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA622160390&inPS=true&linkSource=interlink&sid=bookmark-AONE>
- Tirhas, B.; et al. (2018). *Assessment of clients satisfaction with outpatient services at Yekatit 12 Hospital Medical College, Addis Ababa, Ethiopia. [Artículo científico].* Ethiopia: BioMed Central Ltd. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA556917443&inPS=true&linkSource=interlink&sid=bookmark-AONE>
- Ureta Tolentino, J. M. (2021). *Satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia, Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019.* Cerro de Pasco, Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2230/1/T026\\_41072346\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2230/1/T026_41072346_M.pdf)
- Urzúa, A., & Caqueo, A. (2012). *Quality of life: A theoretical review. [Artículo].* Universidad de Tarapacá, Chile. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>
- Vela Ruiz, J. M. (2021). *Calidad de atención de los usuarios externos del Puesto de Salud de Huayana Apurímac 2017. [Tesis de maestría]* . Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8222/vela\\_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8222/vela_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vilaca, E. (2013). *Las redes de atención de salud. Organización Panamericana de la Salud.* Obtenido de <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/3147/LAS-REDES-DE-ATENCION-DE-SALUD-web3%5B1%5D.pdf?sequence=1>
- Vizcaino, A. d., Vizcaíno Marín, V. d., & Fregoso Jasso, G. S. (2019). *Analyse de la satisfaction des patients avec le service des urgences. Horizonte sanitario / vol. 17, no. 1, enero-abril 2019.* Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
- Wollersheim, B.M.; et al. (2021). *Type of treatment, symptoms and patient satisfaction play an important role in primary care contact during prostate cancer follow-up: results from the population-based PROFILES registry. [Artículo científico].* Países bajos, Europa: BioMed Central. Obtenido de [https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT\\_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=4756&searchType=AdvancedSearchForm&currentPosition=5&docId=GALE%7CA681657565&docType=Report&sort=Pub+Date+Reverse+Chron&contentSegment=ZONE-MOD1&](https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=4756&searchType=AdvancedSearchForm&currentPosition=5&docId=GALE%7CA681657565&docType=Report&sort=Pub+Date+Reverse+Chron&contentSegment=ZONE-MOD1&)



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica/ Instrumento
Plan de atención en servicio de admisión	El plan de atención en el servicio de admisión, se enmarca dentro de un proceso de gestión del personal, tiene como objeto facilitar el acceso del usuario a la atención sanitaria, gestionar la historia clínica, tomando en cuenta procesos de archivamiento e identificación documentaria para facilitar la atención del usuario. (Revilla, 2019)	El plan de atención en el servicio de admisión, es una estructura de carácter organizacional y gestión que toma en cuenta el acceso del usuario a la atención sanitaria, la gestión de la historia clínica y la derivación del paciente a la atención médica de forma eficaz y eficiente.	Acceso del usuario a la atención sanitaria.	Uso eficiente del tiempo de acceso del usuario.	Encuesta/ Lista de cotejo.
				Interactúa adecuadamente según el origen del usuario (campesino, urbano, etc.)	
				Atiende con respeto al derecho de salud a las personas (sin discriminación).	
			Gestión de la historia clínica.	Registra datos personales y clínicos de manera integral.	
				Eficiencia en el triaje.	
				Uso eficiente de la tecnología para gestión de historia clínica.	
			Derivar el paciente a la atención médica.	Maneja un sistema ordenado de archivamiento.	
				Derivación apropiada del paciente su servicio.	
			Acompañamiento del paciente al punto de servicio.		

