



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de Atención para satisfacción de los pacientes de una  
entidad de salud – Lambayeque

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

**AUTORA:**

Villegas Flores, Lici Mabel ([orcid.org/0000-0001-8621-0209](https://orcid.org/0000-0001-8621-0209))

**ASESOR:**

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian ([orcid.org/0000-0002-5248-4858](https://orcid.org/0000-0002-5248-4858))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo a mi familia, quienes me apoyan en el día a día para salir adelante. Especialmente a mi hijo Dorian, a mis padres y a mi pequeñín Mateo.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por la vida, por ponerme en mi camino a personas como José Mechan, por su apoyo incondicional en todo el proceso del desarrollo del presente trabajo.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población muestra y muestreo:.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	17
3.5 Procedimientos:.....	18
3.6 Método de análisis de datos:.....	18
3.7 Aspectos éticos: .....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIONES.....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
VIII.PROPUESTAS .....	37
ANEXO:.....	49

## Índice de tablas

Tabla 1. Dimensión Eficacia.....	19
Tabla 2. Dimensión Seguridad.....	20
Tabla 3. Dimensión Equitativo.....	21
Tabla 4. Variable Calidad de atención.....	22
Tabla 5. Dimensión Comunicación.....	23
Tabla 6. Dimensión Tiempo.....	24
Tabla 7. Dimensión Entorno.....	25
Tabla 8. Variable Satisfacción del paciente.....	26
Tabla 9. Variable Calidad de atención y Satisfacción de los pacientes.....	27
Tabla 10. Variable Calidad de atención.....	28
Tabla 11. Variable Satisfacción de los pacientes.....	28

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la calidad de atención recibida para lograr la satisfacción de los pacientes en una entidad de salud Lambayeque, la metodología utilizada tiene un diseño de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, transversal, descriptivo simple, explicativo longitudinal y propositivo, la población estuvo conformada por 100 pacientes de una institución de salud, para los cuales se utilizaron dos tipos de cuestionarios mediante la técnica de la encuesta para la recolección de los datos, cuestionario sobre calidad de atención y cuestionario sobre satisfacción de los pacientes, los cuales fueron debidamente validados por tres expertos, quienes se demostraron su validez y confiabilidad con el coeficiente de Cronbach. Los resultados obtenidos de la investigación realizada muestran que un 42% de los pacientes que fueron encuestados manifestaron que recibieron una atención de calidad, por lo tanto se sienten satisfechos, mientras que un 39% de estos pacientes manifestaron que nunca se sintieron satisfechos con la atención que les brindaron en la institución de salud, por lo que nos permite concluir que la satisfacción de los pacientes que acuden a estos centros de salud es insatisfactoria por la deficiente calidad de atención que reciben.

**Palabras clave:** Calidad de vida, condiciones de vida, servicio de salud, derecho a la salud y bienestar social.

## Abstract

The general objective of this research work is to determine the quality of care received to achieve patient satisfaction in a Lambayeque health entity, the methodology used has a quantitative approach design, basic type, non-experimental, cross-sectional, simple descriptive design. , longitudinal explanatory and purposeful, the sample consisted of 100 patients from a health institution, for whom two types of questionnaires were used using the survey technique for data collection, a questionnaire on quality of care and a questionnaire on satisfaction. of the patients, which were duly validated by three experts in which their validity and reliability were demonstrated with the Cronbach coefficient, the results obtained from the research carried out show that 42% of the patients who were surveyed stated that the quality of attention is good, therefore they feel satisfied , while 39% of these patients stated that they never felt satisfied with the care provided to them in these health centers, which allows us to conclude that the satisfaction of patients who attend these health centers is unsatisfactory due to the poor quality of care they receive.

Keywords: Quality of life, living conditions, health service, right to health and social welfare.

## **I. INTRODUCCIÓN:**

En la actualidad en donde todo va emergiendo, más aun con la pandemia que nos llevó hacer uso al máximo de la tecnología, las instituciones de salud, tuvieron que implementar plataformas de atención de manera virtual, para casos leves, en cambio para los casos complejos no se contó con una estrategia para atenderlos y lograr aliviar sus dolencias y tener un paciente, familia y población satisfecha con la atención brindada, esto es durante la pandemia, antes de ella, colas inmensas para lograr un cupo o en el mejor de los casos habría que fingir estar al punto de morir para que se nos atiendan .

En el ámbito internacional tenemos a la Organización Mundial de la Salud (2020) en sus datos publicados, en el portal web, indica que cada año millones de decesos se dan debido a la atención de calidad deficiente y personas que refieren haber tenido malas experiencias con los sistemas de salud que tiene que ver con la atención de calidad, manifestando también que para prestar servicios de calidad se necesita profesionales con habilidades y conocimientos óptimos, nos presenta en su artículo la organización panamericana de la salud (2019) manifestaron en el consejo directivo, en donde abordaron los planes y acciones para mejorar la calidad de la atención de salud para los años del dos mil veinte al dos mil veinticinco, publicado en su portal, hacen referencia a que se debe dar mayor fortaleza a la rectoría y la gobernanza del sistema de salud para lograr promover una educación de calidad en la asistencia integral de salud y así lograr una población satisfecha.

En su revista científica para Dong y Yoon (2022) abordan un estudio sobre la calidad de atención que se le da al paciente, fue un estudio realizado a través de la observación prospectivo sin intervención, después de estos estudios realizados concluyeron que la vida de las mujeres evaluadas mejoró significativamente, y en su artículo para Febres y Mercado (2020) su estudio observacional, sobre la calidad de atención y satisfacción del paciente publicado en la revista médica de humanidades, evidencia que, en cuanto a relación paciente profesional, presentan mayor satisfacción, mientras tanto por la parte administrativa se encuentran insatisfechos, es así que recomienda la implementación de estrategias para brindar una atención oportuna, y en un artículo de la revista jurídica para Diaz et al. (2018) indican que, en cuanto a satisfacción de los pacientes, ninguno de los países cuenta con sistemas



estandarizados que midan este aspecto en los diferentes niveles.

Díaz y Galán (2019), en artículo de estudio sobre la modernización en salud familiar, concluyen que este proceso lleva a una gestión y administración de los medios que permitan lograr la eficiencia y eficacia, obteniendo calidad en lo que se brinda, y por su parte, en su investigación, Fabian et al. (2020) En un artículo indica en sus resultados sobre la calidad en la atención y la satisfacción tienen una relación directa, la empatía resalta como mejor relación, en cambio se debe mejorar la sensibilidad con el paciente y así obtener una calidad óptima, es así que en una encuesta de satisfacción realizada por Servimedia (2022) estudio realizado en Madrid, valoran el servicio prestado por una empresa telefónica, salud responde, con un alto porcentaje de forma excelente, es decir satisfacción total del paciente.

De igual manera Hofmann y Vermunt (2020) estudio realizado sobre liderazgo clínico, concluyen que acelerar los procesos, como la comunicación interprofesional, cambios y transformación, logran cambios organizacionales; y en el ámbito nacional, la organización de cooperación para el desarrollo económico (2017) en un informe emitido, sobre cómo viene desempeñándose el sistema de salud en el Perú y que, para lograr una cobertura universal de salud, con calidad, se debe generar mecanismos para poder evaluar las políticas implementadas, en nuestro país el Ministerio de Salud (2020) viene implementando un plan de reforma con el fin de brindar mejores bienes y servicios públicos a los ciudadanos, con su política nacional multisectorial de salud, con su objetivo específico permitir al ciudadano a todos los servicios de salud con calidad, con esta iniciativa se busca eliminar las deficiencias con la que el estado tiene gran responsabilidad en la vida de los ciudadanos.

En una revista para Fabian-Sánchez et al. (2022) en su investigación evalúan el vínculo que se da entre la calidad de atención y el rango de satisfacción de los pacientes que son atendidos en los centros asistenciales odontológicos de nuestra país, en donde llegan a concluir que si existe esta relación y de manera significativa, y Malpartida et al. (2021) en su estudio dio a conocer la calidad de servicio que brinda salud en cuanto a la atención que se proporciona a los pacientes de este centro asistencial de nuestro país, en donde evidencio que la atención se dilata en el tiempo, además, que el paciente asiste a estos centros de salud porque no quieren pagar una consulta, del mismo modo en su artículo

de revista para Febres y Mercado (2020) manifiestan que se deben utilizar estrategias que permitan perfeccionar los servicios de salud, en donde se define que la calidad de la salud, viene hacer la capacidad de los servicios que proporcionan muchos beneficios con menores riesgos para el paciente en función a sus recursos.

Así tenemos que Gaspar y Tananta (2021) refieren que el fin de su investigación es, en, cómo establecer la calidad del servicio y cómo influye en el contenido de los pacientes que llegan a un centro asistencial en la región Cajamarca, para realizar este estudio utilizaron el método de medición servqual, el cual les permitía medir las brechas que existen entre la calidad de servicio percibido y lo que se esperaba recibir, y para Gardi et al. (2020) el fin primordial de su trabajo es examinar la calidad de servicio que brinda a sus clientes, teniendo como resultado que en el centro comercial se brinda un servicio de calidad, sustentado en la forma como se le atiende que es como mucha amabilidad y asistencia en todo momento.

En la institución, objeto de estudio, se suele escuchar pacientes que refieren sentirse insatisfechos en cuanto a la atención que reciben, quejas por malos tratos, indiferencias, demora en la atención, profesionales con poca experiencia y falta de conocimientos, escasos de medicamentos, demora en la entrega de resultados etc. con el presente estudio se pretende conseguir información y proponer alternativas de solución para mejorar la atención en la entidad de salud, es allí que con todo lo expuesto nos lleva a formular la siguiente situación problemática, qué tipo de atención reciben para lograr la satisfacción en los pacientes, en la entidad de salud, Lambayeque, y para conseguir formular una propuesta con los resultados encontrados, se plantea como objetivo general, determinar la calidad de atención recibida para obtener la satisfacción de los pacientes en una entidad de salud Lambayeque, como objetivos específicos tenemos; identificar la calidad de atención recibida por parte de los pacientes de una entidad de salud, analizar el nivel de calidad de atención que recibieron los pacientes de una entidad de salud, identificar el grado de satisfacción de la atención recibida de los pacientes de una entidad de salud, evaluar la satisfacción de los pacientes de la atención recibida de una entidad de salud, y con respecto a su hipótesis general tenemos, la atención que reciben los pacientes es por falta de una buena gestión o por falta de empatía.

## II. MARCO TEÓRICO

Para lograr que las personas tengan experiencias positivas en la atención en salud, las instituciones deben abordar dicha atención con compasión, viendo de esta manera, no cabe duda que la atención será de calidad teniendo en cuenta todas sus necesidades de los pacientes, nos veremos forzados a adquirir nuevos conocimientos y aplicar las tecnologías necesarias como parte de una atención de calidad que nos llevará a lograr satisfacción en los pacientes.

En el ámbito internacional, en su tesis de maestría según Maggi (2018) en esta investigación se estudiara la variable calidad de atención, el fin de este estudio será la de percibir cuáles son las causas que reflejan la insatisfacción en la calidad de atención que se da a los pacientes en estos centros hospitalarios de una ciudad de Ecuador y como mejorar la calidad de atención en estos servicios, se utilizara la metodología servqual, escala de Likert, método deductivo, enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo, concluye que los pacientes de los centros hospitalarios que pertenecen al sector público se dan a las malas relaciones interpersonales, falta de recursos asistenciales y administrativos, lo que da lugar a las largas colas de espera para que sean atendidos lo que causa un malestar al asegurado, este referente en materia de estudio nos permite tener una mejor comprensión de la variable calidad de atención proponiendo mejorar todos los niveles o áreas que estén relacionadas con los centros de atención.

En su tesis de maestría para Peralta (2018) este autor abarca como tema de investigación a la variable calidad de atención, la finalidad de este trabajo es estimar la calidad de atención percibida, relacionada con la atención de enfermería por parte del familiar de los enfermos que estan hospitalizados en un centro asistencial de una ciudad de México, es una investigación cuantitativa, descriptiva, transversal, la recolección de datos se izó mediante el cuestionario servqhos-e, analizando la estadística descriptiva y análisis univaríado, concluye que se cumplieron con los objetivos que se propusieron, así mismo aceptaron la hipótesis de la investigación con la cual lograron identificar las deficiencias que existen, haciendo énfasis en que deben mejorar en la atención y que la enfermera es el único ser humano capaz de brindar una atención de calidad, basándose en los buenos cuidados de los pacientes.

En su libro de maestría para Delgado (2018) el autor estudia la variable satisfacción de los pacientes, la finalidad de este trabajo está en resolver cuál es

la conexión entre los factores personales y la satisfacción del enfermo en los centros hospitalarios con el cuidado que les brindan las enfermeras, metodología empleada fue descriptiva correlacional, no probabilística, instrumentos fue la cedula de datos, cuestionario fue la evaluación de la satisfacción del paciente, concluyo que si existe conexión en el estado de salud observado a través de las dimensiones de salud global con las subescalas, las cuales se mantendrán la conexión de confianza y accesibilidad.

En su revista de investigación para Vizcaino et al. (2019) abarca la investigación sobre la satisfacción del paciente, su fin es determinar a través del desempeño personal de salud, el nivel de satisfacción en pacientes que llegan diariamente al servicio de emergencia de los hospitales en la ciudad de México, método de investigación cuantitativo, tipo descriptivo, transversal correlacional, se utilizaron la escala de likert con la cual se midió la satisfacción del servicio, concluye que la sensación de los pacientes en razón a la calidad de los servicios depende mucho del desempeño de los trabajadores de salud que trabajan en estos centros asistenciales, por lo que con estos resultados se tomaran decisiones que garanticen la calidad de atención en todo momento, los autores a que hacemos referencia en esta investigación, me permitirán tener en cuenta la variable satisfacción de los pacientes, teniendo en cuenta para ello las dimensiones.

En su revista de investigación sobre salud pública para Vázquez-Cruz et al. (2018) abarca sobre la variable satisfacción percibida por los usuarios, el fin de esta investigación que realizaron los autores fue determinar cual fue la satisfacción que percibieron los familiares sobre la asistencia de los servicios en un centro asistencial de nivel superior, su método de estudio fue descriptivo, transversal, su población fue de trecientos noventicinco pacientes en este centro asistencia, utilizando la encuesta servpref para valorar la calidad de la atención que percibieron los familiares, estos investigadores concluyeron que la satisfacción percibida por los familiares de estos pacientes de este centro asistencial de primer nivel fue mayor a un sesenta por ciento, los autores a que nos referimos en esta investigación nos ayudaron a como a través de metodos de medición podemos definir los niveles de contenido que perciben los familiares de estos centros asistenciales y como mejorar estos a través de las encuestas.

En su revista de investigación según Otalora (2021) esta investigación estudia la variable calidad de atención, el fin de esta investigación es la de elaborar

estrategias para mejorar la calidad de atención a través de la calidad de servicio a los clientes que consumen helados en esta ciudad de una ciudad boliviana, el método de estudio fue de tipo descriptiva y propositiva, con enfoque cuantitativo y cualitativo, se utilizaron la técnica de la entrevista y como instrumento la encuesta, concluyo que con las estrategias propuestas la cual fue desarrollada teniendo en cuenta la confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía, permitirá a este centro de venta de helados brindar al cliente una calidad de servicio que todo consumidor final merece, calidad de atención, este referente nos ayuda a tener en cuenta que con sus técnicas e instrumentos ayudara en la investigación para mejorar la variable calidad de atención.

En su revista científica para Pincay-Morales y Parra-Ferrié (2020) baso su estudio en la variable calidad en el servicio, el de esta investigación era analizar la gestión de la calidad en el servicio que se proporciona a los clientes de la pequeña y mediana empresa que comercializan en una ciudad de Ecuador, el método empleado fue cualitativo e inductivo, descriptiva, concluye que las pequeñas y medianas empresas de este país, son las que permiten el crecimiento económico sostenido de este país por lo que deben de estar acompañadas de constantes capacitaciones para brindar un servicio de calidad a sus clientes, el referente a que mencionamos en esta investigación permite estudiar la variable calidad de atención por lo que al analizar sus métodos y tipos de estudio nos va a permitir tener un estudio mejor de esta variable.

En el ámbito nacional en su libro de investigación Piedra (2019) abarca la variable calidad de atención, el objetivo es decidir si existe una conexión en la calidad de atención y el rango de satisfacción de los enfermos que son asistidos en los centros de emergencia de los hospitales de salud, el estudio de observacional, descriptivo, utilizando una análisis estadístico de coeficiente de correlación de Tau Kendall, utilizando para este trabajo la técnica de la encuesta, concluyo que si existe una conexión significativa entre el grado de atención y el rango de satisfacción de los enfermos asistidos en estos centros asistenciales, siendo los mas relevantes las dimensiones de empatía y la fiabilidad y los que deberían mejorar fueron los de señalización y limpieza, este referente citado en esta investigación ayudara a tener una mejor comprensión de la variable calidad de atención y que dimensiones utilizar para mejorarla.

En su trabajo de investigación para Matutti (2022) abarca la variable calidad de servicio, el objetivo de este trabajo está en establecer la forma que se conecta la gestión y la calidad de servicio en atención a los asegurados de un centro hospitalario público en una ciudad de nuestro país, esta investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptivo con diseño transeccional correlacional, técnica de la encuesta, instrumentos es el cuestionario el juicio de expertos y confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, concluyo que no existe una conexión natural y expresiva entre la gestión y la calidad de atención en los centros asistenciales públicos, este autor a que me refiero en esta investigación nos permite hacer un estudio adecuado sobre la variable calidad de atención en esta investigación.

