

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



---

**LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA Y LA  
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL POLICLÍNICO  
FRANCISCO PIZARRO ESSALUD - RIMAC, 2022**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GERENCIA EN SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE SALUD**

**TESISTA: GONZALES MONTEJO MARIA SOLEDAD**

**ASESOR: DRA. VILLAR CARBAJAL ENIT IDA**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

**DEDICATORIA:**

A: mis padres, por su amor y apoyo incondicional quienes son los impulsores de mi desarrollo personal y profesional.

**AGRADECIMIENTO:**

A DIOS, por permitirme materializar mis anhelos y darme las fuerzas para superar momentos difíciles en formación académica.

A los distinguidos docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, por sus predica académica que ayudaron a mi superación y formación a nivel de Maestría.

## RESUMEN

La presente investigación titulada, Consulta externa de medicina y la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022, es un aporte al conocimiento científico a la ciencia de la salud, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el servicio de consulta externa de medicina y la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac. El método empleado tuvo la finalidad de profundizar el análisis e interpretación de los resultados utilizando el tipo de investigación retrospectivo, de nivel correlacional y el diseño no experimental, se trabajó con una muestra de 237 pacientes que fueron atendidas en los servicios de consulta externa en todas las especialidades del Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac. Para estimar los estadígrafos se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial y para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba de correlaciones. Con un resultado de 0,636 en la prueba Rho de Spearman, se confirma que la correlación entre las variables es alta, con el cual se determina que el servicio de consulta externa de medicina se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.

**Palabras clave:** Consulta Externa, Atención de salud, Satisfacción, Paciente, Calidad.

## ABSTRACT

The present investigation entitled, External medical consultation and patient satisfaction at the Francisco Pizarro Essalud-Rímac Polyclinic, 2022, is a contribution to scientific knowledge of health science, whose objective was to determine the relationship that exists between the service Outpatient Medicine Consultation and Patient Satisfaction at the Francisco Pizarro Essalud-Rímac Polyclinic. The method used had the purpose of deepening the analysis and interpretation of the results using the type of retrospective investigation, of correlational level and the non-experimental design, we worked with a sample of 237 patients who were attended in the outpatient services in all the specialties of the Francisco Pizarro Essalud-Rímac Polyclinic. To estimate the statistics, descriptive and inferential statistics were used and the correlation test was applied to test the hypothesis. With a result of 0.636 in Spearman's Rho test, it is confirmed that the correlation between the variables is high, with which it is determined that the medical outpatient service is directly and significantly related to patient satisfaction in the Francisco Pizarro Essalud-Rímac Polyclinic, 2022.

**Keywords:** Outpatient Consultation, Health care, Satisfaction, Patient, Quality.

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	<b>ii</b>
Agradecimiento.....	<b>iii</b>
Resumen.....	<b>iv</b>
Abstract .....	<b>v</b>
Introducción .....	<b>viii</b>
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>11</b>
1.1. Fundamentación del problema.....	11
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	12
el presente trabajo de investigación se justificó en lo siguiente:.....	12
1.3. Viabilidad de la investigación.....	14
1.4. Formulación del problema.....	14
1.4.1. Problema general.....	14
1.4.2. Problemas específicos.....	14
1.5. Formulación de objetivos.....	14
1.5.1. Objetivo general.....	14
1.5.2. Objetivos específicos.....	14
<b>CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS</b>	<b>16</b>
2.1. Formulación de las hipótesis.....	16
2.1.1. Hipótesis general.....	16
2.1.2. Hipótesis específicas.....	16
2.2. Operacionalización de variables.....	17
2.3. Definición operacional de las variables.....	18
<b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO</b>	<b>19</b>
3.1. Antecedentes de investigación.....	19
3.2. Bases teóricas.....	22
3.3. Bases conceptuales.....	33
<b>CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>36</b>
4.1. Ámbito de estudio.....	36
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	36
4.3. Población y muestra.....	37
4.3.1. Descripción de lapoblación.....	37