Satisfacción de los pacientes	La satisfacción del paciente es la valoración positiva de las dimensiones gerencial y psicológica que competen al personal de salud con énfasis en la función médica (Feldman, L; et al, 2007).	La satisfacción del paciente es una evaluación positiva que el mismo paciente hace sobre la relación gerencial, psicológica y biológica en su proceso de atención y tratamiento médico.	Gerencial	Socializa.	Encuesta /Cuestionario.
				Hace cumplir la norma de atención.	
				Facilita.	
				Atiende al paciente.	
			Psicológica	Tranquilidad cognitiva	
				Tranquilidad afectiva.	
				Adecuado comportamiento.	
			Biológica	Adecuada gestión de control de salud.	
				Superación de la enfermedad.	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario para recoger información sobre satisfacción de pacientes

El presente instrumento tiene la finalidad de recoger información de la variable satisfacción de pacientes a partir de las percepciones y la práctica de cada participante implicado en la investigación. Los resultados sirven para establecer el diagnóstico y elevar una propuesta de mejora al problema de la satisfacción de pacientes.

El investigador en sus intervenciones con la muestra de estudio permitirá al encuestado marcar información y en correspondencia al criterio que se ajuste a la percepción y la práctica de la satisfacción de pacientes.

N°	DIMENSIONES/Items	Criterios		
		Siempre	A veces	Nunca
	<b>Dimensión 1: Gerencial</b>			
1	¿ El personal de gerencia brinda confianza cuando se gestiona un servicio de salud ?			
2	¿ El personal de gerencia es empático y ayuda la gestiona de un servicio de salud ?			
3	¿ El personal de gerencia hace cumplir la norma de atención en caso de reclamo ?			
4	¿ El personal de gerencia favorece desde la coordinación el acceso al servicio de salud ?			
5	¿ El personal de gerencia vela por el bienestar de salud desde la gestión?			
6	¿ El personal de gerencia visita a los paciente para informase de su atención?			
	<b>Dimensión 2: Psicológica</b>			
7	¿Recibe una atención médica que favorece su salud?			
8	¿Percibe que el personal de salud comprende su enfermedad?			
9	¿Percibe que el personal de salud muestra interés por su mejora?			
10	¿Percibe que el personal de salud trata con respeto al paciente?			
11	¿Percibe que el personal de salud le brinda un trato respetuoso?			



12	¿Se siente contento por el servicio médico que recibe?			
<b>Dimensión 3: Biológica</b>				
13	¿Percibe que los medicamentos que recibe mejoran el estado de su salud?			
14	¿Percibe que las indicaciones para cuidar su salud que brinda el personal de salud son entendibles?			
15	¿Agradece por el servicio médica que brindó el personal de salud?			

### Baremación del instrumento

Siempre	Bueno
A veces	Regular
Nunca	Malo

### Escala general

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>
Bueno (Nivel alto)	<b>36 - 45</b>
Regular (Nivel Medio)	<b>21 - 35</b>
Malo ( Nivel Bajo)	<b>15-25</b>

### Escala específica

<b>Escala</b>	<b>Dimensiones</b>		
	<b>Gerencial</b>	<b>Psicológica</b>	<b>Biológica</b>
Bueno	15-18	15-18	8-9
Regular	11-14	11-14	6-7
Malo	6- 10	6- 10	3-5

### Anexo 3. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se obtuvo aplicando el instrumento cuestionario para recoger información sobre satisfacción de pacientes, se consideró una muestra piloto de 10 pacientes del Hospital Simón Bolívar y los resultados pasaron la prueba alpha de Cronbach arrojando un coeficiente de 0,943 equivalente a una confiabilidad muy alta.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	15

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El personal de gerencia brinda confianza cuando se gestiona un servicio de salud ?	23,80	51,733	,468	,946
¿El personal de gerencia es empático y ayuda la gestiona de un servicio de salud ?	23,80	54,622	,176	,952
¿El personal de gerencia hace cumplir la norma de atención en caso de reclamo ?	23,60	50,267	,699	,940
¿El personal de gerencia favorece desde la coordinación el acceso al servicio de salud ?	23,70	48,011	,905	,935