En su libro de investigación según Huamán y Valeriano (2021) en este trabajo el autor abarca la variable calidad de atención, la finalidad de este trabajo esta en resolver la calidad de la atención farmacéutica y satisfacción del cliente en una botica de la ciudad de Cañete, enfoque cuantitativo, diseño descriptivo no experimental, técnica es la encuesta, instrumento a utilizar será el cuestionario, concluye que la mayor parte de los clientes que llegan a esta botica, en cuanto a la atención es favorable es decir es un cliente satisfecho, pero en cuanto a la satisfacción del cliente, es un cliente insatisfecho porque no se implementaron nuevas tecnologías, el autor a que me refiero en esta investigación nos permite realizar un estudio acerca de la variable calidad de atención.

En este trabajo de investigación según Lizana et al. (2018) abarcan la variable calidad de atención, la finalidad de esta investigación es resolver la conexión que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que llegan diariamente al servicio de hospitalización de una clínica de la ciudad del Cuzco, estudio de investigación aplicado, diseño no experimental, descriptivo correlacional, concluye que si existe conexión directa entre la calidad de atención de enfermería y y la satisfacción del paciente que existen diariamente al centro hospitalario, expresado en una correlación alta con un valor de cero coma setenta, este referente citado de acuerdo a la revisión preliminar ayuda a la comprensión de la variable calidad de atención, es decir como el investigador identifica este problema y las propuestas futuras a realizar con el fin de mejorar la relación que existe con las variables que son objetos de estudio.

En su libro de maestría Liñán (2020) su investigación se centra en la variable satisfacción de los pacientes, el objetivo es determinar el nivel de satisfacción de

los pacientes que están afiliados al sistema integral de salud en el área de emergencia de los hospitales de la capital del Perú, la investigación fue cuantitativa de tipo básica, diseño y nivel descriptivo comparativo, tuvo como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta, concluye que si existe diferencias en el nivel de satisfacción de los pacientes que están afiliados a este sistema integral de salud en el área de emergencia, teniendo a uno de estos hospitales con una ventaja considerable con respecto a los demás centros hospitalarios de esta capital, el autor a que hacemos referencia en este trabajo de investigación nos permite analizar la variable satisfacción de los pacientes en la cual se valora que muchos centros asistenciales de salud no están en capacidad hospitalaria para atender a estos afiliados de este sistema de salud. En su libro de investigación para Vega (2019) este autor toma en cuenta la variable satisfacción del paciente, el fin de este trabajo es determinar la satisfacción del paciente con el cuidado que le brinda el enfermero en el área de pacientes quemados en un centro hospitalario, el método de estudio es cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal, este investigador concluyo que los pacientes quemados de este centro hospitalario en el área de quemados se sienten satisfechos con la atención que les brinda los enfermeros, este autor a que hacemos referencia en esta investigación nos ayuda a comprender la utilidad de la variable satisfacción del paciente a través de la medición con los cuestionarios que se realizaron.

En esta revista de investigación para Mendoza y Placencia (2020) en este trabajo abarca la variable satisfacción del paciente, la finalidad de esta investigación está en comparar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención que se brinda en los centros de oftalmología de un hospital de segundo nivel en los años dos mil catorce y dos mil dieciocho en esta ciudad, el estudio es observacional, transversal, analítico, se utilizaron dos tipos de instrumentos el servqual el cual precisa el nivel de satisfacción y el servqhos el cual mide la satisfacción global por el servicio recibido, concluyo que en el año dos mil catorce se evidencio a un paciente satisfecho con la calidad de atención recibida, comparada con el año dos mil dieciocho que evidencia a un paciente insatisfecho y en la calidad global se evidencio un paciente satisfecho en atención médica y respeto al paciente, el autor a que nos referimos en este trabajo nos permitirá

medir el grado de satisfacción del paciente con respecto a los años en que se obtuvieron las muestras en esta investigación.

En su revista horizonte para Ramos et al. (2020) abarca este investigador la variable satisfacción de los pacientes, el objetivo de esta investigación está basada en establecer la conexión que existe entre la calidad de servicio y satisfacción en los pacientes que fueron inducidos a las terapias que recibieron unos pacientes en una clínica privada de este país, el estudio es de tipo observacional, método descriptivo, transversal, enfoque cuantitativo correlacional, concluyo que si existe conexión entre la calidad de servicio con la satisfacción en los pacientes que fueron inducidos a las terapias que recibieron los pacientes de una clínica privada de esta ciudad, el referente citado en esta investigación nos permite en comprender la variable satisfacción del paciente y como estos ayudan a identificar la relación que existe entre variables y que métodos o herramientas utilizar para solucionar estos inconvenientes y brindar a los pacientes una atención de calidad, logrando pacientes satisfechos.

En ámbito local, en su libro de maestría para Phang (2020) abarca su trabajo la variable calidad de atención, el fin de su investigación se centra en como brindar un servicio de calidad siendo necesario para esto plantearse algunas interrogantes para las cuales se utilizar las dimensiones y el grado de instrucción de los contribuyentes de una institución pública en el departamento de Lambayeque, la investigación fue descriptivo, aplicada, diseño no experimental, transversal, técnica la encuesta, instrumento la recolección de datos, utilizando la escala de Likert, concluyo, que en cuanto al servicio de tramites, seguridad y empatía el contribuyente estaba satisfecho, pero en las áreas de orientación y cabinas se logró establecer una insatisfacción por parte del contribuyente, este autor a que hacemos referencia en esta investigación nos permitirá tener una mejor visión en cómo mejorar los niveles de calidad de atención a los contribuyentes a través de esta variable.

En su libro de investigación para Rentería y Valiente (2020) este trabajo abarca la variable calidad de atención, el fin de este investigación es resolver el nivel de calidad de atención a pacientes de un centro de especialización en formación odontológica durante los periodos de mayo a julio del año dos mil diecinueve en esta ciudad, tipo descriptivo, de corte transversal, cuantitativa, concluyo que en la investigación se evidencia que la calidad de atención a los pacientes fue



considerada como muy satisfactorio con un setenta y cuatro por ciento, satisfecho con un veinticinco por ciento y el uno por ciento se mostró indiferente, se probó también que el nivel de calidad con respecto a la atención fue muy satisfactorio, el autor a que hacemos referencia en esta investigación nos ayuda a la comprensión de la variable calidad de atención, es así como los investigadores identificaron el problema existente en los centros especializados.

En su libro de maestría para Díaz (2020) abarca la variable satisfacción de los pacientes, la finalidad de este trabajo es resolver de qué forma la intervención del enfermero en la satisfacción de los pacientes que fueron operados en un centro asistencial, el método de estudio fue descriptivo, diseño correlacional, concluye que los pacientes que fueron operados en un centro asistencial de la red de la ciudad de Chiclayo fue satisfactorio, el autor a que hacemos referencia en esta investigación nos ayuda a comprender en como la variable dependiente satisfacción de los pacientes, identifica el problema que se dan en estos centros asistenciales y como darle una solución a estos.

En libro de investigación para Aguilar (2019) en este trabajo se estudia la variable satisfacción del paciente, la finalidad esta en resolver el nivel de satisfacción del paciente ante el cuidado del paciente en los centros de recuperación que se da en los centros asistenciales públicos de esta ciudad como indicador de la calidad de atención, tipo de estudio cuantitativo descriptivo, transversal, utilizando para esta investigación se uso como técnica la entrevista y se uso como instrumento el cuestionario, concluyó que para mejorar la satisfacción del paciente es necesario precisar que los profesionales en temas de salud se enfoquen en conocer las necesidades de los pacientes, este referente que hemos citado en esta investigación, nos ayuda en comprender la variable satisfacción del paciente, es decir en como enfocar esta investigación el autor y como darle una solución a este problema que lamentablemente se da en los centros asistenciales públicos.

Después de haber visto varios estudios como antecedentes a continuación vamos a tratar el marco conceptual sobre la atención de calidad que se exige en todo tipo de servicio, aún más si se trata a la hora de ir a una institución de salud para ser atendidos, todos buscamos que se nos brinde una atención de calidad, un trato justo e igualitario y humanizado, logrando con ello una plena satisfacción en cuanto al servicio recibido.

Con respecto a la calidad, en su estudio de investigación para Engel (1977) es quien propuso una atención más holística comprender a los pacientes, su idea la llamo modelo biopsicosocial, la atención debe centrarse en el paciente basado en una visión integral, en sus valores y objetivos, todo esto en la comunicación efectiva, el respeto y la empatía, con el finalidad de perfeccionar la calidad en la atención al paciente, logrando así una atención de calidad y obtener una satisfacción en cuanto a ella por parte de los pacientes, es necesario que los profesionales relacionados a la salud se sientan comprometidos y concientizados, mientras tanto en su revista médica para Lozano (1998) manifiesta que en las últimas décadas la calidad se da en otros contextos puesto que las empresas en general se preocupan de manera significativa por lograr controlar la calidad de los productos, calidad de los servicios, calidad de los bienes y lo que es más importante y relevante es la calidad de atención que se les brinda a los pacientes de los centros hospitalarios, es por eso que siempre se tiene en cuenta la calidad y la cual tiene la satisfacción del consumidor.

Como refiere en una reflexión Rosser (2021), un profesional debe usar el conocimiento de la cabeza, la mano y el corazón, mientras más capacitado sea ese servidor de la salud mayor será su liderazgo, mejor calidad de atención para el paciente, en este mismo contexto para la Organización Mundial de la Salud (2020) manifiesta que la calidad de atención viene hacer el nivel en que los servicios de salud se brindan, para alcanzar estos logros sanitarios según lo que se requiera para la población o personas, esto incluye, la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y la total recuperación del paciente, esta calidad brindada puede medirse mediante datos probatorios, donde se va a tener en cuenta todas los gustos y preferencias, llámese necesidades de los pacientes.

En uno de los artículos de la universidad de Michigan Avedis (1996) uno de los entendidos en la materia, estimado mentor de la calidad de la atención en salud, precisa a la calidad de la salud como el modelo de atención que se espera lograr en bienestar de todos los pacientes, una vez tenido en cuenta la evaluación de ganancias y pérdidas que se conectan con todas las partes de los procesos de atención, según lo señala el organismo mundial de la salud (2010) manifiesta que, durante muchos años, se vienen escribiendo diversos elementos de calidad, ahora último hay un consenso en cómo se debe brindar los servicios de salud de calidad que deben ser, competente, seguros, ajustados a la persona, oportunos,

igualitarios, unidos, eficientes.

En su libro sobre calidad para Pascal et al. (2010) puntualiza a la calidad como un grupo de varios caracteres que tiene un bien o un servicio, todo esto logrará una satisfacción en el cliente, también nos dicen que la calidad en cuanto a las expectativas de satisfacción del paciente, será de calidad siempre que supere esas expectativas, tal es así que una institución bien integrada, comprometida con brindar un servicio de calidad en todos sus procesos, será vista como una atención de excelencia, en este contexto según el organismo mundial de la salud (2020), indica que para que sea un servicio de calidad, las instituciones, deben brindar un servicio, oportuno, equitativo, integrado y eficiente, una atención con calidad brindará satisfacción en el paciente, la satisfacción se relaciona con la expectativa que tiene el paciente o usuario sobre el servicio o producto, esto lleva que haya un esmero en cumplir estas expectativas, cuyo fin es puntualizar una atención de calidad.

Calidad de atención, según la revista para la Organización Mundial de la Salud (2021) este organismo nos manifiesta que la calidad de atención en los servicios de salud para los seres humanos y poblaciones en general están aumentando según los resultados deseado, estos resultados se basa en los estudios de las evidencias los cuales están basadas en lograr la cobertura sanitaria a nivel universal, esto se debe a que todos los países se están comprometiendo en considerar una calidad de atención y los servicios de salud, relacionado en este tema en su revista para Cubillas y Rozo (2009) manifiestan que la calidad en las empresas competitivas es de suma importancia para estar siempre presentes en los mercados, en este artículo se explica la transformaión de la calidad y está asociada al control de esta, tendremos una calidad controlada, en ese mismo contexto para Carvalho (2016) manifiesta que atención es un servicio neuropsicológico muy complejo de definir, por ello hay diversas definiciones con respecto a atención, también se podría definir a la atención como un desarrollo psicológico esencial e imprescindible el cual permite procesar los datos existentes en el sistema neuronal, la cual es la encargada de controlar toda actividad mental.

Satisfacción del paciente, en su revista de enfermería para De los Ríos et al. (2004) estos autores manifiestan que la relación que existe entre médico y paciente, así como enfermera y paciente, estas han sido entendidas como

elementos de suma importancia para la atención de los pacientes así como para la recuperación de estos, aunado a las relaciones directos con los familiares, son considerados como factores de suma importancia para estos pacientes, en este mismo contexto para López et al. (2016) manifiestan que la satisfacción de los pacientes se da más cuando existe la relación paciente sistema lo que permite que se consolide la satisfacción del paciente como un componente de calidad del servicio, con este estudio se constata que la relación existente permite un paciente satisfecho con el servicio que se le brinda, de manera similar para Lobo et al. (2016) manifiestan estos autores que la atención primaria en los centros asistenciales públicos, constituye el primer nivel de acceso a la salud debe de estar al alcance de toda la población, la satisfacción del usuario viene a ser uno de los aspectos que está evolucionando la salud pública y que viene cobrando más relevancia en estas últimas décadas, diremos también que la satisfacción del usuario, son las expectativas del usuario y la percepción de este con respecto del servicio que se le brinda he ahí la importancia que tiene la calidad de atención para colmar la expectativa de los pacientes,

Paciente: en esta revista según Pérez y Merino (2010) estos autores manifiestan que paciente es todo aquella persona que padece un mal físicamente, por lo tanto necesita de una atención médica, también se llama paciente a toda persona que necesita ser tratada de la manera más conveniente para darle una solución a su enfermedad o lesión por lo que llevo a un centro asistencial, en ese mismo contexto para Pillou (2013) refiere que paciente es toda persona que necesite ser examinado para luego de un diagnóstico administrarle los medicamentos necesarios para su recuperación o que recibe un tratamiento, paciente es todo ser humano que necesita ser curado o que necesita que se le suministre medicamentos, de manera similar para Álvarez (2014) nos manifiesta que paciente es aquel ser humano que padece de una enfermedad, diríamos que esto se torna interesante cuando el paciente no manifiesta ningún síntoma pero que interiormente esta invadido por un cáncer por lo que esta persona está padeciendo de una enfermedad prácticamente en una etapa terminar por lo que se le debe de suministrar los medicamentos necesarios para poder darle a este paciente un nivel de vida de acuerdo a sus posibilidades de vida.

### III. METODOLOGÍA

En su revista de investigación para Hernández et al. (2014) comenta que la metodología de una investigación es un proceso que esta compuesto a su vez por otros procesos que están interrelacionados, en esta nos permite llevar a cabo investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**3.1.1 Tipo de investigación:** en su revista para Rus (2020) manifiesta que según sea el tipo de investigación a realizar estas se tienen que agrupar dependiendo el objetivo a que pretenda perseguir, es aquí donde se tiene que manipular las variables, los tipos de datos y el tiempo de estudio que se tomará para llevar a cabo la investigación, en su artículo de investigación para (Hernández et al. (2014) manifiesta en su estudio se realizará mediante un enfoque cuantitativo, donde se recolectará los datos mediante encuesta y poder interpretar los resultados, mediante el enfoque cuantitativo se presenta un grupo de procesos que es de manera secuencial y probatoria, cada paso que se da precede al siguiente no se puede pasar por alto estos pasos, primero se define la muestra para poder recolectar datos, el presente estudio será cuantitativo, descriptivo de corte transversal, según Rojas (2015) el tipo de estudio descriptivo que bien puede ser de manera observacional, exploratoria, no experimental, formularia etc., presenta el juicio de la situación tal como se muestra en un contexto de espacio y de tiempo dado, tal es así que se puede proceder con la observación, se registrará, se preguntará y registrará.

**3.1.2 Diseño de investigación:** en su revista para Martínez de Sánchez (2013) refiere que toda investigación es un desarrollo mediante el cual se indaga soluciones a las dificultades que se plantean en los momentos que no se encuentra una respuesta para la investigación, toda investigación comienza por la existencia de un problema, es aquí en donde se tiene que realizar una serie de operaciones las cuales nos llevaran a definir, examinar y analizar críticamente el problema para encontrarle una solución.

### 3. 2 Variables y operacionalización

**Variable:** en su revista para Oyola-García (2021) refiere que la variable se dice que describe, precisa las normas y procesos que sigue el investigador de las variables que son objeto de estudio, teniendo en cuenta la experiencia personal, previo al conocimiento científico de los resultados que obtuvieron, la denominación que le otorga a la variable el investigador debe ser claro y fácil entendimiento y en este trabajo nos referimos a las variables dependientes e independientes que son objetos de la presente investigación.

**Operacionalización:** en su revista de investigación para Bauce et al. (2018) nos dicen que la operacionalización de las variables es un proceso de la investigación en la que al plantearse al problema se identifican las variables cuales serán mejoradas en el marco teórico, es aquí donde se definen conceptualmente de acuerdo a las preguntas y los objetivos a investigar.

- **Definición conceptual:** en su revista la organización mundial de la salud (2020) manifiesta que, durante los últimos años, se vienen dando diversos elementos de calidad en la atención, ahora último hay un consenso en cómo se debe brindar los servicios de salud de calidad que deben ser; eficaces, seguros, equitativos y otros, los cuales permitirán una atención de calidad, en su revista para López et al. (2016) manifiestan que los pacientes que se atienden en las unidad de diálisis así como otros pacientes con enfermedad crónica, son estos los que más usan los servicios sanitarios y que la responsabilidad de los servidores de la salud es comunicarle a tiempo y a su entorno más cercano sobre la atención que recibirán estos pacientes.

- **Definición operacional:** La variable independiente calidad de atención será medida teniendo en cuenta sus dimensiones, de cada una de estas se desprenden sus indicadores los cuales serán medidos con sus ítems a través de la escala de Likert.

La variable satisfacción de los pacientes se medirá teniendo en cuenta tres dimensiones las mismas que serán medidas a través de las encuestas, cuestionario, estas tres dimensiones a medir serán; la

comunicación, el tiempo y por último el entorno, con sus ítems cuya medición se realizará con la escala de Likert.