4.3.2. Muestra y método de muestreo.....	37
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	38
4.4. Diseño de investigación.....	39
4.5. Técnicas e instrumentos.....	39
4.5.1. Técnicas.....	39
4.5.2. Instrumento.....	40
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	41
4.6.1. Procesamiento de los datos.....	41
4.6.2. Análisis de datos.....	41
4.7. Aspectos éticos.....	42
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> 43	
5.1. Análisis descriptivo.....	43
5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	58
5.2.1. Contrastación de hipótesis general.....	58
5.3. Discusión de resultados.....	63
5.4. Aporte científico de la investigación.....	65
Conclusiones .....	68
Sugerencias .....	69
Referencias.....	70
Anexos.....	78

## INTRODUCCIÓN

En el Perú las instalaciones de salud y las áreas de consulta externa se enfrentan a desafíos culturales institucionales, estructuras organizativas y de gestión interna que resultan de las nuevas capacidades de gerencia, para obtener resultados legítimos, en búsqueda de la competitividad y basados en la productividad (eficiencia, eficacia, efectividad y satisfacción de los usuarios) respondiendo socialmente a sus demandas sociales.<sup>1</sup>

La institución en el servicio de consulta externa no es dinámica, ya que no se han establecido procesos, estándares y procedimientos entendibles, poca cooperación y coordinación entre ellos, lo que causa insatisfacción con los usuarios internos y externos. La gestión en la consulta externa, no es competitiva de acuerdo al grado de complejidad de la unidad operativa, lo que provoca que no se cumpla con los requerimientos de los usuarios del servicio externo.<sup>2</sup>

La fragmentación de la salud, resultado de la puesta en marcha de enfoques selectivos o verticalistas, orientados a ofrecer programas y proyectos de lucha contra enfermedades concretas agravando la situación de salud de las personas vulnerables ubicadas en áreas geográficas de menor desarrollo. Las tendencias actuales de los sistemas de salud vienen socavando la calidad de atención de los diversos servicios médicos que se ofertan en los diferentes establecimientos que administra el Estado.

La satisfacción de los usuarios asistentes a consulta externa se asocia a elementos tangibles, de seguridad, fiabilidad, sensibilidad y empatía de los servicios y del personal de salud.<sup>3</sup>

La forma en que la gestión del cuidado interviene en la calidad de la atención de salud genera la satisfacción del usuario, así como la atención y trato humano por el profesional de salud, con lo cual se logra una adecuada comunicación entre usuarios y profesionales, lo que a su vez contribuye a transmitir la información de forma clara, vinculando a los pacientes en la toma de decisiones sobre la atención, la competencia profesional de los prestadores de los servicios de salud y las cualidades personales para interactuar con el usuario.



Actualmente, la calidad de los servicios se ha convertido en uno de los temas más prevalentes y discutidos entre cada uno de los establecimientos de salud en todo el Perú durante y después de la pandemia del Covid-19. Los avances en la ciencia y tecnología sanitaria (medicamentos, terapias, análisis y procedimientos) y los sistemas organizativos han impulsado además el aumento de la preocupación por mejorar los servicios, tomando como base la evaluación de tres puntos fundamentales: Calidad de servicio asistencial, capacidad de respuesta y nivel de satisfacción del paciente usuario de los consultorios externos disponibles del Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac.

La diversidad de cambios en la relación profesional de salud y paciente, ha presentado variaciones importantes en los últimos años, generado en algunos casos, inconformidades en ambas partes o, por el contrario, satisfacción del usuario. Ésta última, considerada como el principal factor que mide la calidad en la atención de salud y el máximo grado de complacencia que tiene el usuario basado en sus necesidades, teniendo en cuenta el cuidado integral, la atención oportuna, la seguridad del paciente y la calidad de la atención en la consulta externa.