¿El personal de gerencia vela por el bienestar de salud desde la gestión?	23,70	48,011	,905	,935
¿El personal de gerencia visita a los paciente para informase de su atención?	23,70	48,456	,854	,936
¿Recibe una atención médica que favorece su salud?	23,70	48,011	,905	,935
¿Percibe que el personal de salud comprende su enfermedad?	23,60	48,711	,886	,935
¿Percibe que el personal de salud muestra interés por su mejora?	23,80	51,733	,468	,946
¿Percibe que el personal de salud trata con respeto al paciente?	23,80	54,622	,176	,952
¿Percibe que el personal de salud le brinda un trato respetuoso?	23,60	50,267	,699	,940
¿Se siente contento por el servicio médico que recibe?	23,70	48,011	,905	,935
¿Percibe que los medicamentos que recibe mejoran el estado de su salud?	23,70	48,011	,905	,935
¿Percibe que las indicaciones para cuidar su salud que brinda el personal de salud son entendibles?	23,70	48,456	,854	,936

¿Agradece por el servicio médica que brindó el personal de salud?	23,70	48,011	,905	,935
---	-------	--------	------	------

### Base de datos

#### Satisfacción de los pacientes

1	1	1	2	3	3	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2
2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3
3	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
6	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
7	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
8	1	1	2	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	1
9	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
14	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
15	1	1	2	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	1
16	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3
17	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
18	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
19	1	1	2	3	3	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2
20	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3
21	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
24	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
25	1	1	2	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	1
26	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3
27	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
28	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
29	1	1	2	3	3	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2
30	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3

## Anexo 4. Validaciones



### INSTRUMENTO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombre del experto	:	Juan Valencia Hipólito
Institución donde labora	:	Hospital Simón Bolívar
Años de experiencia	:	15 años
Profesión	:	Médico Cirujano
Especialidad	:	Oftalmología
Grado académico más alto	:	Maestría
Correo electrónico	:	Victorvalencia2001@gmail.com
N° Celular	:	939312786
Instrumento de evaluación	:	Cuestionario para recoger información de Satisfacción del paciente.
Autor del instrumento	:	Díaz Silva Juan Carlos

#### II. VARIABLE: Satisfacción del paciente

#### III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar.

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) MUY ACEPTABLE (4)**

N°	DIMENSIONES/Items	Criterio												Sugerencia
		Pertinencia				Relevancia				Claridad				
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>Dimensión 1: Gerencial</b>													
1	¿ El personal de gerencia brinda confianza cuando se gestiona un servicio de salud ?			X				X					X	
2	¿ El personal de gerencia es empático			X				X					X	

	y ayuda la gestiona de un servicio de salud ?												
3	¿ El personal de gerencia hace cumplir la norma de atención en caso de reclamo ?			X				X					X
4	¿ El personal de gerencia favorece desde la coordinación el acceso al servicio de salud ?			X				X					X
5	¿ El personal de gerencia vela por el bienestar de salud desde la gestión?			X				X					X
6	¿ El personal de gerencia visita a los paciente para informase de su atención?			X				X					X
	<b>Dimensión 2: Psicológica</b>												
7	¿Recibe una atención médica que favorece su salud?			X				X					X
8	¿Percibe que el personal de salud comprende su enfermedad?			X				X					X
9	¿Percibe que el personal de salud muestra interés por su mejora?			X				X					X
10	¿Percibe que el personal de salud trata con respeto al paciente?			X				X					X
11	¿Percibe que el personal de salud le brinda un trato respetuoso?			X				X					X
12	¿Se siente contento por el servicio médico que recibe?			X				X					X
	<b>Dimensión 3: Biológica</b>												
13	¿Percibe que los medicamentos que			X				X					X

	recibe mejoran el estado de su salud?												
14	¿Percibe que las indicaciones para cuidar su salud que brinda el personal de salud son entendibles?			X				X				X	
15	¿Agradece por el servicio médica que brindó el personal de salud?			X				X				X	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 45 “acceptable” por criterio; sin embargo, un puntaje menor, se considera al instrumento no valido, no aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es adecuado, Apto para su aplicación.

Promedio de valoración: 45 por criterio.