- **Indicadores:** en su revista de investigación según De Sena (2012) señala que los indicadores son de suma importancia en un trabajo de investigación, es aquí donde se plantean las perspectivas necesarias y significativas, es aquí donde los indicadores cobran más relevancia en el momento que son utilizados dado que conllevan a una carga significativa en relación al problema planteado.

En la variable independiente calidad de atención, se tendrá en cuenta los indicadores, como; calidad de atención, disponibilidad de medicamentos, tratamiento adecuado, seguimiento en el tratamiento, conservar la privacidad en todo momento, brindar confianza, brindar apoyo emocional, trato igualitario, cobertura a todos los servicios, información precisa y atención con rapidez, los cuales estarán compuestos por dieciocho ítems.

La variable dependiente satisfacción de los pacientes estará compuesta por los indicadores; trato cordial y amable, personal bien uniformado, datos precisos que el paciente entienda, solucionar problemas del paciente en sus dudas, medicinas suficientes para el tratamiento, atención oportuna, orden y limpieza del ambiente, luz suficiente en el ambiente y ventilación en el área de hospitalización, los cuales estarán compuestos de dieciséis ítems.

- **Escala de medición:** En esta investigación se utilizará la escala de Likert ordinal, teniendo como escala valorativa, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

### **3. 3 Población muestra y muestreo:**

**3.3.1 Población:** en su revista para Herrera (2003) señala que población es el conjunto humano organizado políticamente y jurídicamente que lo integra un estado, también podremos decir que la población es la agrupación humana que lo conforma una sociedad o una organización en el presente estudio se tuvo en cuenta a 100 pacientes de manera aleatoria que han sido atendidos en la entidad de salud.

- **Criterio de inclusión:** en su revista de investigación para Ramírez (2017) manifiesta que a través de los tiempos se busca que todos los

excluidos formen parte de una mejor sociedad, buscando una sociedad justa e igualitaria para todos y en la presente investigación se consideró entrevistar a 100 pacientes de manera aleatoria afuera de la entidad de salud.

- **Criterio de exclusión:** en su revista según Moya (2013) refiere que la exclusión se entiende como parte de la población no puede acceder a los sistemas funcionales que pueden tener y prestaciones elementales, en esta investigación se tomo en cuenta a los pacientes de manera aleatoria en las afueras del nosocomio, bien sea pacientes dados de alta o aquellos que asistieron a consulta externa o que solo acudieron para realizar algún trámite.
- **3.3.2 Muestra:** en este taller según Condori-Ojeda (2020) señala que la muestra viene hacer una parte de la población, pero con las mismas características que conforma una organización y para el presente estudio se considero una parte de toda la población que asiste a la entidad de salud de manera aleatoria, un total de 100 participantes, que asistieron por diferentes motivos, consulta, trámites, pacientes de altas.

**3.3.3 Unidad de análisis:** en su revista para Melian (2014) nos dice que la unidad de análisis es la estructura en las cuales se responden a preguntas formuladas en el trabajo de investigación, esta unidad de análisis puede aplicarse también a varios problemas que tienen algo de semejanza y que se puede aplicar a un tema de interés.

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

**Técnicas e instrumentos:** en su revista según Mejía (2005) manifiesta que es aquí donde el investigador busca implementar su mejor estrategia para recopilar todos los datos posibles que le permitan probar su hipótesis, podríamos decir que el instrumento más utilizado por el investigador es la medición, la cual le permitirá conocer la naturaleza de la información recopilada.

**Recolección de datos:** estos autores en su revista para Hernández y Duana (2020) señalan que la recolección de datos es muy necesario para llevar a cabo la investigación y por consiguiente obtener los resultados esperados, diremos también que la recolección de datos son



los procedimientos particulares de recoger información la cual será utilizada en la investigación.

### **3.5 Procedimientos:**

En su revista de investigación según Latorre (2015) manifiesta que procedimiento es un conjunto de pasos a seguir y que tienen que ser ordenados y secuenciales pero que conducen a un mismo objetivo y en este trabajo de investigación el método es el cuantitativo, se realizara como técnica la encuesta y como herramienta el cuestionario y para la recopilación de los datos se solicitara la autorización del director de la institución de salud de Lambayeque.

### **3.6 Método de análisis de datos:**

En su revista de innovación para Mordenti (2021) que el método de análisis de datos pueden aplicarse de diferentes formas, esto se da en los aspectos matemático aspectos estadísticos así también como visuales, en algunos casos los análisis de datos ya está consolidado y ya forma parte de los mecanismos organizativos para un trabajo de investigación.

### **3.7 Aspectos éticos:**

En su revista de investigación para Diez y Farhat (2017) estos investigadores manifiestan que en el mundo de la investigación deben de comprender la importancia de la ética en estas investigaciones, es importante resaltar que la investigación radica en el intercambio de datos los cuales dan el realce sustentado a la investigación dándole la importancia a la ética en la investigación, caso contrario si no se diera esto se estaria hablando de un comportamiento que no se estaría haciendo investigación sino información reciclada ilegalmente, debemos tener muy presente el respeto a la persona, el respeto a la privacidad, a la autonomía y respeto a la justicia.

#### IV. RESULTADOS

En este capítulo analizaremos los resultados obtenidos de acuerdo a las encuestas realizadas a los pacientes en una entidad de salud Lambayeque.

En esta tabla analizamos la dimensión eficacia en donde podremos decir que eficacia es la capacidad para poder producir el efecto deseado o que también se puede decir que es de ir bien para determinada cosa.

Tabla 1. Dimensión Eficacia.

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	23	20%
Casi Nunca	25	22%
A veces	20	17%
Casi Siempre	25	22%
Siempre	22	19%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Nota: La tabla 1. Nos muestra que el nivel de cumplimiento en esta dimensión, en donde se observa que un 41% de los pacientes encuestados en esta institución de salud de Lambayeque, manifestaron que siempre se cumple con esta dimensión, mientras que un 42% manifestaron que nunca se cumplen con esta dimensión, lo que se evidencia que en este centro asistencial necesita mejorar algunos aspectos.

En esta tabla analizaremos la dimensión seguridad en donde podremos decir que en esta dimensión seguridad es la sensación de total confianza que se tiene a alguien o a algo y en este caso en particular la seguridad que tienen los pacientes hacia las personas que les brindan atención.

Tabla 2. Dimensión Seguridad.

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	21	19%
Casi Nunca	23	20%
A veces	23	20%
Casi Siempre	22	20%
Siempre	23	21%
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

Nota: La tabla 2. Nos muestra que, según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los pacientes de esta institución de salud, tenemos que un 41% de los pacientes encuestados manifestaron que siempre se da una atención que brinda seguridad al paciente, mientras que un 39% de estos pacientes refieren que nunca se da una atención con seguridad.

En la presente tabla analizaremos la dimensión equitativa, en donde equitativo podremos decir que es justicia e imparcialidad y es lo que siempre se busca en esta institución de salud, ser equitativos con todos los pacientes de estos centros asistenciales de salud.

Tabla 3. Dimensión Equitativo.

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	14	24%
Casi Nunca	9	15%
A veces	11	18%
Casi Siempre	14	23%
Siempre	12	20%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Nota: La tabla 3. Se analiza la dimensión seguridad en donde los pacientes encuestados de esta institución de salud, manifestaron que un 43% de estos manifestaron que siempre se cumplen con estos procedimientos sobre equidad, mientras que un 39% de los pacientes que fueron encuestados manifestaron que estos procedimientos nunca se llevan a cabo en este centro de salud de Lambayeque.

En la siguiente tabla se analiza la variable dependiente, calidad de atención en donde los pacientes, nos refieren como perciben la atención recibida por parte de la institución de salud.

Tabla 4. Variable Calidad de atención.

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	58	20%
Casi Nunca	57	20%
A veces	54	19%
Casi Siempre	61	21%
Siempre	57	20%
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>

Nota: En la tabla 4. La variable Calidad de atención, con sus dimensiones, nos indica que un 41% de los encuestados refirieron que siempre tuvieron una atención de calidad, mientras que un 40% revelan que casi o nunca han recibido una atención de calidad.

Se analiza la dimensión de la variable dependiente, comunicación, que viene hacer el proceso mediante el cual se transmiten información de un ente a otro y en este caso es la comunicación que se le da al paciente por parte de profesionales de la salud, también podríamos decir que es el intercambio de sentimientos, opiniones o cualquier otro tipo de información mediante el habla, o mediante la escritura o cualquier otro medio.

Tabla 5. Dimensión Comunicación.

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	17	19%
Casi Nunca	17	19%
A veces	17	20%
Casi Siempre	17	20%
Siempre	19	22%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Nota: Tabla 5. Se analiza la dimensión comunicación en donde los pacientes encuestados de este centro hospitalario manifestaron según las encuestas realizadas que un 42% refirieron que siempre existe una buena comunicación, mientras que un 38% de los pacientes encuestados manifestaron que nunca se dio una comunicación entre paciente y profesional de la salud.

Para la variable dependiente, el tiempo, en donde tiempo viene a ser la magnitud con la que podemos medir la duración de un acontecimiento o bien, la separación de un hecho con otro, esta dimensión nos ayudara a ordenar los eventos, dando origen a los momentos temporales de presente, pasado y futuro.

Tabla 6. Dimensión Tiempo.

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	15	16%
Casi Nunca	20	21%
A veces	17	18%
Casi Siempre	12	13%
Siempre	30	32%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Nota 6. En la tabla 6. En esta dimensión según los pacientes que fueron encuestados manifestaron que 45% refirieron que siempre la atención se da en un tiempo adecuado, mientras que un 37% de los pacientes nunca se da en un tiempo esperado.

Tenemos la dimensión entorno, el entorno es todo aquello que rodea a una persona o a un objeto en particular, pero sin formar parte de él, el entorno consiste en una serie de objetos físicos, en una determinada zona geográfica, en un determinado grupo de personas.

Tabla 7. Dimensión Entorno

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	15	19%
Casi Nunca	15	20%
A veces	15	20%
Casi Siempre	15	20%
Siempre	16	21%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Nota: En esta tabla 7. Se analizó los resultados obtenidos donde el 41% de los pacientes encuestados indican que siempre se cumplen con un entorno adecuado, mientras que un 39% de los pacientes afirman que nunca.



Se analiza la variable dependiente satisfacción de los pacientes que son atendidos en una institución de salud pública de Lambayeque, en donde satisfacción del paciente que se entiende como la evaluación positiva que este hace sobre las diferentes dimensiones de la atención recibida en los centros asistenciales de salud.

Tabla 8. Variable Satisfacción del paciente.

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	47	19%
Casi Nunca	52	20%
A veces	49	19%
Casi Siempre	44	17%
Siempre	65	25%
<b>TOTAL</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

Nota: En esta tabla 8. Nos indica que un 42% de la población encuestada manifestaron que siempre se sintieron satisfechos con la atención recibida y un 39% indican que nunca se sintieron satisfechos según las dimensiones para esta variable, en cuanto a la atención que recibieron en la entidad de salud.

Analizaremos las dos variables que son objetos de estudios de esta investigación, en donde la variable independiente calidad de atención se define para la organización mundial de la salud, lo define como la calidad de la asistencia sanitaria es asegurarse que cada enfermo admita el grupo de servicios diagnósticos terapéuticos más conveniente para lograr una atención sanitaria optima y sobre la satisfacción de los pacientes, así mismo este organismo precisa a la calidad como un alto nivel de calidad profesional utilizando eficazmente los recursos existentes la cual permitirá lograr un alto grado de satisfacción de los pacientes que son atendidos en estos centros asistenciales de Lambayeque.

Tabla 9. Variable Calidad de atención y Satisfacción de los pacientes.

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	105	19%
Casi Nunca	109	20%
A veces	103	19%
Casi Siempre	105	17%
Siempre	122	25%
<b>TOTAL</b>	<b>544</b>	<b>100%</b>

Nota: En esta tabla 9. Se analizo las variables que son materia de estudio en esta investigación en donde según las respuestas de los pacientes encuestados manifiestas que un 42% refirieron que siempre recibieron una atención de calidad por ende se sintieron satisfechos, mientras que un 39% manifestaron que nunca tuvieron una buena atención por lo tanto se encuentran insatisfechos con la atención recibida en la institución de salud.

En esta tabla analizaremos la variable independiente de esta investigación, así tenemos que.

Tabla 10. Variable Calidad de atención.

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nivel Bajo	0	0%
Nivel Medio	2	2%
Nivel Alto	98	98%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Analizando la variable independiente calidad de atención en donde esta variable, así como sus dimensiones, los pacientes que fueron encuestados manifestaron que un 98% nivel alto, predomina en esta variable, indicando que la atención por parte de la entidad de salud presta calidad de atenciones en sus servicios, esto nos permitirá realizar nuestra propuesta para mantener el nivel alto.

En esta tabla analizaremos la variable independiente, así tenemos como:

Tabla 11. Variable Satisfacción de los pacientes.

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nivel Bajo	2	2%
Nivel Medio	6	6%
Nivel Alto	92	92%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Analizaremos la variable dependiente, satisfacción de los pacientes, que nos indica un nivel alto con 92%, esto nos permitirá realizar nuestra propuesta con el fin de mantener o mejorar la atención de salud, llegando con resultados óptimos en todas sus dimensiones.

## V. DISCUSIONES

Respecto al objetivo específico, identificar la calidad de atención recibida por parte de los pacientes de una entidad de salud, después de haber realizado un análisis de la tabla, de acuerdo a los resultados de los pacientes que fueron encuestados en este centro hospitalario nos demuestran que un 41% manifestaron que siempre recibieron una atención de calidad, mientras que un 40% de los encuestados manifiestan que nunca recibieron una atención de calidad puesto que todas las instituciones se rigen a una política de salud con calidad, así lo revelan los resultados de las encuestas realizadas, esta tesis tiene semejanza con la tesis de Gambini (2019) según sus resultados obtenidos en su investigación tenemos que en cuanto a la atención de calidad en el servicio de neonatología el 81% en cuanto a la calidad de atención es alta mientras que el 9% en cuanto a la calidad de atención es baja, se concluye que en cuanto a estos servicios se están cumpliendo con los procedimientos, así mismo y este mismo contexto para Ruiz (2020) según los resultados obtenidos de su investigación tenemos que en cuanto a la calidad de atención en consulta externa global es de un 44.6% MINSA y 71.7% Essalud a nivel primario, mientras que a nivel hospitalario el grado de satisfacción es de 72.5%, pero en zona que estas alejadas, la calidad de atención está considerada como de mala calidad, concluyendo que en cuanto a la calidad de atención y satisfacción es evaluada a través de la escala SERVQUAL, es así como se permite demostrar que en cuanto a estos servicios en manera general es regular, por lo que se demanda iniciar el camino al proceso de acreditación de los establecimientos de salud en nuestro país, así lo podemos corroborar con lo que manifestado por Molina et al. (2004) en la que refiere que la calidad, esta recibiendo la mayor vijilancia en todo el mundo y se debe a que está presente en todas las actividades del ser humano por lo que es necesario desarrollar servicios de salud en los mejores niveles de calidad de competitividad principalmente en los servicios que requiere un calidad de atención, en este mismo contexto para González (2001) este autor define a la calidad de salud, lo define como la capacidad de un producto o servicio de lo que el paciente espera recibir de él, una de las razones para ofrecer la calidad es garantizar que el paciente va a obtener el beneficio máximo y la rentabilidad

de los recursos, dado a que estos son muy limitados y la atención muy costosa, esta investigación permitirá a futuros estudiantes a seguir investigando en cuanto a los servicios que se dan en los centros hospitalarios de nuestro país.

Respecto al objetivo específico, analizar el nivel de calidad de atención de los pacientes de una entidad de salud, según los resultados obtenidos del análisis de la tabla, tenemos que según los resultados obtenidos nos muestran que un 42% de los pacientes encuestados en estos centros hospitalarios manifestaron que siempre se realizan estos procedimientos, mientras que un 38% de los encuestados manifestaron que estos procedimientos nunca se realizan, este trabajo de investigación tiene semejanza con la investigación realizada por Hinostroza (2018) según los resultados obtenidos de su investigación muestran que en cuanto al resultado principal nos muestra que los usuarios perciben la calidad de atención en el servicio de odontología de un puesto de salud de la ciudad de Ayacucho como regular en un 53.3% y en cuanto a la percepción de la calidad de la atención esta regular en un 48.4% y en cuanto a la dimensión entorno es buena en un 53.9% y en cuanto a la dimensión calidad de atención integral es regular en un 37.8%, así lo podemos corroborar a lo manifestado por Genesys (2019) manifiesta que una de la formas en la que se puede garantizar un atención de calidad es a través del monitoreo eficaz, es decir una supervisión de la atención que se les ofrece a los enfermos, esto se lograra realizando el acompañamiento en el desarrollo de cada interacción para identificar posibles fallas y determinar las posibles soluciones, de la misma forma para Aguirre (2011) este investigador define a la calidad como la atención adecuada al paciente, acorde a los conocimientos y principios éticos vigentes, la cual permitirá la satisfacción en cuanto a las necesidades de salud y las expectativas que tiene el paciente del prestador del servicio y del centro asistencial, los profesionales de la salud uno de sus objetivos principales es la de brindar servicios médicos de calidad en beneficio de los pacientes en general, reiterando que esta investigación permitirá a futuros estudiantes a seguir en la línea de investigación, por lo importante que es aportar para que los pacientes cada día reciban una atención de calidad en los centros hospitalarios, según lo manifestado por By (2022) nos manifiesta que la calidad de servicio, refiere que el cliente sera siempre su activo que más deben de cuidar por tal motivo su función promordial como empresa es brindarle un servicio excepcional y de

calidad, su finalidad debe ser siempre dar un servicio de calidad que la competencia jamás pueda igualar.