Por ello, el trabajo se enfoca en esclarecer el tema del servicio de consulta externa de medicina y la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, en la cual se desarrolla en cinco capítulos:

El Capítulo I: Presenta los Aspectos Básicos del Problema de Investigación, la Justificación e Importancia, Viabilidad, Formulación del Problema de Investigación (Problema General y Problemas Específicos) y Formulación de Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).

El Capítulo II: Presenta el Sistema de Hipótesis, Formulación (Hipótesis General e Hipótesis Específicas), Operacionalización de Variables y Definición Operacional de las Variables.

El Capítulo III: Contiene el Marco Teórico, se presenta los Antecedentes de la Investigación, Bases teóricas y Conceptuales del tema investigado, así como aportes de conocimientos científico que sustentan la investigación.

El Capítulo IV: Nos muestra el Marco Metodológico, señalando el Ámbito de estudio, Tipo y Nivel de Investigación, Población y Muestra, se especifica el Diseño

de Investigación, Técnicas e Instrumentos, Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos y finalmente, los Aspectos Éticos.

El Capítulo V: Resultados y Discusión, mostramos los resultados de la investigación con aplicación de la estadística como instrumento de medida; Análisis Descriptivo, Análisis Inferencial y Contrastación de Hipótesis, Discusión de Resultados y Aporte Científico de la Investigación.

Finaliza el presente trabajo de investigación con las Conclusiones, Sugerencias, Referencias y Anexos.

## **CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Fundamentación del problema**

En el Perú, los estándares e indicadores de calidad están normados en el artículo 98 de la Ley General de Salud N° 26842 la cual establece que: es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad.<sup>4</sup>

La OMS establece que existen características relevantes que debe tener todo servicio de salud, los cuales son: accesibilidad, eficiencia, adecuada gestión y debe satisfacer imperativamente las necesidades en salud de los pacientes. De esta manera la organización se guía bajo una máxima: “El goce del grado de satisfacción máxima de salud que se puede lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano”, lo cual representa todo lo descrito previamente.<sup>5</sup>

En el Perú, las quejas de los usuarios no se hacen esperar respecto a los servicios que ofrece los diversos establecimientos de salud a pesar de que se han implementado políticas de cobertura para la atención al paciente. La salud pública, adolece de programas articulados, actúan separadamente los hospitales públicos de Essalud y del ministerio de salud, trayendo consigo desconfianza en el usuario respecto a los servicios de salud que ofrece el estado, generando una brecha alta, pues, no se marca el rumbo, con autoridad reconocida, sino más bien se constituye en un claro pretexto para la privatización de los servicios de salud con la finalidad de tener autoridad reconocida por los servicios que ofrecen.<sup>6</sup>

En general, a nivel local los usuarios de los servicios de salud de las instituciones públicas presentan un grado muy bajo de satisfacción con la atención recibida en los consultorios externos, es decir prima la insatisfacción. Y sin duda alguna, presentar usuarios insatisfechos viene causando una mala imagen de servicios de salud, sobre todo en los de Essalud.<sup>7</sup>

La Organización Mundial de la Salud, define la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.<sup>8</sup>

En la satisfacción del usuario intervienen fundamentalmente dos factores: la expectativa y la experiencia, la diferencia entre ambas nos da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario. Pero, en ambos factores influyen los valores que tenga el cliente. En este sentido, es diferente el grado de satisfacción de un cliente que acude al hospital por primera vez que el de un paciente que acude al hospital en forma continua.<sup>9</sup>