Cajamarca, 17 de Febrero del 2022

  
 Dr. Juan Valencia Hipólito  
 MÉDICO - OFTALMÓLOGO  
 CMP N° 51831 RNE N° 29795

Firma del juez validador

## INSTRUMENTO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombre del experto	:	Arango Llantoy Miguel Angel
Institución donde labora	:	Universidad Nacional Autónoma de Chota
Años de experiencia	:	15
Profesión	:	Ing. Agroindustrial
Especialidad	:	Gestión Pública
Grado académico más alto		Doctor
Correo electrónico	:	Marango2011@hotmail.com
N° Celular	:	990026103
Instrumento de evaluación	:	Cuestionario para recoger información de Satisfacción del paciente.
Autor del instrumento	:	Díaz Silva Juan Carlos

### II. VARIABLE: Satisfacción del paciente

### III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar.

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) MUY ACEPTABLE (4)**

N°	DIMENSIONES/Items	Criterio												Sugerencia
		Pertinencia				Relevancia				Claridad				
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>Dimensión 1: Gerencial</b>													
1	¿ El personal de gerencia brinda confianza cuando se gestiona un servicio de salud ?			X					X				X	
2	¿ El personal de gerencia es empático y ayuda la gestiona de un servicio de salud ?			X					X				X	



3	¿ El personal de gerencia hace cumplir la norma de atención en caso de reclamo ?			X				X				X	
4	¿ El personal de gerencia favorece desde la coordinación el acceso al servicio de salud ?			X				X				X	
5	¿ El personal de gerencia vela por el bienestar de salud desde la gestión?			X				X				X	
6	¿ El personal de gerencia visita a los paciente para informase de su atención?			X				X				X	
	<b>Dimensión 2: Psicológica</b>												
7	¿Recibe una atención médica que favorece su salud?			X				X				X	
8	¿Percibe que el personal de salud comprende su enfermedad?			X				X				X	
9	¿Percibe que el personal de salud muestra interés por su mejora?			X				X				X	
10	¿Percibe que el personal de salud trata con respeto al paciente?			X				X				X	
11	¿Percibe que el personal de salud le brinda un trato respetuoso?			X				X				X	
12	¿Se siente contento por el servicio médico que recibe?			X				X				X	
	<b>Dimensión 3: Biológica</b>												
13	¿Percibe que los medicamentos que recibe mejoran el estado de su salud?			X				X				X	

14	¿Percibe que las indicaciones para cuidar su salud que brinda el personal de salud son entendibles?			X				X				X	
15	¿Agradece por el servicio médica que brindó el personal de salud?			X				X				X	

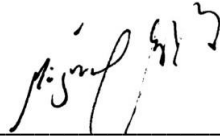
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 45 “acceptable” por criterio; sin embargo, un puntaje menor, se considera al instrumento no valido, no aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es adecuado, Apto para su aplicación.

Promedio de valoración: 45 por criterio.

Cajamarca, 17 de Febrero del 2022

Firma del juez validador




---

Dr. Miguel A. Arango Llantoy  
Experto

## INSTRUMENTO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombre del experto	:	Vera Zelada Percy
Institución donde labora	:	Universidad Nacional de Jaén
Años de experiencia	:	14 años
Profesión	:	Licenciado en Educación - Ingeniero
Especialidad	:	Ciencias Naturales - Ambiental
Grado académico más alto		Doctor
Correo electrónico	:	ppveraz@gmail.com
N° Celular	:	999161943
Instrumento de evaluación	:	Cuestionario para recoger información de Satisfacción del paciente.
Autor del instrumento	:	Díaz Silva Juan Carlos

### II. VARIABLE: Satisfacción del paciente

### III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar.

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) MUY ACEPTABLE (4)**

N°	DIMENSIONES/Items	Criterio												Sugerencia	
		Pertinencia				Relevancia				Claridad					
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A		
	<b>Dimensión 1: Gerencial</b>														
1	¿ El personal de gerencia brinda confianza cuando se gestiona un servicio de salud ?			X					X					X	
2	¿ El personal de gerencia es empático y ayuda la gestiona de un servicio de salud ?			X					X					X	