Respecto al objetivo específico, identificar el rango de satisfacción de los usuarios de una entidad de salud, con el resultado de los análisis respectivos según la tabla de valoración, tenemos que según los resultados de las encuestas realizadas en este centro hospitalario, tenemos que un 42% manifestaron que siempre se cumplen con los procedimientos, mientras que un 39% de estos pacientes refirieron que nunca se cumplen con estos procedimientos datos por las autoridades correspondientes, de igual manera este trabajo tiene similitud con la investigación realizada por Solís (2021) los resultados obtenidos de su investigación fueron que los pacientes que estuvieron hospitalizados en este centro de salud manifestaron que se sentían muy satisfechos en un 70%, mientras que el 30% de los pacientes encuestados manifestaron que se sentían satisfechos, en la cual no se evidencia que haya insatisfacción por parte de los usuarios que recibieron atención en este centro de salud, esta investigación se puede corroborar con lo manifestado por Febres (2020) manifiesta que la satisfacción del paciente, es una muestra de la calidad de atención proporcionada en los centros hospitalarios, con cual nos permitirá conocer la satisfacción, permitirá mejorar los errores y reafirmar las fortalezas con el fin de desarrollar un sistema de salud que pueda brindar una atención de calidad que los pacientes demandan, en este mismo contexto para Organización mundial de la Salud (2018) este organismo precisa a la calidad como un excelente profesional usando eficientemente los medios con un pequeño riesgo para los pacientes, con la finalidad de obtener la satisfacción del usuario, permitiendo producir un efecto verdadero en la salud de los enfermos que son escuchados en los centros hospitalarios, de la misma forma para Feldman, et al. (2007) para estos autores nos refieren que satisfacción del paciente es una variable mixta y muy compleja la cual ha sido estudiada dentro de las ciencias sociales como también en la salud, en la actualidad hay poco consentimiento en la decisión de los componentes asociados a esta variable, es por tal motivo que los investigadores en estos últimos años han estado dirigidos a resolver dichos obstáculos, también manifiestan que hay autores que plantean la satisfacción de los pacientes desde una perspectiva psicológica en la cual plantean dimensiones cognitivas efectivas y conductuales de la asistencia médica proporcionada.

Con respecto al objetivo específico, evaluar la satisfacción de los pacientes de una entidad de salud, con los resultados obtenidos y con los análisis realizados debemos manifestar que los pacientes encuestados un 43% manifestaron que siempre se realizan los procedimientos de acuerdo a los reglamentos de este centro hospitalario local, mientras que un 39% manifestaron los encuestados que nunca se cumplen con estos procedimientos, con estos porcentajes obtenidos nos conlleva a analizar que estas dos variables que son objeto de la presente investigación, estas no se cumplen perjudicando a los pacientes que diariamente acuden a estos centros hospitalarios de nuestro país, por lo que se requiere urgentes cambios en la sensación de los expertos de la salud y de las autoridades correspondientes, tiene semejanza con la investigación realizada en la tesis de Wong (2020) según los resultados de este investigador y después del procesamiento de la información recogida en la cual se utilizó como método la estadística descriptiva se obtuvo como resultados que los niveles de satisfacción es mediano en un 55% con la atención que se proporciona en este servicio, este porcentaje nos muestra que esta es una fase de en la que el paciente se encuentra satisfecho con la atención brindada, en estos centros asistenciales de nuestro país, haciendo una conclusión en que este instituto de la salud de odontología durante los meses de octubre y noviembre meses en la que se realizó este trabajo de investigación fue regular, esta investigación es corroborada por Massip et al. (2008) manifiestan estos autores en su revista de investigación que se puede valorar la satisfacción con la atención a través de la sensación que tienen los enfermos y parientes, aquí también nos permitirán identificar cuáles son los elementos de la atención que determina la satisfacción o insatisfacción de los pacientes, así como también la apreciación de proveedores en identificar cuales son los elementos de su trabajo que afectan su satisfacción laboral, evaluar esta dimensión, es evaluar la satisfacción de los pacientes que acuden diariamente a los centros asistenciales de salud así como evaluar a los proveedores nos permite obtener indicadores de la excelencia, sino que nos permitirá perfeccionar un instrumento para la excelencia, de manera similar para García et al. (2011) estos autores refieren en su investigación, que evaluar la satisfacción de los enfermos que son asistidos en los institutos asistenciales es una medida común que permite medir los resultados de las intervenciones sanitarias que se realizan a los enfermos, con la cual les permite

medir el grado de satisfacción que tienen estos pacientes a ser atendidos en estos centros hospitalarios, los investigadores también manifiestan que medir la satisfacción de los pacientes es un poco complejo por lo difícil que es medir la satisfacción del paciente por lo cambiante que es, de acuerdo a las situaciones de atención que reciben los pacientes y estos están relacionados a la necesidad de la demanda asistencial así como otros factores que no permiten realizar estas evaluaciones a los pacientes que son atendidos en estos centros de salud.

Respecto al objetivo general, determinar la calidad de atención recibida para lograr la satisfacción de los pacientes en una entidad de salud Lambayeque, en este objetivo y con los resultados que se lograron de las encuestas que se realizaron en este centro asistencial, tenemos que para la variable independiente calidad de atención y según los resultados obtenidos en la tabla 4, tenemos que los pacientes encuestados un 41% manifestaron que siempre se realizan estos procedimientos y que en este centro asistencial la calidad de atención si se da, mientras que un 40% manifiesta que nunca se cumple con este procedimiento, es decir existe una pésima atención en estos centros asistenciales públicos, con respecto a la variable dependiente satisfacción de los pacientes y según al análisis de los resultados como la muestra la tabla 8, de acuerdo a los resultados de las encuestas que se llevaron a cabo en este centro de salud tenemos que un 42% manifestaron que siempre están satisfechos con la calidad de atención recibida, mientras que un 39% de los pacientes que fueron encuestados manifestaron que nunca están satisfechos con la calidad de atención recibida en estos centros de salud, haciendo un análisis general de estas dos variables que fueron las que me permitieron realizar esta investigación tenemos que para ambas variables los porcentajes de aceptación no llegan ni al cincuenta por ciento por lo que nos permitirá diseñar una propuesta que esté de acuerdo a las necesidades que tienen los pacientes y la obligatoriedad que tiene los profesionales de la salud en brindar una calidad de atención a los pacientes que acuden diariamente a estos centros de salud, en cuanto a los niveles y después de realizado el análisis respectivo tenemos que para la variable independiente calidad de atención nos muestra que el nivel de valoración es del 98% un nivel alto que nos permite observar que hay una aprobación en cuanto a esta variable, en cuanto a la variable dependiente satisfacción de los pacientes, tenemos una escala de valoración con un nivel de 92% con una escala alta, esta valorización



nos permite concluir que de acuerdo a estos resultados nos permitirá de igual manera a realizar el modelo de propuesta para lograr que los servicios médicos que brinda esta institución de la salud pueda cumplir con estos servicios de manera oportuna en donde los más beneficiados serán los pacientes que acuden diariamente a este centro de salud, tiene semejanza con el trabajo de investigación realizada por Failoc (2020) manifiesta que después de los resultados obtenidos se tiene que con respecto a la calidad de atención es media o regular en un 92.2% en lo que se refiere a consulta externa, en este mismo contexto para el paciente de consulta externa manifiesta que se encuentra insatisfecho en un 92.7%, lo que le permite recomendar aplicar un modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los pacientes de consulta externa de este centro hospitalario, así se puede corroborar con la investigación realizada por Molina et al. (2004) estos investigadores definen a la calidad como el conjunto de funciones, cualidades o conductas de un beneficio elaborado o de un servicio prestado, capaz de satisfacer las necesidades de los consumidores finales, calidad se trata de un concepto subjetivo en donde cada persona tiene su propia apreciación o juicio particular de valor acerca del producto o servicio en cuestión, la calidad de atención está basado en ofrecer un servicio o producto en convenio a las exigencias de los usuarios mas allá de lo que estos puedan esperar de estos profesionales de la salud, en su investigación para Mira y Aranaz (2000) manifiestan que en los últimos tiempos se están dando cambios significativos los cuales están encaminados a promover a que las personas que se atienden en los centros asistenciales tengan una sensación de agrado con los servicios de cuidado a su salud que reciben, como se mencionó en los últimos tiempos la calidad de atención se está midiendo en la relación que hay entre médico-paciente y esto se analiza por el impacto cercano que hay con el resultado del apoyo sanitario, hoy en día se establece en los términos de validez, eficacia y la percepción de los enfermos de su dolor o de su bienestar físico y mental y muchas veces por la sensación con los resultados obtenidos, manifestando la necesidad de diseñar modelos de calidad de atención para lograr pacientes satisfechos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se identificó que, en cuanto a la eficacia en la atención, 41% manifestaron que siempre se da una atención con eficacia, mientras que un 42% refieren que nunca se da.
2. Así también en el aspecto de seguridad al paciente se tiene que 41% de los encuestados se siente seguro en la atención, y un 39% manifiestan inseguridad.
3. Una de las conclusiones más significativas es que en cuanto a la calidad de atención que recibieron los pacientes un 41% refieren que siempre tuvieron una atención de calidad, mientras que un 40 % que casi nunca tuvieron una atención de calidad.
4. Analizando las dos variables, se concluye que 42% refirieron que siempre recibieron una atención de calidad por ende se sintieron satisfechos, mientras que un 39% manifestaron que nunca tuvieron una buena atención, manifestando no estar satisfecho con la atención percibida en la institución de salud.
5. Se concluye que se tiene un nivel alto en la calidad de atención recibida con 98% y para pacientes satisfechos con 92% en cuanto a la atención que la institución les brindó.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Los directivos de la institución de salud deben rediseñar modelo de atención de salud la cual les permita mantener o perfeccionar la calidad de atención a los enfermos, logrando una satisfacción en cuanto al servicio prestado.
2. Se recomienda analizar el nivel de calidad en la atención a los pacientes con la finalidad de hacer las correcciones necesarias, permitiendo tener pacientes satisfechos.
3. Se recomienda medir el grado de satisfacción que tienen los pacientes en cuanto a la calidad del servicio que se les brinda en estos centros asistenciales.
4. Se recomienda evaluar la calidad de atención que se les brinda a los pacientes y la satisfacción que estos tienen con su centro asistencial en cuanto a los servicios que este brinda.
5. Se recomienda determinar la calidad de atención que se les presta a los pacientes con la finalidad de lograr un alto nivel de satisfacción de estos usuarios que diariamente concurren a esta institución de salud, teniendo en cuenta siempre las sugerencias de los organismos mundiales de la salud, en que cada paciente debe de recibir una atención de calidad.

## **VIII. PROPUESTAS**

### **Diseñar un modelo de atención de calidad al paciente.**

En el presente trabajo se identifica que los pacientes atendidos en la entidad de salud, se encuentran satisfechos con la atención recibida, sin embargo, en algunas dimensiones hay insatisfacción y dada la experiencia vivida como profesional y como paciente hay muchas falencias en cuanto a gestión, por parte de los directivos de cada institución, cuando recibimos una atención de calidad, se logra satisfacer nuestras expectativas como pacientes (clientes), el objetivo con esta propuesta es mejorar la calidad de atención en todas sus dimensiones, en el Perú en el año 2013 se dio inicio a un proceso de reforma del sector salud, así mismo se cuenta con directiva administrativa para el proceso de auditoría de caso de la calidad de la atención en salud No 123-MINSA/DGSPV.01, documento técnico: Política Nacional de Calidad en Salud y la Guía técnica de elaboración de proyectos de mejora y la aplicación de técnicas y herramientas de la calidad se cuenta con se propone un modelo de atención de calidad, con el objetivo de lograr pacientes satisfechos en todas sus dimensiones. Por lo tanto, es menester como primera propuesta Alfabetizar a los directivos tecnológicamente y así puedan adoptar las tecnologías en beneficios de los ciudadanos, como parte de la reforma en salud, seguido de ello se logrará, aplicar innovación digital, implementando un casillero electrónico médico, estandarizar procesos en cada servicio, acortando tiempos de espera, tener todo el historial del paciente en tiempo real, respaldado por la ley que crea el registro nacional de historias clínicas electrónicas ley N° 30024, por último se debe Gestionar el recurso humano acorde a la demanda y complejidad del servicio, viene hacer un punto clave, un personal con experiencia especializado acorde al servicio y con trato humanizado, brindará una atención de calidad al paciente logrando en ellos satisfacer sus expectativas que conlleva satisfacción en la atención, para lograr que esta propuesta sea viable se debe de contar con la iniciativa de forma directa de la unidad ejecutora y sus áreas de soporte en la que se llevó a cabo los estudios de investigación y esto unido a los aportes como son; aporte teórico, aporte jurídico, aporte social, aporte tecnológico y aporte de la

gestión pública en donde diremos que aporte teórico se debe interpretar y transformar, que una vez que esta sea aplicada el instrumento, este debe contribuir a dar solución al problema de la investigación, aporte jurídico nos permitirá regirnos de acuerdo a las normativas establecidas, para una buena gestión en plan de mejora para la atención en salud que se espera recibir de todas las instituciones públicas de la salud, aporte social porque se define como el proceso que, utilizando el método científico nos permitirá lograr nuevos conocimientos en el campo de la realidad social o que permite estudiar una situación social para diagnosticar necesidades y problemas, aporte tecnológico porque ha traído como resultado grandes aportes a la humanidad, los avances tecnológicos son de suma importancia para la sociedad, ya que facilitan su supervivencia y permite su comodidad, tranquilidad y sabiduría y aporta a la gestión pública permitiendo la correcta administración de los recursos del estado para satisfacer las necesidades de los ciudadanos e impulsar el desarrollo del país.

Por último, es muy importante contar con profesionales con vocación de servicio, que brinde un trato humanizado con compasión y tenga empatía con los pacientes, brindando una atención de calidad.

## REFERENCIAS

- Aguilar López, S. (2019). *Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. unidad de recuperación post anestésica hospital II EsSalud Tarapoto, 2019*. Tarapoto, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12893/4863>
- Álvarez Cordero, R. (sep/dic. de 2014). Paciente y padeciente. *Revista de la Facultad de Medicina*, 57(5). Obtenido de <https://www.scielo.org.mx>scielo>
- Amaya Perozzo, C. X. (Julio-Diciembre de 2006). La calidad en salud, un compromiso de todos. *Revista ciencia y tecnología para la salud visual y ocular(007)*, 77-82. Obtenido de <https://redalyc.uaemex.mx>
- Arias-Gómez , Villasís-Keever, J., Miranda Novales, M. Á., & Guadalupe, M. (Abril-Junio de 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alegria México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Bauce, G. J., Córdova, M. A., & Avila, A. V. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel"*, 49(2). Obtenido de <https://docs.bvsalud.org>biblioref>2020/05>o..>
- Burbano, & Ortíz. (2004). Que es presupuesto. *monografias*. Obtenido de <https://www.monografias.com>que-es-presupuesto>
- Cano, S. M., Giraldo, A., & Forero, C. (12 de Febrero de 2016). Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. *a. Rev.Fac. Nac. Pública* , 34(1), 48-53. doi:10.17533/udea.rfnsp.v34n1a06
- Carvalho Gómez, C. A. (4 de Marzo de 2016). Que es la atención. *Hablemos de neurociencia*. Obtenido de <https://hablemosdeneurociencia.com>atencion>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. *Curso Taller*. doi:<https://n2t.net/ark:/13683/pvny/o7c>

- Cubillas Rodríguez, M. C., & Rozo Rodriguez, D. (Enero de 2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle*, 2009(48). Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls>
- De los Rios Castillo, J. L., & Ávila Rojas, T. L. (Setiembre de 2004). Revista de inves. *Revista de investigación y educación en ENFERMERÍA*, XXII(2), 128-137. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
- De los Rios Castillo, J. L., & Ávila Rojas, T. L. (Setiembre de 2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Revista investigación y educación ENFERMERÍA*, 128-137. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
- De Sena, A. (2012). Qué son los indicadores. *ResearchGate*, 23(18), 161-189. Obtenido de <https://blogs-fcpolit.unr.edu.ar/files/2018/05>
- Delgado Rosales, T. R. (2018). *Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería*. Puebla, Mexico. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle>
- Diaz Carranza, A. M. (2020). *Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes post-operado inmediatos en la unidad de recuperación postanestésica ESSALUD Chiclayo*. Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43238>
- Diez Farhat, S., & Farhat Galarza, J. (abril-junio de 2017). LA ÉTICA Y SU IMPORTANCIA EN LA INVESTIGACIÓN. *Revista: CCCSS Contribuciones a las Ciencias Sociales*. doi:<http://www.eumed.net/rev/cccss/2017/02/etica-investigacion.html>
- Dong Yun, L., & Yoon Sok, C. (diciembre de 2022). Quality of life and patient satisfaction with combined raloxifene/cholecalciferol therapy in postmenopausal women. *Informes científicos*, 12(1). doi:10.1038/s41598-022-11298-2
- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (Enero-Marzo de 2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido

- en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico Facultad de Medicina Humana*, 22(1). doi: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (Julio-Septiembre de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Pérez, M. G., & Bustamante, S. (Mayo de 2007). Satisfaction among hospital inpatients: a proposal for evaluation. 22(3), 133-140. doi:DOI: 10.1016/S1134-282X(07)71208-3
- Fernandez-Sampieri, R. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. Obtenido de <https://www.academia.edu/40157650/>
- Gambini Dueñas, I. S. (2019). *Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco - 2019*. Pasco. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49947>
- García Ameijeiras, M. C., Ribera Canudas, M. V., Gómez Garrido, A., Medel Rebollo, J., Márquez Martínez, E., Buxó Masip, X., & Candela Custardoy, A. (jul.-ago de 2011). Patient satisfaction with semi-invasive medical treatments for spine pain in multidisciplinary program. *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 18(4). Obtenido de <https://scielo.isciii.es/scielo>
- Gardi Melgarejo, V., Venturo Orbegoso, C. O., Fayas Salas, A. J., & Majo Marrufo, H. R. (ene-abr. de 2020). Calidad de servicio en el supermercado metro de Perú. *UÍDE Universidad Interamericana del Ecuador*, 5(1). doi: <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n1.2020.1276>
- Gaspar Hidalgo, J., & Tananta Pezo, N. B. (2021). *Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de pacientes en un centro médico en*