Cada día crece el descontento de los usuarios del sector salud ya que consideran que el servicio que se les brinda no es de calidad, por lo que la mayoría de los beneficiarios no están conformes con los servicios que recibe debido a que tiene las siguientes debilidades: Los pacientes programados para cirugía esperan más tiempo que la fecha programada, debido a la falta de camas en hospitalización, sala de operaciones y falta de personal, Bajo nivel de Identificación institucional del personal, Interrelación y comunicación entre las áreas es deficiente, escasos programas de capacitación del personal, Inexistencia de planes integrales para la solución de problemas específicos, Prevalencia de decisiones políticas sobre las decisiones técnicas, Insuficiente espacio físico e inadecuada distribución, para una óptima prestación de servicios, Excesiva burocracia en los trámites administrativos, Débil consolidación de sistemas administrativos, Inadecuadas relaciones humanas en el personal entre otros, según la fuente del libro de reclamaciones físicas y electrónicas del Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022. Por toda esta problemática identificada existió suficientes razones para justificar el desarrollo de la presente investigación.

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

El presente trabajo de investigación se justificó en lo siguiente:

**En lo teórico,** se justifica porque se utilizaron teorías o referencias que permitirán tener un mejor enfoque respecto a las variables sobre la consulta externa de medicina y la satisfacción de los pacientes del Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac. Otorgar atención al usuario con oportunidad conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con el propósito de satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas, así como, los prestadores de dichos servicios y de la Institución. De esta manera conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos ofrecidos por las instituciones de seguridad social constituye una herramienta útil para evaluar la calidad del servicio médico desde el punto de vista del paciente y es de especial importancia para detectar áreas de mejora, de hacer más eficiente la asignación de los recursos y de aumentar la calidad del servicio y con ello la satisfacción.

**En la práctica,** se justifica porque el aporte de este trabajo de investigación permitirá a los funcionarios y directivos del Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, comprender los diferentes componentes de la calidad de atención, percibir las dimensiones que la componen y conocer la relación que tienen cada una de estas con el grado de satisfacción de los usuarios externos. La información proporcionada por este trabajo de investigación les dotará de datos reales, que podrán ser empleados en el desarrollo de una gestión eficiente y plantear en función de éste, estrategias adecuadas para promover el desarrollo de una atención con calidad a la comunidad que se traduzca en un nivel adecuado de satisfacción.

**En lo social,** se justifica porque la consulta externa de medicina y la satisfacción de los pacientes del Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, necesita ser abordado desde el punto de vista del usuario de consulta externa, sus inquietudes son tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Toda vez, la calidad asistencial depende principalmente de su interacción con el personal médico, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato la privacidad, la accesibilidad de la atención, y, sobre todo, que obtenga el servicio que pone al usuario por encima de todo.

Por ello, el desarrollo del presente trabajo de investigación se consideró importante porque permitió determinar la relación que existe entre el servicio de consulta externa de medicina y la satisfacción de los pacientes en el Policlínico

Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022. Asimismo, conocer como la sobrecarga de pacientes, la escasez de recursos humanos especializados en la atención médica y los recursos financieros limitados no permiten brindar una atención con calidad y calidez a la población usuarios de consultorios externos en el servicio de medicina, exigiendo que los servicios cubran todas sus expectativas, las cuales cada vez son más elevadas.

### **1.3. Viabilidad de la investigación**

El desarrollo del estudio fue viable, porque la investigadora dispuso de recursos económicos, así como de profesionales expertos y conocedores del tema estudiado y, también del tiempo que se requirió para la realización de la investigación.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el servicio de consulta externa de medicina y la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?

#### **1.4.2. Problemas específicos**

¿En qué medida la consulta médica se relaciona con la satisfacción respecto a la calidad humana en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?

¿De qué manera la calidad asistencial se relaciona con la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?

¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social médica y la satisfacción respecto a la calidad del entorno en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?

### **1.5. Formulación de objetivos**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar cuál es la relación entre el servicio de consulta externa de medicina y la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.

#### **1.5.2. Objetivos específicos**

Evaluar en qué medida la consulta médica se relaciona con la satisfacción respecto a la calidad humana en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud-Rímac, 2022.

Evaluar de qué manera la calidad asistencial se relaciona con la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.

Conocer cuál es la relación entre la responsabilidad social médica y la satisfacción respecto a la calidad del entorno en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.

## CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 2.1. Formulación de las hipótesis

#### 2.1.1. Hipótesis general

**H<sub>i</sub>**: El servicio de consulta externa de medicina se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.

**H<sub>0</sub>**: El servicio de consulta externa de medicina no se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.

#### 2.1.2. Hipótesis específicas

**H<sub>i1</sub>**: La consulta médica se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad humana en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.

**H<sub>i0</sub>**: La consulta médica no se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad humana en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.

**H<sub>i2</sub>**: La calidad asistencial se relaciona de manera directa con la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.

**H<sub>i0</sub>**: La calidad asistencial no se relaciona de manera directa con la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.

✓ **H<sub>i3</sub>**: La responsabilidad social médica se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad del entorno en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.



- ✓ **H<sub>10</sub>**: La responsabilidad social médica no se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad del entorno en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.

## 2.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INST. VALOR FINAL /	ESCALA
<b>V X=</b> <b>LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA</b>	<b>La consulta médica</b>	-Entendió la explicación del médico -Mejoría en su salud después de la consulta -Acceso a la programación de cita y atención médica	Cuestionario	Ordinal
	<b>Calidad asistencial</b>	-Excelencia de la atención - Cumplimiento de valores en la atención - Trato profesional recibido durante y después de la consulta	Muy de acuerdo De Acuerdo Indiferente En Desacuerdo Totalmente en desacuerdo	
	<b>Responsabilidad social médica</b>	- Compromiso con la salud de su paciente - Cumplimiento de normas y/o reglamentos de RS del sector salud		
<b>V Y=</b> <b>LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</b>	<b>Satisfacción respecto a la calidad humana</b>	-Confianza y seguridad que le transmiten -Trato recibido por el médico - Calidad de atención en general	Cuestionario  Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Ordinal
	<b>Satisfacción respecto a la calidad técnica profesional</b>	-Conocimientos técnicos - Interés por el paciente - Claridad en la información con el paciente	Cuestionario  Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Ordinal
	<b>Satisfacción Respecto a la calidad del entorno</b>	-Privacidad del paciente - Ambiente cómodo y limpio	Cuestionario  Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Ordinal

### 2.3. Definición operacional de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
<p><b>LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA</b></p>	<p>La consulta externa es el servicio dirigido a los pacientes o beneficiarios interesados de la resolución eficaz de los problemas que los afectan, al menor precio posible y con la mayor satisfacción. Es necesario contar con la plena disponibilidad del equipo médico donde resalta el sentimiento social y un compromiso profesional de hacer bien las funciones con mucha transparencia, donde se asuma como política institucional la rendición de cuentas, disposición de la mejor infraestructura física y aquella necesaria y fundamental para los procedimientos.</p>	<p>La atención médica se da como el tratamiento que proporciona un profesional de la salud a un episodio de enfermedad claramente establecido, en un paciente dado, del cual se originan dos aspectos, el primero, como la atención técnica que es la aplicación de la ciencia y tecnología para la resolución de un problema de salud y el segundo como la relación interpersonal, que es la interacción social y económica entre el profesional de la salud y el paciente.</p>
<p><b>LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</b></p>	<p>Definida como un juicio de valor individual y subjetivo, implica una experiencia racional que resulta de la comparación entre las expectativas que presenta el usuario frente a la percepción sea diferente en para distintas personas y para la misma persona en distintas circunstancias; además, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad y el indicador más utilizados para evaluar la calidad de atención a los pacientes en los servicios de salud.</p>	<p>Los servicios de salud de las instituciones públicas presentan un grado muy bajo de satisfacción con la atención recibida en los consultorios externos, es decir prima la insatisfacción. Y sin duda alguna, presentar usuarios insatisfechos viene causando una mala imagen de servicios de salud, sobre todo en los del Minsa y Essalud.</p> <p>Para su medición se consideró que la satisfacción del usuario se clasifico en:</p> <p><b>INSATISFACCIÓN:</b> expectativas sobrepasan al rendimiento percibido; asociada a una “mala atención”.</p> <p><b>SATISFACCIÓN:</b> expectativa coinciden con el rendimiento percibido; asociada a una “buena atención”.</p> <p><b>COMPLACENCIA:</b> el rendimiento percibido excede las expectativas del</p>