3	¿ El personal de gerencia hace cumplir la norma de atención en caso de reclamo ?			X				X				X	
4	¿ El personal de gerencia favorece desde la coordinación el acceso al servicio de salud ?			X				X				X	
5	¿ El personal de gerencia vela por el bienestar de salud desde la gestión?			X				X				X	
6	¿ El personal de gerencia visita a los paciente para informase de su atención?			X				X				X	
	<b>Dimensión 2: Psicológica</b>												
7	¿Recibe una atención médica que favorece su salud?			X				X				X	
8	¿Percibe que el personal de salud comprende su enfermedad?			X				X				X	
9	¿Percibe que el personal de salud muestra interés por su mejora?			X				X				X	
10	¿Percibe que el personal de salud trata con respeto al paciente?			X				X				X	
11	¿Percibe que el personal de salud le brinda un trato respetuoso?			X				X				X	
12	¿Se siente contento por el servicio médico que recibe?			X				X				X	
	<b>Dimensión 3: Biológica</b>												
13	¿Percibe que los medicamentos que recibe mejoran el estado de su salud?			X				X				X	

14	¿Percibe que las indicaciones para cuidar su salud que brinda el personal de salud son entendibles?			X				X				X	
15	¿Agradece por el servicio médica que brindó el personal de salud?			X				X				X	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 45 “aceptable” por criterio; sin embargo, un puntaje menor, se considera al instrumento no valido, no aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es adecuado, Apto para su aplicación.

Promedio de valoración: 45 por criterio.