- Cajamarca, 2021. Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/27469>
- Hernandez Mendoza, S. L., & Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx>article>download>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. (M. Hill, Ed.) *Dialnet*, 6. Obtenido de <https://nodo.ugto.mx>uploads>2017/03>Metodo...>
- Herrera Llanos , W. (2003). LA POBLACIÓN. *REVISTA DE DERECHO, UNIVERSIDAD DEL NORTE*(19), 224-272. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>descarga>articulo>
- Hinostroza Sánchez, G. (2018). *Percepción de Calidad de Atención por Usuario: Servicio de Odontología puesto de Salud de San Cristóbal - Ayacucho. 2018*. Ayacucho. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31070>
- Huaman Zapata, C. K., & Valeriano Manco, L. N. (2021). *CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA SOFIA, IMPERIAL - CAÑETE, JUNIO – 2021*. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uma.edu.pe>handle>tesis>
- Latorre Ariño, M. (2015). MÉTODO, PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE. *Universidad Marcelino Champagnat*. Obtenido de <https://marianolatorre.umch.edu.pe>2015/09>26>
- Liñan Guevara, M. J. (2020). *Nivel de satisfacción de los pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud en el área de emergencia de tres hospitales, Lima 2019*. Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46998>
- Lizana Ubaldo, D. C., Piscocoya Valdivieso, F. D., & Quichiz Campos, S. A. (2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima-Perú 2018*. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upch.edu.pe<bitstream>handle>

- Lobo, A., Dominguez, K., & Rodriguez, J. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *ENFERMERÍA21, Formación, actualidad y desarrollo profesional.*, 21(1). Obtenido de <https://www.enfermeria21.com>ridec>articulo>satisf...>
- López Toledano, C., Luque Cantarero, I., Gómez López, V. E., Casas Cuesta, R., & Crespo Montero, R. (Abril-Junio de 2016). La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. *Unidad de Gestión Clínica de Nefrología. Hospital Universitario Reina Sofía. Córdoba. España*, 19(2), 125/133. doi:<http://dx.doi.org710.4321/S2254-28842016000200004>
- López Toledano, C., Luque Cantarero, I., Gómez López, V. E., Casas Cuesta, R., & Crespo Montero, R. (Abril-Junio de 2016). La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 19(2). Obtenido de <https://scielo.isciii.es>scielo>
- Lozano Cortijo, L. (ene-mar de 1998). ¿Qué es calidad total? *Revista médica herediana*, 9(1). Obtenido de <https://www.scielo.org.pe>scielo>
- Maggi Vera, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.ucsg.edu.ec>bitstream>T-UCS>
- Malpartida Gutierrez, J. N., Tarmeño Bernuy, L., & Olmos Saldivar, D. (30 de marzo de 2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de investigación científica y tecnológica Alpha Centauri*, 2(1). doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Martínez de Sánchez, A. M. (2013). DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. PRINCIPIOS TEÓRICOMETODOLÓGICOS Y PRÁCTICOS PARA SU CONCRECIÓN. *Anuario Escuela de Archivología IV . Universidad Nacional de Córdoba*. Obtenido de <https://revistas.unc.edu.ar>article>download>
- Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R. M., Llantá Abreu, M. D., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (oct-dic de 2008). The evaluation of health satisfaction:

- a challenge for quality. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4). Obtenido de <https://scielo.sld.cu>>scielo
- Matutti Urbano, A. R. (2022). *La gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021*. Pucallpa, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5389>
- Mejía Mejía, E. (2005). TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN. *FACULTAD DE EDUCACIÓN UNIDAD DE POST GRADO*. Obtenido de <https://online.aliat.edu.mx>>LecturasU6<tecnicas
- Melían Yanina, A. (Mayo de 2014). La unidad de análisis en la problemática enseñanzaaprendizaje. *Dialnet-LaUnidad*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>>descarga><articulo
- Mendoza, N. B., & Placencia, M. (05 de Febrero de 2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta médica Peruana*, 1(37), 19-26. Obtenido de : <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
- Molina Astúa, M., Quesada Mena, L. D., Ulate Gómez, D., & Vargas Abarca, S. (Mar de 2004). La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21(1). Obtenido de <https://www.scielo-sa-cr>>scielo
- Mordenti, A. (28 de Dic. de 2021). Análisis de datos: técnicas y metodologías para la aplicación de Analytics. *INNOVACIÓN DIGITAL 360*. Obtenido de <https://www.innovaciondigital360.com>>big-data>ana
- Moya, E. (2013). El concepto de exclusión social, una mirada crítica. *X Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales*,. Obtenido de <https://www.aacademia.org/000-038/334>
- Organización Mundial de la Salud. (11 de Agosto de 2020). Servicios sanitarios de calidad. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Mundial de la Salud. (22 de Julio de 2021). Calidad de atención. Obtenido de <https://www.who.int>>Acceso>Temas de salud

- Organización Mundial de la Salud. (6 de Abril de 2021). La OMS insta a los países a construir un mundo más justo y saludable tras la pandemia de COVID-19. Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/06-04-2021-who-urges-countries-to-build-a-fairer-healthier-world-post-covid-19>
- Otalora Gutiérrez, A. E. (01 de Mayo-Agosto de 2021). Estrategia de calidad del servicio para mejorar la atención al cliente en heladería. *Revista de Investigación en Ciencias Administrativas y Sociales ÑEQUE*, 4(9). doi:<https://doi.org/10.33996/revistaneque.v4i9.50>
- Oyola-Garcia, A. E. (ene./mar de 2021). La variable. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo*, 14(1). doi:<http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.905>
- Pardo, I. (Septiembre-Diciembre de 2011). Innovaciones en diseños de investigación y criterios “bilingües” de validez. *Estudios Sociológicos*, XXIX(87), 899-923. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/articulo.oa?id=59823597005>
- Peralta Nava, M. (2018). *CALIDAD PERCIBIDA RELACIONADA CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR FAMILIARES EN UN HOSPITAL DEL IMSS*. Estado de Morelos, Mexico. Obtenido de <https://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2010). Definición de paciente. *Definición DE*. Obtenido de <https://definicion.de/paciente>
- Pérez, A. (1 de Octubre de 2014). El cronograma de actividades: herramienta clave en project management. *OBS Busines School*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/Blog>
- Phang Sialer, C. I. (2020). *CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR CONTRIBUYENTES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, OCTUBRE 2019 - ENERO 2020*. Chiclayo, Perú. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/TM\\_PhangSi](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/TM_PhangSi)
- Piedra Valoy, I. (2019). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia*

- del Hospital II – EsSalud Vitarte 2017*. Lima - Perú. Obtenido de <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01>
- Pillou, J. F. (12 de noviembre de 2013). Paciente - Definición. *HOSTING WEB*. Obtenido de <https://salud.ccm.net>>Fichas prácticas>Definiciones
- Pincay-Morales, Y. M., & Parra-Ferié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadora. Una mirada en Ecuador. *Revista científica: DOMINIO DE LAS CIENCIAS*, 6(3). doi: <https://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Prieto, S. (12 de Agosto de 2020). Recursos. ¿Qué son los recursos? Definición y tipos de recursos en una empresa. *P&A GROUP*. Obtenido de <https://grupo-pya.com>>recursos-definicion-tipologia-l
- Ramírez Valbuena, W. Á. (julio-diciembre de 2017). La inclusión: una historia de exclusión en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Institución Educativa Técnico Comercial de Jenesano*(30), 211-230. doi:<https://doi.org/10.19053/0121053X.n30.0.6195>
- Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (jul.-set de 2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico*, 20(3). doi:<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Renteria Ortiz, J. M., & Valiente Capuñay, Z. d. (2020). *Calidad de atención a pacientes de un Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2019*. Chiclayo, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2375>
- Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista Electrónica de Veterinaria*, 16(1), 1-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63638739004>
- Ruiz Ninapaytán, M. A. (2020). *Revisión sistemática de estudios de calidad de atención a usuarios externos en los establecimientos de salud a nivel nacional*. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50316>

- Rus Arias, E. (05 de Diciembre de 2020). Tipos de investigación. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com>tipos-de-investigacion>
- Salinas Martinez, A. M. (Enero-Marzo de 2004). Métodos de muestreo. *Ciencia UANL*, VII(001), 121-123. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/402/40270120>
- Solis Castro, T. K. (2021). *Satisfacción de pacientes con COVID-19 en la atención primaria del Centro de Salud de Acolla – 2020*. Junin. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57457>
- Vargas Pacheco, M. A. (2005). *El financiamiento como estrategia de desarrollo para la mediana empresa en Lima metropolitana*. Lima-Perú. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe>vargas\\_pm](https://cybertesis.unmsm.edu.pe>vargas_pm)
- Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A. M., Montiel-Jarquín, Á. J., Gutierrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., . . . Campos-Navarro, L. A. (Mar-Apr de 2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. salud pública*, 20(2). doi:<https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
- Vega Reyes, K. M. (2019). *Satisfacción del paciente quemado con el cuidado que brinda el enfermero, servicio de quemados, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, mayo - junio 2019*. Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5529>
- Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (Julio-Septiembre de 2016). The research protocol IV: study variables. *Revista Alergia México*, 63(3), 303-310. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755025003>
- Vizcaino, A. d.-J., Vizcaino - Marín, V. d.-P., & Fregoso-Jasso, G. S. (Enero-Abril de 2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1). doi:<https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>

Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2014). Técnicas para Investigar: Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación. *Editorial Brujas*, 2. Obtenido de <https://www.editorialbrujas.com.ar>

**ANEXO:**

**Tabla: Matriz de operacionalización de variable calidad de atención**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas/Instrumentos
Variable Independiente  Calidad de atención	En su revista la organización mundial de la salud (2020) manifiesta que, durante los últimos años, se vienen dando diversos elementos de calidad en la atención, ahora último hay un consenso en cómo se debe brindar los servicios de salud de calidad que deben ser; eficaces, seguros, equitativos y otros, los cuales permitirán una atención de calidad.	La variable independiente calidad de atención será medida teniendo en cuenta sus dimensiones, de cada una de estas se desprenden sus indicadores los cuales serán medidos con sus ítems a través de la escala de Likert.	Eficacia	Calidad de atención	1, 2	Escala Likert Ordinal  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario
				Disponibilidad de medicamentos	3, 4		
				Tratamiento adecuado	5		
				Seguimiento en el tratamiento	6, 7		
			Seguridad	Conservar la privacidad en todo momento.	8, 9		
				Brindar confianza	10, 12		
				Brindar apoyo emocional	13, 14		
			Equitativo	Trato igualitario	15		
				Cobertura a todos los servicios	16		
				Información precisa	17		
				Atención con rapidez	18		



**Tabla: Matriz de operacionalización de variable satisfacción de los pacientes**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas/ Instrumentos
Variable dependiente.  Satisfacción de los pacientes	En su revista para López et al. (2016) manifiestan que los pacientes que se atienden en las unidades de diálisis así como otros pacientes con enfermedad crónica, son estos los que más usan los servicios sanitarios y que la responsabilidad de los servidores de la salud es comunicarle a tiempo y a su entorno más cercano sobre la atención que recibirán estos pacientes.	La variable satisfacción de los pacientes se medirá teniendo en cuenta tres dimensiones las mismas que serán medidas a través de las encuestas, cuestionario, estas tres dimensiones a medir serán; la comunicación, el tiempo y por último el entorno, con sus ítems cuya medición se realizará con la escala de Likert.	Comunicación	Trato cordial y amable	1, 2	Escala Likert Ordinal  6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi siempre 10. Siempre	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario.
				Personal bien uniformado	3, 4		
				Datos precisos, que el paciente entienda.	5		
			Tiempo	Solucionar problemas del paciente, dudas	6, 7		
				Medicinas suficientes para el tratamiento	8, 9		
				Atención oportuna	10, 11		
			Entorno	Orden y limpieza del ambiente	12, 13		
				Luz suficiente en el ambiente	14, 15		
				Ventilación en el área de hospitalización	16		

**Tabla: Matriz de consistencia**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo General:</b>	H1. Si se determina la calidad de atención para lograr la satisfacción de los pacientes de una entidad de salud – Lambayeque.	<b>Variable Independiente:</b> Calidad de atención  <b>Variable Dependiente:</b> Satisfacción de los pacientes	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b> Población de pacientes atendidos en la entidad de salud.  <b>POBLACIÓN</b> Constituida por pacientes atendidos en la entidad de salud  <b>MUESTRA</b> Pacientes atendidos.	<b>Enfoque</b> Cuantitativo  <b>Tipo</b> No experimental transversal  Diseño: Descriptivo	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
De qué manera determinamos la calidad de la atención recibida para lograr la satisfacción de los pacientes en una entidad de salud - Lambayeque	Determinar la calidad de atención recibida para lograr la satisfacción de los pacientes en una entidad de salud – Lambayeque					
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>De qué manera identificamos la calidad de atención recibida por parte de los pacientes de una entidad de salud.</li> <li>De qué manera analizamos el nivel de calidad de atención de los pacientes de una entidad de salud.</li> <li>De qué manera identificamos el grado de satisfacción de los pacientes de una entidad de salud.</li> <li>De qué manera evaluamos la satisfacción de los pacientes de una entidad de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la calidad de atención recibida por parte de los pacientes de una entidad de salud.</li> <li>Analizar el nivel de calidad de atención de los pacientes de una entidad de salud.</li> <li>Identificar el grado de satisfacción de los pacientes de una entidad de salud,</li> <li>Evaluar la satisfacción de los pacientes de una entidad de salud.</li> </ul>					

## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado servidor público, se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión, su respuesta será tratada de forma confidencial y anónima. Marque (x) donde crea que esta su respuesta.

Escala de Medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre				
Valoración	1	2	3	4	5				
No	Ítems o Enunciados				1	2	3	4	5
1	Usted cree que las atenciones recibidas en la institución fueron oportunas.								
2	Usted cree que el personal que le atendió, fue eficiente.								
3	Usted cree que la institución contó con todos los medicamentos acorde a las necesidades de su atención.								
4	Usted cree que la institución contó con el personal capacitado para la entrega de los medicamentos recetados para su atención.								
5	Usted cree que el tratamiento que le indicaron fue el adecuado para su recuperación.								
6	Usted cree que la institución realizó el seguimiento de acuerdo al tratamiento indicado.								
7	Usted cree que el personal que realizó el seguimiento a su tratamiento le explicó claramente lo que debió realizar para su mejoría.								
8	Usted cree que en la institución respetó su privacidad por parte del personal que le atendió.								
9	Usted cree que el personal le explicó claramente los procedimientos por su seguridad y confort.								
10	Usted cree que la atención recibida en la institución le brinda seguridad y confianza.								
11	Usted cree que recomendaría a la institución a su entorno más cercano.								
12	Usted cree que el personal que le atendió, le brindó la confianza para poder expresar sus inquietudes.								
13	Usted cree que, durante su estadía en la institución, se sintió apoyado emocionalmente por el personal que le atendió.								
14	Usted cree que la institución brindó apoyo emocional a sus familiares.								
15	Usted cree que la atención recibida, fue dada de forma igualitaria para todos los pacientes.								
16	Usted cree que la institución brindó el acceso a todos los servicios.								
17	Usted cree que el personal de la institución le ha brindado la información con el conocimiento debido.								
18	Usted cree que la atención que la institución le brindó fue en los tiempos adecuados.								

**Gracias por llenado del cuestionario.**

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

<p>Estimado servidor público, se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión, su respuesta será tratada de forma confidencial y anónima. Marque (x) donde crea que esta su respuesta.</p>									
<b>Escala de Medición</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>				
<b>Valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>				
<b>No</b>	<b>Ítems o Enunciados</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Usted cree que dentro de la institución el personal que le atendió, fue de forma cordial.								
2	Usted cree que la institución le informó de manera oportuna el día y hora para su atención.								
3	Usted cree que el personal de la institución le brindó información precisa y satisfactoria.								
4	Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para las actividades que desempeña.								
5	Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para dar el mensaje de acuerdo al tipo de paciente.								
6	Usted cree que la institución contó con el personal idóneo para afrontar los momentos de su estadía.								
7	Usted cree que la institución contó con el cuidado de la buena administración de los tiempos para cada paciente.								
8	Usted cree que la institución le brindó los medicamentos que le han recetado en su momento.								
9	Usted cree que la institución contó con el personal capacitado, para brindarle un tratamiento adecuado.								
10	Usted cree que la institución contó con el personal necesario para brindarle una atención oportuna.								
11	Usted cree que la institución brindó los resultados en el tiempo adecuado.								
12	Usted cree que los ambientes de la institución se encontraron en buen estado de higiene y conservación.								
13	Usted cree que la institución presentó constantemente los ambientes adecuados e idóneos para su atención.								
14	Usted cree que la institución contó con los ambientes amplios e iluminados.								
15	Usted cree que la institución contó con los espacios necesarios en cada uno de sus consultorios.								
16	Usted cree que La institución contó con sus ambientes adecuados para la hospitalización.								