		cliente; asociada a un “excelente atención”
--	--	---

## **CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO**

### **3.1. Antecedentes de investigación**

#### **Internacional**

Luis Alberto Sánchez Barrón, en su tesis “Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León”, investigado en México, tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa. Su método fue de tipo transversal, en el que se aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una unidad de medicina familiar de una Institución de Seguridad Social. Su resultado fue se encontró que la satisfacción en las dimensiones de trato personal en donde la percepción del usuario en general califica como bueno el trato en el área de admisión (valor de p 0.000), buen trato del personal (valor de p 0.015), buen trato al ser recibido por el medico (valor de p 0.000) y buen trato del médico (valor de p 0.000), estando satisfechos en general con el trato recibido por parte del personal administrativo de admisión, del personal de enfermería y de los médicos, no obstante es necesario poner especial atención al porcentaje de los usuarios que manifestaron que el trato que recibieron no fue el adecuado. Se encontró asociación de la satisfacción con el tiempo de consulta (valor de p 0.000), en donde el 85 % de los usuarios señaló que este tiempo les pareció entre bueno y muy bueno, un 70.3 % mencionó que la consulta duró entre 11 a 15 minutos lo que concuerda con los referentes nacionales e internacionales de calidad.<sup>10</sup>

María Rodríguez y Rafael Muñoz realizaron la investigación Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. España. Tiene como objetivo determinar los factores que influyeron en la satisfacción global en usuarios

externos de tres hospitales en España. Su método fue un estudio transversal y descriptivo. Los resultados mostraron que la valoración más alta fue la obtenida para el ítem referido al trato por parte del personal de enfermería y el ítem que obtuvo la valoración más baja fue el tiempo de espera en consulta. Finalmente se concluyó que solo dos factores fueron los relacionados con el aumento de la satisfacción de los usuarios externos, los cuales son haber cursado estudios universitarios y ser varón.<sup>11</sup>

María Varela-Suárez, Angie M Guzmán-Garay, Yury M Arenas, en su tesis Satisfacción de los pacientes que asisten a consulta externa, Centro de Salud San Miguel de Tuta Boyacá 2019. Cuyo objetivo es identificar la satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de consulta externa en el ESE Centro de Salud San Miguel de Tuta, Boyacá. Su método aplicado fue un estudio cuantitativo, descriptivo, con diseño transversal. Sus resultados son: De acuerdo con el análisis de las dimensiones del estudio, se obtuvieron resultados de mejor satisfacción, anteponiendo algunas atenciones; asimismo, desde la perspectiva de los usuarios que acuden al Centro de Salud San Miguel del municipio de Tuta, se observó que los usuarios están muy de acuerdo con las dimensiones de elementos tangibles y empatía y en lo concerniente a las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad y seguridad. A partir del estudio, se evidencia satisfacción por parte de los usuarios en el servicio de consulta externa, lo cual favorece sus preferencias hacia las consultas de control prenatal y permite evidenciar la buena atención, las expectativas y percepciones de los usuarios.<sup>12</sup>

Liang Huigang y Xue, Yajiong en su estudio en China identifican diversos factores de influencia en la satisfacción general de los pacientes internos y externos como la comunicación antes de recibir la consulta médica por el personal de enfermería, el tiempo de consulta, así como la relación médico-paciente. Si el paciente no tiene tiempo suficiente para hablar con el médico, no se puede lograr una comunicación eficaz entre el paciente y el médico.<sup>13</sup>