Cajamarca, 17 de Febrero del 2022

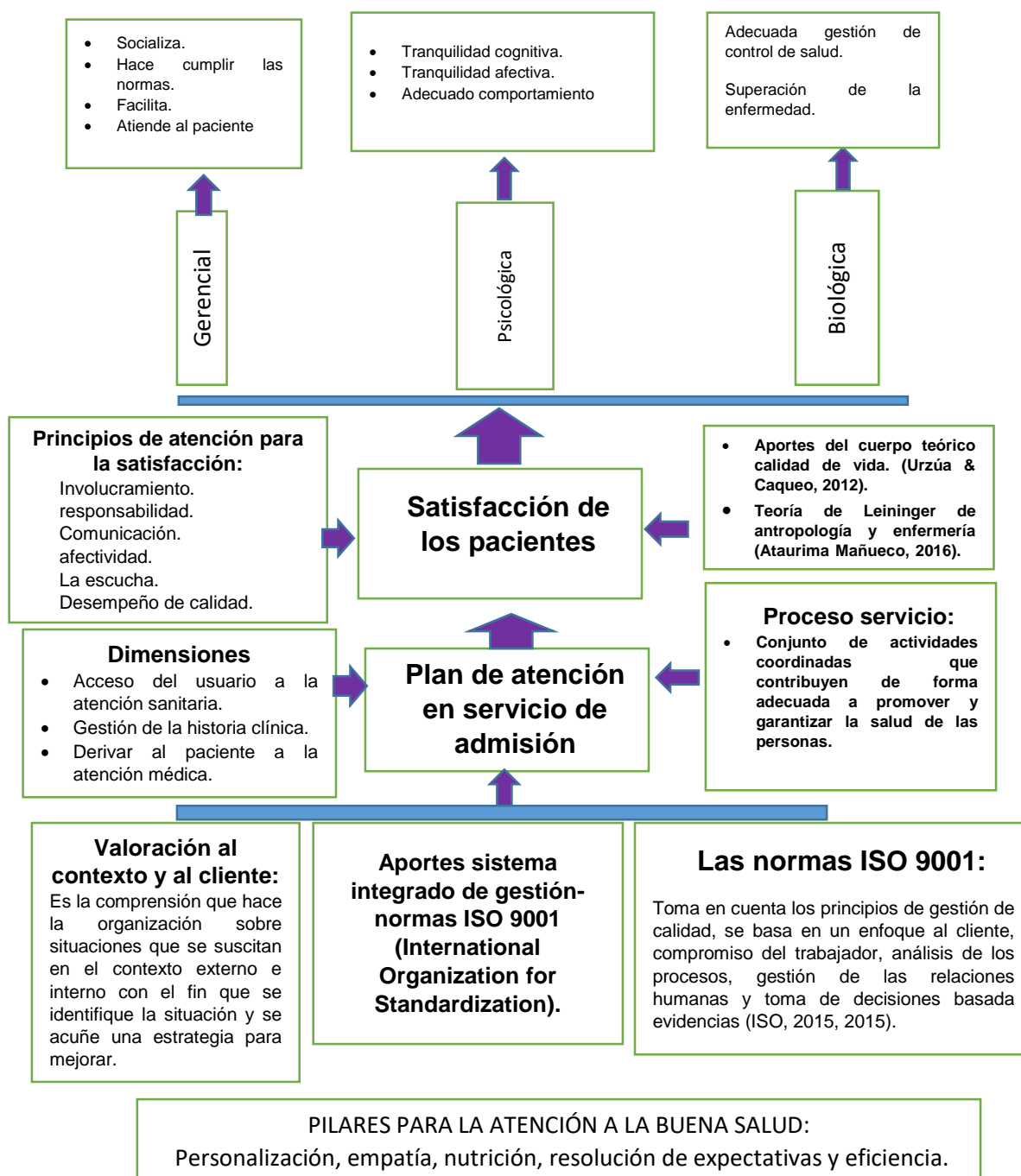


**Persi Vera Zelada**  
 Ing° Ambiental  
 CIP. 160535  
 Dr. Sc. = GA y RRNN  
 Firma del juez validador

## Anexo 5. Propuesta

### Plan de atención en servicio de admisión para la satisfacción de los pacientes de un hospital

#### I. Modelo de plan de atención en servicio de admisión para la satisfacción de los pacientes de un hospital



Fuente: Díaz Silva, Juan Carlos (2022). Investigador. Representación del modelo teórico

## **II. Introducción**

El modelo plan de atención en servicio de admisión tiene la finalidad de promover la satisfacción de los pacientes de un hospital, consideramos que la satisfacción del paciente se alcanza si se trabaja en tres dimensiones gerencial, psicológica y biológica.

La satisfacción del cliente, se refiere a la calidad recibida frente a la calidad esperada; será donde el paciente reciba un servicio con nivel de calidad satisfaciendo sus expectativas frente a las necesidades explícitas o implícitas (Coronel Rivera & Aguirre Maxi, 2010).

Para lograr la finalidad del presente modelo se debe entender que el servicio Proceso servicio, el conjunto de actividades coordinadas que contribuyen de forma adecuada a promover y garantizar la salud de las personas.

Los principios de atención para la satisfacción, tiene las siguientes características: involucramiento, responsabilidad, comunicación, afectividad, escucha y desempeño de calidad.

El plan de atención en servicio de admisión se fundamenta en los siguientes aportes: Aportes sistema integrado de gestión-normas ISO 9001 (International Organization for Standardization).

Toma en cuenta los principios de gestión de calidad, se basa en un enfoque al cliente, compromiso del trabajador, análisis de los procesos, gestión de las relaciones humanas y toma de decisiones basada evidencias (ISO, 2015, 2015).

El plan de atención en servicio se alcanza si se trabaja en las siguientes dimensiones: Acceso del usuario a la atención sanitaria, gestión de la historia clínica y derivar al paciente a la atención médica.

### **III. OBJETIVOS**

#### **3.1. General**

Mejorar la satisfacción de los pacientes desde una adecuada atención en servicio de admisión.