**Gracias por llenado del cuestionario.**

## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Escuela de Posgrado - Programa Académico de Maestría  
en Gestión Pública

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

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Cuestionario sobre calidad de atención**

Chiclayo, 30 de junio del 2022

Señor

*Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ*

Chiclayo -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*

**Lici Mabel Villegas Flores**  
**DNI: 42199030**

**Anexo 1: INSTRUMENTO****1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre calidad de atención

**2 Autor original:**

Lici Mabel Villegas Flores

**3 Objetivo:**

Determinar la calidad de atención recibida para lograr la satisfacción de los pacientes en una entidad de salud – Lambayeque,

**4 Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 pacientes de una entidad de salud - Lambayeque.

**5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL****5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el proceso de calidad de atención

**5.2 Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

**5.2.1 Estructura**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de atención	Eficacia	Calidad de atención	1, 2
		Disponibilidad de medicamentos	3, 4
		Tratamiento adecuado	5
		Seguimiento de tratamiento	6, 7
	Seguridad	Conservar la privacidad en todo momento	8, 9
		Brindar confianza	10, 12
		Brindar apoyo emocional	13, 14
	Equitativo	Trato igualitario	15
		Cobertura a todos los servicios	16
		Información precisa	17
Atención con rapidez		18	

**Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN  
 ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCIÓN**
**Autor/a: Lici Mabel Villegas Flores**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

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

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
				1	2	3	4	5	
Calidad de atención	Eficacia	Tipo de atención	Usted cree que las atenciones recibidas en la institución fueron oportunas.	1					X
			Usted cree que el personal que le atendió, fue eficiente.	2					X
		Disponibilidad de medicamentos	Usted cree que la institución contó con todos los medicamentos acorde a las necesidades de su atención.	3					X
			Usted cree que la institución contó con el personal capacitado para la entrega de los medicamentos recetados para su atención.	4					X
		Tratamiento adecuado	Usted cree que el tratamiento que le indicaron fue el adecuado para su recuperación.	5					X
		Seguimiento de tratamiento	Usted cree que la institución realizó el seguimiento de acuerdo al tratamiento indicado.	6					X
			Usted cree que el personal que realizó el seguimiento a su tratamiento le explicó claramente lo que debió realizar para su mejoría.	7					X
	Seguridad	Conservar la privacidad en todo momento	Usted cree que en la institución respetó su privacidad por parte del personal que le atendió.	8					X
			Usted cree que el personal le explicó claramente los procedimientos por su seguridad y confort.	9					X
		Brindar confianza	Usted cree que la atención recibida en la institución le brinda seguridad y confianza.	10					X
			Usted cree que recomendaría a la institución a su entorno más cercano.	11					X
			Usted cree que el personal que le atendió, le brindó la confianza para poder expresar sus inquietudes.	12					X
		Brindar apoyo emocional	Usted cree que, durante su estadía en la institución, se sintió apoyado emocionalmente por el personal que le atendió.	13					X
			Usted cree que la institución brindó apoyo emocional a sus familiares.	14					X
	Equitativo	Trato igualitario	Usted cree que la atención recibida, fue dada de forma igualitaria para todos los pacientes.	15					X
		Cobertura a todos los servicios	Usted cree que la institución brindó el acceso a todos los servicios.	16					X
		Información precisa	Usted cree que el personal de la institución le ha brindado la información con el conocimiento debido.	17					X
		Atención con rapidez	Usted cree que la atención que la institución le brindó fue en los tiempos adecuados.	18					X

**Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable calidad de atención.**
**CALIDAD DE ATENCIÓN PARA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE UNA ENTIDAD DE SALUD-LAMBAYEQUE**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Variable Independiente  Calidad de atención	En su revista la organización mundial de la salud (2020) manifiesta que, durante los últimos años, se vienen dando diversos elementos de calidad en la atención, ahora último hay un consenso en cómo se debe brindar los servicios de salud de calidad que deben ser; eficaces, seguros, equitativos y otros, los cuales permitirán una atención de calidad.	La variable independiente calidad de atención será medida teniendo en cuenta sus dimensiones, de cada una de estas se desprenden sus indicadores los cuales serán medidos con sus ítems a través de la escala de Likert.	Eficacia	Calidad de atención	1, 2	Técnica: Encuesta  Instrumento Cuestionario	Escala Likert Ordinal  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Disponibilidad de medicamentos	3, 4		
				Tratamiento adecuado	5		
				Seguimiento de tratamiento	6, 7		
			Seguridad	Conservar la privacidad en todo momento	8, 9		
				Brindar confianza	10, 12		
				Brindar apoyo emocional	13, 14		
			Equitativo	Trato igualitario	15		
				Cobertura a todos los servicios	16		
				Información precisa	17		
Atención con rapidez	18						



**Anexo 4: Ficha de validación a juicio de expertos del proceso de calidad de atención.**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Eficacia	Calidad de atención	Usted cree que las atenciones recibidas en la institución fueron oportunas.	X		X		X		X		
			Usted cree que el personal que le atendió, fue eficiente.	X		X		X		X		
CALIDAD DE ATENCIÓN		Disponibilidad de medicamentos	Usted cree que la institución contó con todos los medicamentos acorde a las necesidades de su atención.	X		X		X		X		
			Usted cree que la institución contó con el personal capacitado para la entrega de los medicamentos recetados para su atención.	X		X		X		X		
		Tratamiento adecuado	Usted cree que el tratamiento que le indicaron fue el adecuado para su recuperación.	X		X		X		X		
		Seguimiento de tratamiento	Usted cree que la institución realizó el seguimiento de acuerdo al tratamiento indicado.	X		X		X		X		
	Usted cree que el personal que realizó el seguimiento a su tratamiento le explicó claramente lo que debió realizar para su mejoría.		X		X		X		X			
	Seguridad	Conservar la privacidad en todo momento	Usted cree que en la institución respetó su privacidad por parte del personal que le atendió.	X		X		X		X		
			Usted cree que el personal le explicó claramente los procedimientos por su seguridad y confort.	X		X		X		X		
		Brindar confianza	Usted cree que la atención recibida en la institución le brinda seguridad y confianza.	X		X		X		X		
			Usted cree que recomendaría a la institución a su entorno más cercano.	X		X		X		X		
			Usted cree que el personal que le atendió, le brindó la confianza para poder expresar sus inquietudes.	X		X		X		X		
		Brindar apoyo emocional	Usted cree que, durante su estadía en la institución, se sintió apoyado emocionalmente por el personal que le atendió.	X		X		X		X		
	Usted cree que la institución brindó apoyo emocional a sus familiares.		X		X		X		X			
	Equitativo	Trato igualitario	Usted cree que la atención recibida, fue dada de forma igualitaria para todos los pacientes.	X		X		X		X		
		Cobertura a todos los servicios	Usted cree que la institución brindó el acceso a todos los servicios.	X		X		X		X		
		Información precisa	Usted cree que el personal de la institución le ha brindado la información con el conocimiento debido.	X		X		X		X		
		Atención con rapidez	Usted cree que la atención que la institución le brindó fue en los tiempos adecuados.	X		X		X		X		

**EXPERTO: DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ**  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 DNI: 27856219





**6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de Atención para satisfacción de los pacientes de una entidad de salud – Lambayeque.

**7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre el proceso de calidad de atención

**8 AUTORA:**

Lici Mabel Villegas Flores

**9 DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 30 de junio del 2022

---

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Matrícula de Colegio Profesional N° 53682  
DNI: 27856219  
ORCID: 0000-0003-1661-4421  
Código SUNEDU: 7294127  
Correo: meregildo.silva@untrm.edu.pe  
Número de Celular: 978500215



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

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Cuestionario sobre satisfacción de los pacientes**

Chiclayo, 30 de junio del 2022

Señor

Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ

Chiclayo, -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

---

Lici Mabel Villegas Flores  
DNI: 42199030

**Anexo 2: INSTRUMENTO****1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre satisfacción de los pacientes

**2 Autor original:**

Lici Mabel Villegas Flores

**3 Objetivo:**

Determinar la calidad de atención recibida para lograr la satisfacción de los pacientes en una entidad de salud – Lambayeque

**4 Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 pacientes de una entidad de salud - Lambayeque.

**5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL****5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el proceso de satisfacción de los pacientes.

**5.2 Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

**5.2.1 Estructura**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción de los pacientes	Comunicación	Trato cordial y amable	1, 2
		Personal bien informado	3, 4
		Datos precisos que el paciente entienda	5
	Tiempo	Solucionar problemas, dudas	6, 7
		Medicinas suficientes para el tratamiento	8, 9
		Atención oportuna	10, 11
	Entorno	Orden y limpieza del ambiente	12, 13
		Luz suficiente en el ambiente	14, 15
		Ventilación en el área de hospitalización	16

**Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN  
 ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES  
 Autor/a: Lici Mabel Villegas Flores**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

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

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Ítems	Escala de valoración				
					1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</b>	Comunicación	Trato adecuado	Usted cree que dentro de la institución el personal que le atendió, fue de forma cordial.	1					X
			Usted cree que la institución le informó de manera oportuna el día y hora para su atención.	2					X
		Personal bien informado	Usted cree que el personal de la institución le brindó información precisa y satisfactoria.	3					X
			Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para las actividades que desempeña.	4					X
			Datos precisos que el paciente entienda	5					X
	Tiempo	Solucionar eventos	Usted cree que la institución contó con el personal idóneo para afrontar los momentos de su estadía.	6					X
			Usted cree que la institución contó con el cuidado de la buena administración de los tiempos para cada paciente.	7					X
		Medicinas suficientes para el tratamiento	Usted cree que la institución le brindó los medicamentos que le han recetado en su momento.	8					X
			Usted cree que la institución contó con el personal capacitado, para brindarle un tratamiento adecuado.	9					X
		Atención oportuna	Usted cree que la institución contó con el personal necesario para brindarle una atención oportuna.	10					X
			Usted cree que la institución brindó los resultados en el tiempo adecuado.	11					X
	Entorno	Orden y limpieza del ambiente	Usted cree que los ambientes de la institución se encontraron en buen estado de higiene y conservación.	12					X
			Usted cree que la institución presentó constantemente los ambientes adecuados e idóneos para su atención.	13					X
		Luz suficiente en el ambiente	Usted cree que la institución contó con los ambientes amplios e iluminados.	14					X
			Usted cree que la institución contó con los espacios necesarios en cada uno de sus consultorios.	15					X
		Ventilación en el área de hospitalización	Usted cree que La institución contó con sus ambientes adecuados para la hospitalización.	16					X

**Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de los pacientes.**
**CALIDAD DE ATENCIÓN PARA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE UNA ENTIDAD DE SALUD-LAMBAYEQUE**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
<b>SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</b>	En su revista para López et al. (2016) manifiestan que los pacientes que se atienden en las unidades de diálisis así como otros pacientes con enfermedad crónica, son estos los que más usan los servicios sanitarios y que la responsabilidad de los servidores de la salud es comunicarle a tiempo y a su entorno más cercano sobre la atención que recibirán estos pacientes.	La variable satisfacción de los pacientes se medirá teniendo en cuenta tres dimensiones las mismas que serán medidas a través de las encuestas del cuestionario, estas tres dimensiones a medir serán: la comunicación, el tiempo y por último el entorno, con sus ítems cuya medición se realizará con la escala de Likert.	Comunicación	Trato cordial y amable	1, 2	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Escala Likert Ordinal  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.
				Personal bien informado	3, 4		
				Datos precisos que el paciente entienda	5		
			Tiempo	Solucionar problemas, dudas	6, 7		
				Medicinas suficientes para el tratamiento	8, 9		
				Atención oportuna	10, 11		
			Entorno	Orden y limpieza del ambiente	12, 13		
				Luz suficiente en el ambiente	14, 15		
				Ventilación en el área de hospitalización	16		

**Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso de satisfacción de los pacientes.**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Criterios de evaluación								Observaciones		
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
<b>SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</b>	Comunicación	Trato cordial y amable	Usted cree que dentro de la institución el personal que le atendió, fue de forma cordial.	X		X		X		X				
			Usted cree que la institución le informó de manera oportuna el día y hora para su atención.	X		X		X		X				
		Personal bien informado	Usted cree que el personal de la institución le brindó información precisa y satisfactoria.	X		X		X		X				
			Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para las actividades que desempeña.	X		X		X		X				
	Tiempo	Datos precisos que el paciente entienda	Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para dar el mensaje de acuerdo al tipo de paciente.	X		X		X		X				
			Usted cree que la institución contó con el personal idóneo para afrontar los momentos de su estadía.	X		X		X		X				
		Solucionar problemas, dudas	Usted cree que la institución contó con el cuidado de la buena administración de los tiempos para cada paciente.	X		X		X		X				
	Medicinas suficientes para el tratamiento		Usted cree que la institución le brindó los medicamentos que le han recetado en su momento.	X		X		X		X				
			Usted cree que la institución contó con el personal capacitado, para brindarle un tratamiento adecuado.	X		X		X		X				
	Atención oportuna		Usted cree que la institución contó con el personal necesario para brindarle una atención oportuna.	X		X		X		X				
		Usted cree que la institución brindó los resultados en el tiempo adecuado.	X		X		X		X					
	Entorno	Orden y limpieza del ambiente	Usted cree que los ambientes de la institución se encontraron en buen estado de higiene y conservación.	X		X		X		X				
			Usted cree que la institución presentó constantemente los ambientes adecuados e idóneos para su atención.	X		X		X		X				
		Luz suficiente en el ambiente	Usted cree que la institución contó con los ambientes amplios e iluminados.	X		X		X		X				
			Usted cree que la institución contó con los espacios necesarios en cada uno de sus consultorios.	X		X		X		X				
Ventilación en el área de hospitalización	Usted cree que La institución contó con sus ambientes adecuados para la hospitalización.	X		X		X		X						

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 DNI: 27856219  
 ORCID: 0000-0003-1661-4421





**6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de Atención para satisfacción de los pacientes de una entidad de salud – Lambayeque.

**7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre el proceso de satisfacción de los pacientes.

**8 AUTORA:**

Lici Mabel Villegas Flores

**9 DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 30 de junio del 2022

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Matrícula de Colegio Profesional N° 53682  
DNI: 27856219  
ORCID: 0000-0003-1661-4421  
Código SUNEDU: 7294127  
Correo: meregildo.silva@untrm.edu.pe  
Número de Celular: 978500215





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SILVA RAMIREZ**  
Nombres **MEREGILDO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **27856219**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **21/09/20**  
Resolución/Acta **0233-2020-UCV**  
Diploma **052-090398**  
Fecha Matrícula **04/01/2017**  
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000898H42

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servicio de  
Agente automatizado.  
Fecha: 17.08.2022 09:00:09-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



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

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Cuestionario sobre calidad de atención**

Chiclayo, 30 de junio del 2022

Señor

Dr. JOHNNY CUEVA VALDIVIA

Chiclayo -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Lici Mabel Villegas Flores  
DNI: 42199030

**Anexo 1: INSTRUMENTO****1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre calidad de atención

**2 Autor original:**

Lici Mabel Villegas Flores

**3 Objetivo:**

Determinar la calidad de atención recibida para lograr la satisfacción de los pacientes en una entidad de salud – Lambayeque,

**4 Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 pacientes de una entidad de salud - Lambayeque.

**5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL****5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el proceso de calidad de atención

**5.2 Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

**5.2.1 Estructura**

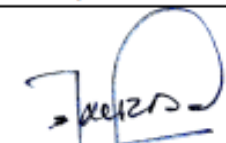
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de atención	Eficacia	Calidad de atención	1, 2
		Disponibilidad de medicamentos	3, 4
		Tratamiento adecuado	5
		Seguimiento de tratamiento	6, 7
	Seguridad	Conservar la privacidad en todo momento	8, 9
		Brindar confianza	10, 12
		Brindar apoyo emocional	13, 14
	Equitativo	Trato igualitario	15
		Cobertura a todos los servicios	16
		Información precisa	17
Atención con rapidez		18	

**Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN  
 ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCIÓN**
**Autor/a: Lici Mabel Villegas Flores**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

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

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
				1	2	3	4	5	
<b>Calidad de atención</b>	<b>Eficacia</b>	Tipo de atención	Usted cree que las atenciones recibidas en la institución fueron oportunas.	1					X
			Usted cree que el personal que le atendió, fue eficiente.	2					X
		Disponibilidad de medicamentos	Usted cree que la institución contó con todos los medicamentos acorde a las necesidades de su atención.	3					X
			Usted cree que la institución contó con el personal capacitado para la entrega de los medicamentos recetados para su atención.	4					X
		Tratamiento adecuado	Usted cree que el tratamiento que le indicaron fue el adecuado para su recuperación.	5					X
		Seguimiento de tratamiento	Usted cree que la institución realizó el seguimiento de acuerdo al tratamiento indicado.	6					X
			Usted cree que el personal que realizó el seguimiento a su tratamiento le explicó claramente lo que debió realizar para su mejoría.	7					X
	<b>Seguridad</b>	Conservar la privacidad en todo momento	Usted cree que en la institución respetó su privacidad por parte del personal que le atendió.	8					X
			Usted cree que el personal le explicó claramente los procedimientos por su seguridad y confort.	9					X
		Brindar confianza	Usted cree que la atención recibida en la institución le brinda seguridad y confianza.	10					X
			Usted cree que recomendaría a la institución a su entorno más cercano.	11					X
		Brindar apoyo emocional	Usted cree que el personal que le atendió, le brindó la confianza para poder expresar sus inquietudes.	12					X
			Usted cree que, durante su estadía en la institución, se sintió apoyado emocionalmente por el personal que le atendió.	13					X
	<b>Equitativo</b>	Trato igualitario	Usted cree que la institución brindó apoyo emocional a sus familiares.	14					X
			Usted cree que la atención recibida, fue dada de forma igualitaria para todos los pacientes.	15					X
		Cobertura a todos los servicios	Usted cree que la institución brindó el acceso a todos los servicios.	16					X
		Información precisa	Usted cree que el personal de la institución le ha brindado la información con el conocimiento debido.	17					X
		Atención con rapidez	Usted cree que la atención que la institución le brindó fue en los tiempos adecuados.	18					X



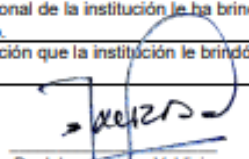
Dr. Johnny Cueva Valdivia  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable calidad de atención.**
**CALIDAD DE ATENCIÓN PARA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE UNA ENTIDAD DE SALUD-LAMBAYEQUE**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Variable Independiente  Calidad de atención	En su revista la organización mundial de la salud (2020) manifiesta que, durante los últimos años, se vienen dando diversos elementos de calidad en la atención, ahora último hay un consenso en cómo se debe brindar los servicios de salud de calidad que deben ser, eficaces, seguros, equitativos y otros, los cuales permitirán una atención de calidad.	La variable independiente calidad de atención será medida teniendo en cuenta sus dimensiones, de cada una de estas se desprenden sus indicadores los cuales serán medidos con sus ítems a través de la escala de Likert.	Eficacia	Calidad de atención	1, 2	Técnica: Encuesta  Instrumento Cuestionario	Escala Likert Ordinal  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Disponibilidad de medicamentos	3, 4		
				Tratamiento adecuado	5		
				Seguimiento de tratamiento	6, 7		
			Seguridad	Conservar la privacidad en todo momento	8, 9		
				Brindar confianza	10, 12		
				Brindar apoyo emocional	13, 14		
			Equitativo	Trato igualitario	15		
				Cobertura a todos los servicios	16		
				Información precisa	17		
				Atención con rapidez	18		

**Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso de calidad de atención.**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Criterios de evaluación								Observaciones	
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Eficacia	Calidad de atención	Usted cree que las atenciones recibidas en la institución fueron oportunas.	X		X		X		X			
			Usted cree que el personal que le atendió, fue eficiente.	X		X		X		X			
		Disponibilidad de medicamentos	Usted cree que la institución contó con todos los medicamentos acorde a las necesidades de su atención.	X		X		X		X			
			Usted cree que la institución contó con el personal capacitado para la entrega de los medicamentos recetados para su atención.	X		X		X		X			
		Tratamiento adecuado	Usted cree que el tratamiento que le indicaron fue el adecuado para su recuperación.	X		X		X		X			
		Seguimiento de tratamiento	Usted cree que la institución realizó el seguimiento de acuerdo al tratamiento indicado.	X		X		X		X			
	Usted cree que el personal que realizó el seguimiento a su tratamiento le explicó claramente lo que debió realizar para su mejoría.		X		X		X		X				
	Seguridad	Conservar la privacidad en todo momento	Usted cree que en la institución respetó su privacidad por parte del personal que le atendió.	X		X		X		X			
			Usted cree que el personal le explicó claramente los procedimientos por su seguridad y confort.	X		X		X		X			
		Brindar confianza	Usted cree que la atención recibida en la institución le brinda seguridad y confianza.	X		X		X		X			
			Usted cree que recomendaría a la institución a su entorno más cercano.	X		X		X		X			
			Usted cree que el personal que le atendió, le brindó la confianza para poder expresar sus inquietudes.	X		X		X		X			
		Brindar apoyo emocional	Usted cree que, durante su estadía en la institución, se sintió apoyado emocionalmente por el personal que le atendió.	X		X		X		X			
	Usted cree que la institución brindó apoyo emocional a sus familiares.		X		X		X		X				
	Equitativo	Trato igualitario	Usted cree que la atención recibida, fue dada de forma igualitaria para todos los pacientes.	X		X		X		X			
		Cobertura a todos los servicios	Usted cree que la institución brindó el acceso a todos los servicios.	X		X		X		X			
		Información precisa	Usted cree que el personal de la institución le ha brindado la información con el conocimiento debido.	X		X		X		X			
		Atención con rapidez	Usted cree que la atención que la institución le brindó fue en los tiempos adecuados.	X		X		X		X			



Dr. Johnny Cueva Valdivia  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad



**6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de Atención para satisfacción de los pacientes de una entidad de salud – Lambayeque.

**7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre el proceso de calidad de atención

**8 AUTORA:**

Lici Mabel Villegas Flores

**9 DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: **APTO PARA SU APLICACIÓN**

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 30 de junio del 2022

DR. JOHNNY CUEVA VALDIVIA  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Colegio de Ingenieros del Perú N° 106141  
DNI: 16703164  
Correo: jcuevav@unasam.edu.pe  
Numero de Celular: 969954107



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

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Cuestionario sobre satisfacción de los pacientes**

Chiclayo, 30 de junio del 2022

Señor

Dr. JOHNNY CUEVA VALDIVIA

Chiclayo -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

---

Lici Mabel Villegas Flores  
DNI: 42199030



**Anexo 2: INSTRUMENTO****1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre satisfacción de los pacientes

**2 Autor original:**

Lici Mabel Villegas Flores

**3 Objetivo:**

Determinar la calidad de atención recibida para lograr la satisfacción de los pacientes en una entidad de salud – Lambayeque

**4 Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 pacientes de una entidad de salud - Lambayeque.

**5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL****5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el proceso de satisfacción de los pacientes.

**5.2 Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

**5.2.1 Estructura**

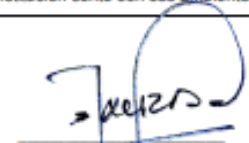
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción de los pacientes	Comunicación	Trato cordial y amable	1, 2
		Personal bien informado	3, 4
		Datos precisos que el paciente entienda	5
	Tiempo	Solucionar problemas, dudas	6, 7
		Medicinas suficientes para el tratamiento	8, 9
		Atención oportuna	10, 11
	Entorno	Orden y limpieza del ambiente	12, 13
		Luz suficiente en el ambiente	14, 15
		Ventilación en el área de hospitalización	16

**Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN  
 ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES  
 Autor/a: Lici Mabel Villegas Flores**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

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

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Ítems	Escala de valoración				
					1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</b>	Comunicación	Trato adecuado	Usted cree que dentro de la institución el personal que le atendió, fue de forma cordial.	1					X
			Usted cree que la institución le informó de manera oportuna el día y hora para su atención.	2					X
		Personal bien informado	Usted cree que el personal de la institución le brindó información precisa y satisfactoria.	3					X
			Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para las actividades que desempeña.	4					X
		Datos precisos que el paciente entienda	Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para dar el mensaje de acuerdo al tipo de paciente.	5					X
	Tiempo	Solucionar eventos	Usted cree que la institución contó con el personal idóneo para afrontar los momentos de su estadía.	6					X
			Usted cree que la institución contó con el cuidado de la buena administración de los tiempos para cada paciente.	7					X
		Medicinas suficientes para el tratamiento	Usted cree que la institución le brindó los medicamentos que le han recetado en su momento.	8					X
			Usted cree que la institución contó con el personal capacitado, para brindarle un tratamiento adecuado.	9					X
		Atención oportuna	Usted cree que la institución contó con el personal necesario para brindarle una atención oportuna.	10					X
	Usted cree que la institución brindó los resultados en el tiempo adecuado.		11					X	
	Entorno	Orden y limpieza del ambiente	Usted cree que los ambientes de la institución se encontraron en buen estado de higiene y conservación.	12					X
			Usted cree que la institución presentó constantemente los ambientes adecuados e idóneos para su atención.	13					X
		Luz suficiente en el ambiente	Usted cree que la institución contó con los ambientes amplios e iluminados.	14					X
			Usted cree que la institución contó con los espacios necesarios en cada uno de sus consultorios.	15					X
	Ventilación en el área de hospitalización	Usted cree que La institución contó con sus ambientes adecuados para la hospitalización.	16					X	


  
 Dr. Jehmi Cueva Valdivia  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de los pacientes.**
**CALIDAD DE ATENCIÓN PARA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE UNA ENTIDAD DE SALUD-LAMBAYEQUE**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
<b>SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</b>	En su revista para López et al. (2016) manifiestan que los pacientes que se atienden en las unidades de diálisis así como otros pacientes con enfermedad crónica, son estos los que más usan los servicios sanitarios y que la responsabilidad de los servidores de la salud es comunicarle a tiempo y a su entorno más cercano sobre la atención que recibirán estos pacientes.	La variable satisfacción de los pacientes se medirá teniendo en cuenta tres dimensiones las mismas que serán medidas a través de las encuestas del cuestionario, estas tres dimensiones a medir serán; la comunicación, el tiempo y por último el entorno, con sus ítems cuya medición se realizará con la escala de Likert.	Comunicación	Trato cordial y amable	1, 2	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Escala Likert Ordinal  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.
				Personal bien informado	3, 4		
				Datos precisos que el paciente entienda	5		
			Tiempo	Solucionar problemas, dudas	6, 7		
				Medicinas suficientes para el tratamiento	8, 9		
				Atención oportuna	10, 11		
			Entorno	Orden y limpieza del ambiente	12, 13		
				Luz suficiente en el ambiente	14, 15		
				Ventilación en el área de hospitalización	16		

**Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso satisfacción de los pacientes:**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Criterios de evaluación								Observaciones		
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES	Comunicación	Trato cordial y amable	Usted cree que dentro de la institución el personal que le atendió, fue de forma cordial.	X		X		X		X				
			Usted cree que la institución le informó de manera oportuna el día y hora para su atención.	X		X		X		X				
		Personal bien informado	Usted cree que el personal de la institución le brindó información precisa y satisfactoria.	X		X		X		X				
			Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para las actividades que desempeña.	X		X		X		X				
	Tiempo	Datos precisos que el paciente entienda	Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para dar el mensaje de acuerdo al tipo de paciente.	X		X		X		X				
			Usted cree que la institución contó con el personal idóneo para afrontar los momentos de su estadía.	X		X		X		X				
		Solucionar problemas, dudas	Usted cree que la institución contó con el cuidado de la buena administración de los tiempos para cada paciente.	X		X		X		X				
			Usted cree que la institución le brindó los medicamentos que le han recetado en su momento.	X		X		X		X				
		Medicinas suficientes para el tratamiento	Usted cree que la institución contó con el personal capacitado, para brindarle un tratamiento adecuado.	X		X		X		X				
			Usted cree que la institución contó con el personal necesario para brindarle una atención oportuna.	X		X		X		X				
	Entorno	Orden y limpieza del ambiente	Usted cree que la institución brindó los resultados en el tiempo adecuado.	X		X		X		X				
			Usted cree que los ambientes de la institución se encontraron en buen estado de higiene y conservación.	X		X		X		X				
		Luz suficiente en el ambiente	Usted cree que la institución presentó constantemente los ambientes adecuados e idóneos para su atención.	X		X		X		X				
			Usted cree que la institución contó con los ambientes amplios e iluminados.	X		X		X		X				
Ventilación en el área de hospitalización	Usted cree que la institución contó con los espacios necesarios en cada uno de sus consultorios.	X		X		X		X						
		Usted cree que La institución contó con sus ambientes adecuados para la hospitalización.	X		X		X		X					



Dr. Jehnny Cueva Valdivia  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad



**6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de Atención para satisfacción de los pacientes de una entidad de salud – Lambayeque.

**7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre el proceso de satisfacción de los pacientes.

**8 AUTORA:**

Lici Mabel Villegas Flores

**9 DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: **APTO PARA SU APLICACIÓN**

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 30 de junio del 2022

DR. JOHNNY CUEVA VALDIVIA  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Colegio de Ingenieros del Perú N° 106141  
DNI: 16703164  
Correo: jcuevav@unasam.edu.pe  
Numero de Celular: 969954107



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CUEVA VALDIVIA**  
Nombre **JOHNNY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **16763164**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **20/07/20**  
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**  
Diploma **662-666376**  
Fecha Matrícula **04/01/2017**  
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 9006666329

**JESSICA MARYNA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 17/08/2022 09:37:08-0530

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lector de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



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

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Cuestionario sobre calidad de atención**

Chiclayo, 01 de julio del 2022

Señor

Mg. Dra. **MARINA CAJAN VILLANUEVA**

Chiclayo -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*

**Lici Mabel Villegas Flores**  
DNI: 42199030

**Anexo 1: INSTRUMENTO****1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre calidad de atención

**2 Autor original:**

Lici Mabel Villegas Flores

**3 Objetivo:**

Determinar la calidad de atención recibida para lograr la satisfacción de los pacientes en una entidad de salud – Lambayeque,

**4 Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 pacientes de una entidad de salud - Lambayeque.

**5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL****5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el proceso de calidad de atención

**5.2 Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

**5.2.1 Estructura**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de atención	Eficacia	Calidad de atención	1, 2
		Disponibilidad de medicamentos	3, 4
		Tratamiento adecuado	5
		Seguimiento de tratamiento	6, 7
	Seguridad	Conservar la privacidad en todo momento	8, 9
		Brindar confianza	10, 12
		Brindar apoyo emocional	13, 14
	Equitativo	Trato igualitario	15
		Cobertura a todos los servicios	16
		Información precisa	17
Atención con rapidez		18	



**Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN  
 ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCIÓN**
**Autor/a: Lici Mabel Villegas Flores**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

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

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
				1	2	3	4	5	
Calidad de atención	Eficacia	Tipo de atención	Usted cree que las atenciones recibidas en la institución fueron oportunas.	1					
			Usted cree que el personal que le atendió, fue eficiente.	2					
		Disponibilidad de medicamentos	Usted cree que la institución contó con todos los medicamentos acorde a las necesidades de su atención.	3					
			Usted cree que la institución contó con el personal capacitado para la entrega de los medicamentos recetados para su atención.	4					
		Tratamiento adecuado	Usted cree que el tratamiento que le indicaron fue el adecuado para su recuperación.	5					
		Seguimiento de tratamiento	Usted cree que la institución realizó el seguimiento de acuerdo al tratamiento indicado.	6					
			Usted cree que el personal que realizó el seguimiento a su tratamiento le explicó claramente lo que debió realizar para su mejoría.	7					
	Seguridad	Conservar la privacidad en todo momento	Usted cree que en la institución respetó su privacidad por parte del personal que le atendió.	8					
			Usted cree que el personal le explicó claramente los procedimientos por su seguridad y confort.	9					
		Brindar confianza	Usted cree que la atención recibida en la institución le brinda seguridad y confianza.	10					
			Usted cree que recomendaría a la institución a su entorno más cercano.	11					
			Usted cree que el personal que le atendió, le brindó la confianza para poder expresar sus inquietudes.	12					
		Brindar apoyo emocional	Usted cree que, durante su estadía en la institución, se sintió apoyado emocionalmente por el personal que le atendió.	13					
			Usted cree que la institución brindó apoyo emocional a sus familiares.	14					
	Equitativo	Trato igualitario	Usted cree que la atención recibida, fue dada de forma igualitaria para todos los pacientes.	15					
		Cobertura a todos los servicios	Usted cree que la institución brindó el acceso a todos los servicios.	16					
		Información precisa	Usted cree que el personal de la institución le ha brindado la información con el conocimiento debido.	17					
		Atención con rapidez	Usted cree que la atención que la institución le brindó fue en los tiempos adecuados.	18					

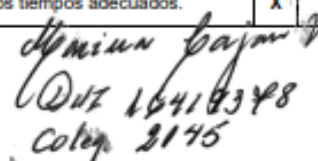
**Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable calidad de atención.**
**CALIDAD DE ATENCIÓN PARA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE UNA ENTIDAD DE SALUD-LAMBAYEQUE**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Variable Independiente  Calidad de atención	En su revista la organización mundial de la salud (2020) manifiesta que, durante los últimos años, se vienen dando diversos elementos de calidad en la atención, ahora último hay un consenso en cómo se debe brindar los servicios de salud de calidad que deben ser; eficaces, seguros, equitativos y otros, los cuales permitirán una atención de calidad.	La variable independiente calidad de atención será medida teniendo en cuenta sus dimensiones, de cada una de estas se desprenden sus indicadores los cuales serán medidos con sus ítems a través de la escala de Likert.	Eficacia	Calidad de atención	1, 2	Técnica: Encuesta  Instrumento Cuestionario	Escala Likert Ordinal  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Disponibilidad de medicamentos	3, 4		
				Tratamiento adecuado	5		
				Seguimiento de tratamiento	6, 7		
			Seguridad	Conservar la privacidad en todo momento	8, 9		
				Brindar confianza	10, 12		
				Brindar apoyo emocional	13, 14		
			Equitativo	Trato igualitario	15		
				Cobertura a todos los servicios	16		
				Información precisa	17		
Atención con rapidez	18						

**Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso de calidad de atención.**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Eficacia	Calidad de atención	Usted cree que las atenciones recibidas en la institución fueron oportunas.	X		X		X		X		
			Usted cree que el personal que le atendió, fue eficiente.	X		X		X		X		
CALIDAD DE ATENCIÓN		Disponibilidad de medicamentos	Usted cree que la institución contó con todos los medicamentos acorde a las necesidades de su atención.	X		X		X		X		
			Usted cree que la institución contó con el personal capacitado para la entrega de los medicamentos recetados para su atención.	X		X		X		X		
		Tratamiento adecuado	Usted cree que el tratamiento que le indicaron fue el adecuado para su recuperación.	X		X		X		X		
		Seguimiento de tratamiento	Usted cree que la institución realizó el seguimiento de acuerdo al tratamiento indicado.	X		X		X		X		
	Usted cree que el personal que realizó el seguimiento a su tratamiento le explicó claramente lo que debió realizar para su mejoría.		X		X		X		X			
	Seguridad	Conservar la privacidad en todo momento	Usted cree que en la institución respetó su privacidad por parte del personal que le atendió.	X		X		X		X		
			Usted cree que el personal le explicó claramente los procedimientos por su seguridad y confort.	X		X		X		X		
		Brindar confianza	Usted cree que la atención recibida en la institución le brinda seguridad y confianza.	X		X		X		X		
			Usted cree que recomendaría a la institución a su entorno más cercano.	X		X		X		X		
			Usted cree que el personal que le atendió, le brindó la confianza para poder expresar sus inquietudes.	X		X		X		X		
		Brindar apoyo emocional	Usted cree que, durante su estadía en la institución, se sintió apoyado emocionalmente por el personal que le atendió.	X		X		X		X		
	Usted cree que la institución brindó apoyo emocional a sus familiares.		X		X		X		X			
	Equitativo	Trato igualitario	Usted cree que la atención recibida, fue dada de forma igualitaria para todos los pacientes.	X		X		X		X		
		Cobertura a todos los servicios	Usted cree que la institución brindó el acceso a todos los servicios.	X		X		X		X		
Información precisa		Usted cree que el personal de la institución le ha brindado la información con el conocimiento debido.	X		X		X		X			
Atención con rapidez		Usted cree que la atención que la institución le brindó fue en los tiempos adecuados.	X		X		X		X			

 EXPERTO: Mg. Dra. MARINA CAJAN VILLANUEVA  
 Maestra en Ciencias Mención Gestión de Servicios de Salud


 DNI 16418348  
 Colep 3145



**6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de Atención para satisfacción de los pacientes de una entidad de salud – Lambayeque.