#### **3.2. Específicos**

- Promover un mejorar estado psicológico de los pacientes desde una atención adecuada en servicio de admisión.
- Promover un mejorar estado gerencial de los pacientes desde una atención adecuada en servicio de admisión.
- Promover un mejorar estado biológico de los pacientes desde una atención adecuada en servicio de admisión

### **IV. TEORÍAS**

El modelo se ampara en los aportes de las siguientes teorías y conceptos:

Para la satisfacción del cliente los aportes teóricos son:

La teoría de Leininger, antropología y enfermería, hace los siguientes aportes desde una perspectiva interrelacionada; se entiende a la antropología y a la enfermería como una cultura que adopta formas de otros grupos sociales pero que tiene responsabilidad profesional una atención, desde el punto de vista de sus valores asistenciales, de la expresión y conocimientos sobre la salud y bienestar, así de los modelos de conducta son compartidos, escuchados y comprendidos con propósito de satisfacción y bienestar, la cultura se basa en el desarrollo de conocimientos científicos y humanísticos que permitan una práctica de la atención sanitaria específica de la cultura y/ o universal (Ataurima Mañueco, 2016).



Desde esta perspectiva la calidad de vida se orienta de los factores biológicos, psicológicos, emocionales, sociales y materiales, con el propósito de bienestar general, aspecto cobra vital importancia es el sentimiento y el aspecto psicológico como algo material del paciente que ve promovido una mejor salud desde un ejercicio de servicio.

La satisfacción del paciente, puede estudiarse desde dos grandes dimensiones la psicológica y la gerencial. La psicológica constituida por procesos satisfacción cognitiva, afectiva y conductual. Mientras que la gerencial tiene que ver con la organización del establecimiento sanitario y la proximidad al paciente (Feldman, L; et al, 2007).

Para el plan de atención al paciente se fundamenta en lo siguiente:

En los aportes teóricos de los sistemas integrados de gestión, en el sentido que las diversas áreas de una entidad trabajan de manera coordinada, integral y comunicativa (Vilaca, 2013).

El sistema integrado de gestión, es una política de gestión integrada, donde la organización planifica, implementa, capacita y controla para que el servicio y la atención sea de calidad, considera importante la coordinación y la comunicación entre los integrantes de cada área institucional.

El sistema integrado de gestión se fundamenta en las normas ISO 9001 (International Organization for Standardization), en el sentido que prevé la política y las acciones planificadas e instrumentalizadas con el objeto de preparar y entregar un servicio de calidad para la satisfacción del cliente.

Las normas ISO 9001, toma en cuenta los principios de gestión de calidad, se basa en un enfoque al cliente, compromiso del trabajador, análisis de los procesos, gestión de las relaciones humanas y toma de decisiones basada evidencias (ISO, 2015, 2015).

Las normas ISO 9001, buscan que cada proceso se realice con calidad, toma vital importancia las interacciones positivas en la organización con la finalidad que se logre los resultados esperados, en ese sentido se considera el aporte del pensamiento basado en riesgos, con la finalidad de anticiparse con alguna estrategia ante cualquier disconformidad dentro del desempeño organizacional.

## **V. FUNDAMENTACIÓN**

### **Epistemológica**

La epistemología fundamenta un proceso empírico positivo y subjetivista, el cual permite recoger información de los hechos relevantes, analizarlos y tomar decisiones para dar solución a los problemas.

### **Sociológica**

Consiste valorar el soporte sociocultural de las personas y establecer relaciones interpersonales entre los trabajadores del establecimiento de salud y los pacientes, permitiendo la promoción de buenas relaciones interpersonales con actitud empática y afectiva.

### **Psicológica**

Es el estado mental adecuado que debe promoverse en las personas trabajadoras del establecimiento y paciente a fin de alentar una autoestima adecuada que contribuya desde una motivación personal al éxito de su salud y buena atención.

### **Emocional**

Se fundamenta en la capacidad de regular los estados emocionales a fin de equilibrar una relación social positiva entre sujetos y promover el trabajo y bienestar desde el compromiso personal y colectivo.