**7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre el proceso de calidad de atención

**8 AUTORA:**

Lici Mabel Villegas Flores

**9 DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES : ...APTO... (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 01 de julio del 2022

*Marina Cajan Villanueva*  
*DNI 16419378*  
*Colp. 2145*

\_\_\_\_\_  
Dña. MARINA CAJAN VILLANUEVA

Dr. En Ciencias de la Salud. Dr. En Educación

Maestra en Ciencias Mención Gestión de los Servicios de Salud

Colegio Profesional N° 2145 correo: mcajan4@yahoo.es

DNI: 16419378

Número de Celular: 996055257.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de Maestría  
en Gestión Pública

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

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Cuestionario sobre satisfacción de los pacientes**

Chiclayo, 01 de julio del 2022

Señor

Mg. Dra. **MARINA CAJAN VILLANUEVA.**

Chiclayo -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

---

**Lici Mabel Villegas Flores**  
**DNI: 42199030**

**Anexo 2: INSTRUMENTO****1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre satisfacción de los pacientes

**2 Autor original:**

Lici Mabel Villegas Flores

**3 Objetivo:**

Determinar la calidad de atención recibida para lograr la satisfacción de los pacientes en una entidad de salud – Lambayeque

**4 Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 pacientes de una entidad de salud - Lambayeque.

**5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL****5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el proceso de satisfacción de los pacientes.

**5.2 Estructura detallada:**

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

**5.2.1 Estructura**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción de los pacientes	Comunicación	Trato cordial y amable	1, 2
		Personal bien informado	3, 4
		Datos precisos que el paciente entienda	5
	Tiempo	Solucionar problemas, dudas	6, 7
		Medicinas suficientes para el tratamiento	8, 9
		Atención oportuna	10, 11
	Entorno	Orden y limpieza del ambiente	12, 13
		Luz suficiente en el ambiente	14, 15
		Ventilación en el área de hospitalización	16

**Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN  
 ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES  
 Autor/a: Lici Mabel Villegas Flores**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

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

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Ítems	Escala de valoración				
					1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</b>	Comunicación	Trato adecuado	Usted cree que dentro de la institución el personal que le atendió, fue de forma cordial.	1					
			Usted cree que la institución le informó de manera oportuna el día y hora para su atención.	2					
		Personal bien informado	Usted cree que el personal de la institución le brindó información precisa y satisfactoria.	3					
			Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para las actividades que desempeña.	4					
		Datos precisos que el paciente entienda	Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para dar el mensaje de acuerdo al tipo de paciente.	5					
	Tiempo	Solucionar eventos	Usted cree que la institución contó con el personal idóneo para afrontar los momentos de su estadía.	6					
			Usted cree que la institución contó con el cuidado de la buena administración de los tiempos para cada paciente.	7					
		Medicinas suficientes para el tratamiento	Usted cree que la institución le brindó los medicamentos que le han recetado en su momento.	8					
			Usted cree que la institución contó con el personal capacitado, para brindarle un tratamiento adecuado.	9					
		Atención oportuna	Usted cree que la institución contó con el personal necesario para brindarle una atención oportuna.	10					
			Usted cree que la institución brindó los resultados en el tiempo adecuado.	11					
	Entorno	Orden y limpieza del ambiente	Usted cree que los ambientes de la institución se encontraron en buen estado de higiene y conservación.	12					
			Usted cree que la institución presentó constantemente los ambientes adecuados e idóneos para su atención.	13					
		Luz suficiente en el ambiente	Usted cree que la institución contó con los ambientes amplios e iluminados.	14					
			Usted cree que la institución contó con los espacios necesarios en cada uno de sus consultorios.	15					
		Ventilación en el área de hospitalización	Usted cree que La institución contó con sus ambientes adecuados para la hospitalización.	16					

**Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de los pacientes.**
**CALIDAD DE ATENCIÓN PARA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE UNA ENTIDAD DE SALUD-LAMBAYEQUE**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
<b>SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</b>	En su revista para López et al. (2016) manifiestan que los pacientes que se atienden en las unidad de diálisis así como otros pacientes con enfermedad crónica, son estos los que más usan los servicios sanitarios y que la responsabilidad de los servidores de la salud es comunicarle a tiempo y a su entorno mas cercano sobre la atención que recibirán estos pacientes.	La variable satisfacción de los pacientes se medirá teniendo en cuenta tres dimensiones las mismas que serán medidas a través de las encuestas del cuestionario, estas tres dimensiones a medir serán; la comunicación, el tiempo y por último el entorno, con sus ítems cuya medición se realizara con la escala de Likert.	Comunicación	Trato cordial y amable	1, 2	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Escala Likert Ordinal  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.
				Personal bien informado	3, 4		
				Datos precisos que el paciente entienda	5		
			Tiempo	Solucionar problemas, dudas	6, 7		
				Medicinas suficientes para el tratamiento	8, 9		
				Atención oportuna	10, 11		
			Entorno	Orden y limpieza del ambiente	12, 13		
				Luz suficiente en el ambiente	14, 15		
				Ventilación en el área de hospitalización	16		

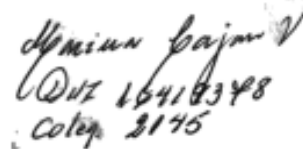


**Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso de satisfacción de los pacientes.**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</b>	Comunicación	Trato cordial y amable	Usted cree que dentro de la institución el personal que le atendió, fue de forma cordial.	x		x		x		x		
			Usted cree que la institución le informó de manera oportuna el día y hora para su atención.	x		x		x		x		
		Personal bien informado	Usted cree que el personal de la institución le brindó información precisa y satisfactoria.	x		x		x		x		
			Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para las actividades que desempeña.	x		x		x		x		
	Datos precisos que el paciente entienda	Usted cree que la institución cuenta con el personal capacitado para dar el mensaje de acuerdo al tipo de paciente.	x		x		x		x			
	Tiempo	Solucionar problemas, dudas	Usted cree que la institución contó con el personal idóneo para afrontar los momentos de su estadía.	x		x		x		x		
			Usted cree que la institución contó con el cuidado de la buena administración de los tiempos para cada paciente.	x		x		x		x		
		Medicinas suficientes para el tratamiento	Usted cree que la institución le brindó los medicamentos que le han recetado en su momento.	x		x		x		x		
			Usted cree que la institución contó con el personal capacitado, para brindarle un tratamiento adecuado.	x		x		x		x		
		Atención oportuna	Usted cree que la institución contó con el personal necesario para brindarle una atención oportuna.	x		x		x		x		
			Usted cree que la institución brindó los resultados en el tiempo adecuado.	x		x		x		x		
	Entorno	Orden y limpieza del ambiente	Usted cree que los ambientes de la institución se encontraron en buen estado de higiene y conservación.	x		x		x		x		
			Usted cree que la institución presentó constantemente los ambientes adecuados e idóneos para su atención.	x		x		x		x		
		Luz suficiente en el ambiente	Usted cree que la institución contó con los ambientes amplios e iluminados.	x		x		x		x		
			Usted cree que la institución contó con los espacios necesarios en cada uno de sus consultorios.	x		x		x		x		
Ventilación en el área de hospitalización	Usted cree que La institución contó con sus ambientes adecuados para la hospitalización.	x		x		x		x				

EXPERTO: Mg. Dra. MARINA CAJAN VILLANUEVA

Maestra en Ciencias Mención Gestión de los Servicios de Salud


 DNI 16418348  
 Colep 3145



**6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de Atención para satisfacción de los pacientes de una entidad de salud – Lambayeque.

**7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre el proceso de satisfacción de los pacientes.

**8 AUTORA:**

Lici Mabel Villegas Flores

**9 DECISIÓN:**

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

APTO

OBSERVACIONES : .....APTO..... (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 01 de julio del 2022

*Marina Cajan Villanueva*  
DNI 16419378  
Colep 2145

Dra. MARINA CAJAN VILLANUEVA

Dr. En Ciencias de la Salud. Dr. En Educación

Maestra en Ciencias Mención Gestión de los Servicios de Salud

Colegio Profesional N° 2145 correo: mcajan4@yahoo.es

DNI: 16419378

Número de Celular: 996055257.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>CAJAN VILLANUEVA</b>
Nombres	<b>MARINA</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>16419378</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
Rector	<b>ORBEGOSO VENEGAS BRUALDO SIGIFREDO</b>
Secretario General	<b>SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL</b>
Decano	<b>MOYA RONDO RAFAEL MARTIN</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>DOCTOR</b>
Denominación	<b>DOCTORA EN EDUCACION</b>
Fecha de Expedición	<b>09/03/2013</b>
Resolución/Acta	<b>1068-2013-UCV</b>
Diploma	<b>A1535160</b>
Fecha Matricula	<b>Sin información (*****)</b>
Fecha Egreso	<b>Sin información (*****)</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
18 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0008871465

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Idioma: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 18/08/2022 10:47:33-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 053-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <http://verlinea.sunedu.gob.pe>

## Anexo 5: Consentimiento informado

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 09 de junio del 2022.

Mg.:

Yosip Ibrahin Mejia Diaz

JEFA EPG-UCV-CH

**Asunto:** AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

**Presente.**

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de saludarlo cordialmente, así como también dar respuesta a la solicitud de la referencia, mediante la cual informa que la estudiante de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo y colaboradora de esta institución, Lic. Lici Mabel Villegas Flores, requiere realizar una investigación científica (tesis) denominada: **"Calidad de Atención para satisfacción de los pacientes de una entidad de salud – Lambayeque"**.

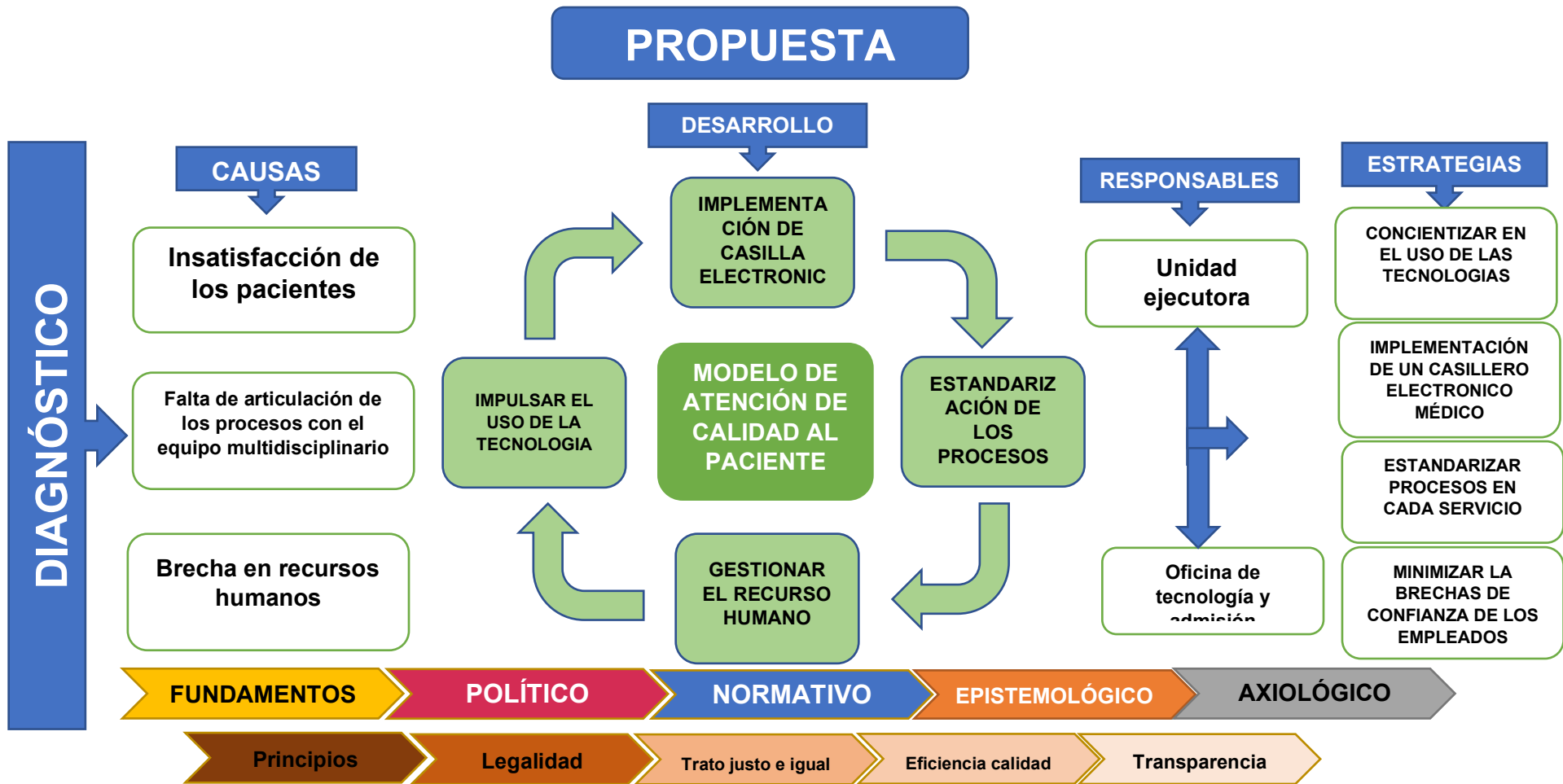
para obtener el grado académico correspondiente, por lo que peticona se autorice la realización de la investigación mencionada en el Hospital Regional Lambayeque.

En este sentido de acuerdo a lo mencionado en el párrafo precedente, se AUTORIZA a la Lic. Lici Mabel Villegas Flores, a realizar su tesis denominada: "Calidad de Atención para satisfacción de los pacientes de una entidad de salud – Lambayeque", en esta institución.

Es todo cuanto tengo que informar en el presente documento, asimismo reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE  
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE  
  
Dra. Dora Elena Maldonado Perales Nesto  
ADMINISTRADORA

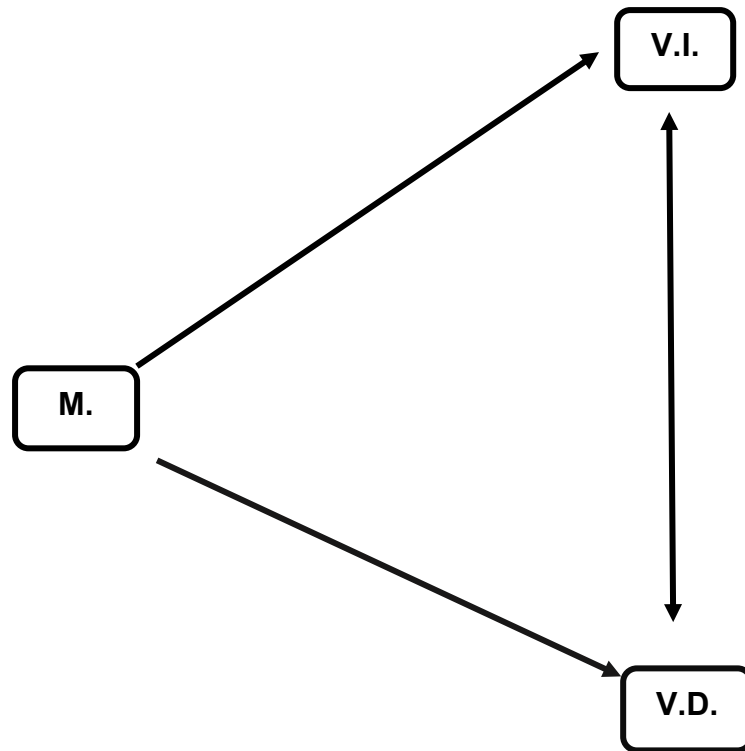


Esta será la fórmula para el cálculo de la muestra de la investigación

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

Para este trabajo de investigación la muestra vendrá a ser la misma de la población, puesto que para esta investigación se contará con un total de 100 pacientes de este centro de salud,

Diseño de la Investigación.



M. = Muestra

V.I. = Calidad de atención

V.D. = Satisfacción del paciente

Resultado de la muestra:

PRUEBA PILOTO-VILLEGAS F.L.M. - Excel

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Nitro Pro 10 Acrobat ¿Qué desea hacer?

Arial 11 Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

P19

**CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA**

**CALIDAD DE ATENCIÓN**

INSTRUMENTOS / Participantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Sumas
1	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	63
2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	81
3	3	4	2	5	4	3	4	4	5	3	3	3	2	3	4	5	4	5	66
4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	63
5	3	4	2	2	4	1	1	4	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	43
6	3	3	2	2	3	1	2	3	4	2	2	3	3	2	1	2	2	2	42
7	4	4	3	5	2	2	4	2	5	3	4	2	5	3	5	4	4	3	64
8	2	5	3	1	2	4	5	1	3	5	3	3	1	2	4	2	5	2	53
9	2	1	3	2	3	1	2	3	5	2	1	3	5	3	2	1	4	4	47
10	1	2	3	5	5	3	1	3	3	5	5	2	3	4	1	3	2	5	56
<b>VARIANZA</b>	1.290	#####	#####	#####	1.040	1.960	1.690	1.090	#####	1.410	#####	#####	1.440	0.690	2.200	1.490	1.010	1.210	
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	31.000																		
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS</b>	130.96																		

Σ (Símbolo de sumatoria) = 0.808  
 α (Alfa) = 0.808  
 k (Número de ítems) = 18  
 Vi (Varianza de cada ítem) = 31.000  
 Vt (Varianza total) = 130.96

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

CALIDAD DE ATENCIÓN SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Listo Accesibilidad: es necesario investigar





## Aplicación de la encuesta a los pacientes