## **VI. PILARES**

### **Personalización.**

Referido a un trabajo personalizado para recoger y tratar problemática de cada paciente.

### **Empatía.**

Se aplica como proceso de valoración a las necesidades de los pacientes, tratando de asumir responsablemente y con eficacia la función.

### **Nutrición.**

Es una responsabilidad profesional de atender adecuadamente el potencial alimentario, de atención e información de dietas adecuadas y la posibilidad de brindar mejoras a su salud.

### **Resolución de expectativas.**

Es la atención adecuada y afectiva de los pacientes, promoviendo una comunicación sincera y positiva.

### **Eficiencia**

Refiere al buen desempeño profesional para brindar atención adecuada al usuario.

## **VII. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO**

Es flexible, comunicativa y participativa, promueve un trabajo compartido para atender las exigencias de los usuarios, con capacidad de servicio y afectividad, de empatía y cooperación

## **VIII. CONTENIDOS**

La confianza en la gestiona un servicio de salud.

El personal de gerencia y su empático en la gestión de un servicio de salud.

Las normas de atención.

La coordinación para el acceso al servicio de salud.

El bienestar de salud desde la gestión.

El monitoreo del personal de salud.

El aspecto psicológico y la atención.

El respeto y la comunicación.

El servicio y la cooperación.

## **IX. EVALUACIÓN**

Se fundamenta en una evaluación formativa y diagnóstica.

La evaluación formativa, responde al análisis de los problemas del comportamiento social y sus alternativas de mejora.

La evaluación formativa, toma en cuenta la autoevaluación, la coevaluación y la heteroevaluación.

La evaluación diagnosticas permite recoger situaciones del comportamiento de la atención al cliente.

## **X. VIGENCIA DEL MODELO**

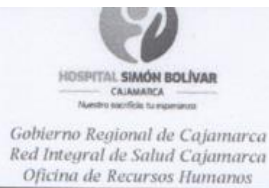
El modelo está estimado para 2 meses.

## XI. ANEXOS

### CRONOGRAMA DE TALLERES

Estrategia o actividad	Contenido	Semanas							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Estrategia participativa	La confianza en la gestiona un servicio de salud.	x							
Estrategia participativa	El personal de gerencia y su empático en la gestión de un servicio de salud.		X						
El análisis	Las normas de atención.		X						
La comunicación	La coordinación para el acceso al servicio de salud.			X					
Aprender a reconocer necesidades.	El bienestar de salud desde la gestión.			X					
La evaluación.	El monitoreo del personal de salud.				X				
Análisis al comportamiento psicológico	El aspecto psicológico y la atención.				X	x			
El desarrollo de valores..	El respeto y la comunicación.					X	x		
Estudio del servicio y la cooperación.	El servicio y la cooperación.							x	x

## Anexo 6. Autorización



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Cajamarca, 08 de Abril del 2022

**CARTA N° 014-2022-GR.CAJ/DRSC.RED.II/H II-E.S.B/RR.HH**

Señor

JUAN CARLOS DIAZ SILVA

Alumno de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Chiclayo

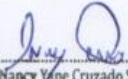
**Presente.**

Reciba mi saludo cordial, al mismo tiempo, en virtud al documento presentado en nuestra dependencia, este despacho AUTORIZA, realizar el Trabajo de Investigación denominado "Plan de Atención en Servicios de Admisión para la Satisfacción de los Pacientes del Hospital Simón Bolívar", por lo que, se le requiere utilizar dicha información obtenida, de manera responsable y adecuada.

Sin otro particular me despido no sin antes reiterarle mi saludo.

Atentamente,



  
Obst. Nancy Yane Cruzado Salazar  
JEFE RECURSOS HUMANOS  
HOSPITAL IIE SIMÓN BOLÍVAR

NYCS/srht  
C.c. Archivo  
Folios: 01

Av. Mario Urteaga N° 500