Hao Zhang et Wenhua Wangen, en su estudio realizado en China, sugieren que el resultado del tratamiento y la comunicación médico-paciente son más importantes que el transporte, el tiempo de espera y la limpieza para predecir la satisfacción general de los servicios sanitarios ambulatorios. Este resultado ha demostrado que la desconfianza y las diferencias en las expectativas de tratamiento se asocian a la satisfacción del paciente y a las relaciones médico-pacientes en China.<sup>14</sup>

## **Nacional**

Mora Maldonado Mercedes Adela, en su tesis “Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017”, Tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017. Su método aplicado fue de tipo básica, de nivel descriptivo, con diseño no experimental. Sus resultados muestran que se logró cumplir los objetivos establecidos, ya que se pudo determinar la situación actual de los Servicios del Centro Materno Infantil San José, con respecto a la atención con calidad percibida, lográndose conocer el grado de las expectativas y percepciones de los pacientes, y así obtener información para la construcción de proyectos de mejora continua y de calidad total en el servicio evaluado.<sup>15</sup>

García Nuria y Gálvez Roberto, en su tesis “Calidad de la atención asociada a la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos asistenciales de Salud. Minsa, ES SALUD, Chongoyape- Perú”. Tuvo como objetivo comparar la calidad en la atención que los pacientes externos recibieron en los centros de salud de Minsa y Essalud. Su metodología fue un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo y analítico con un diseño no experimental. Los resultados mostraron que Es salud tuvo un nivel de satisfacción total de 71,7 %, en contraste con el Minsa donde solo el 44.6 % tuvo satisfacción; donde la dimensión empatía alcanzo el más alto nivel de satisfacción con 51.9 % y la dimensión seguridad en Es salud con 74,3%.<sup>16</sup>

Arosemena, Alejandra, Marín, Enma Y., Otiniano, Juan C., en su tesis “Satisfacción de los Usuarios de la Consulta Externa del Servicio de Medicina Interna en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2018”. Tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios de la consulta externa del servicio de medicina interna del Hospital Cayetano Heredia. Asimismo, identificar aspectos demográficos relacionados con las expectativas y percepciones de calidad y aspectos por mejorar en la atención. La metodología aplicada se realizó con un estudio de tipo descriptivo observacional. Sus resultados son: El valor encontrado de satisfacción global por el presente estudio fue de 52.9% permitiendo catalogar al servicio de medicina interna como en proceso de mejora. El valor de satisfacción es dependiente del grado de instrucción y del grupo etario. Siendo menor en grupos usuarios adultos y con estudios secundarios y

superiores. La satisfacción superó a la insatisfacción alcanzando rangos aceptables al evaluar los servicios prestados por el personal médico.<sup>17</sup>

León Namuche, Adriana Del Pilar en su tesis: “Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo” 2017, Chiclayo, Perú. Su objetivo fue analizar los niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los usuarios para elaborar una propuesta de mejora de la atención médica en la consulta externa. Su metodología de estudio fue descriptivo y prospectivo, Su resultado son: El nivel calidad de atención médica según dimensiones más frecuentes en los niveles bueno y excelente fueron: Trato recibido 48.2%, 36,8%; Empatía 46% y 36.7%; información al paciente 47.3% y 42.7% y confianza 46.2% y 33.3% respectivamente. Correspondiendo los porcentajes de satisfacción los siguiente: Trato recibido 85%, Empatía 82.8 %, Información al paciente 80.5% y Confianza 79.6%. Existe un alto porcentaje de usuarios satisfechos en concordancia a niveles adecuados de calidad con un 48.2% bueno, y excelente con un 28.6%, correspondiendo a un nivel global de satisfacción del usuario de 76.8%”.<sup>18</sup>

Marín guerra, Alicia Esther en su tesis: “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto” 2017, Iquitos, Perú. Tuvo como objetivo determinar la Calidad de Atención y grado de Satisfacción del usuario atendido en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de enero a marzo 2017. Su método aplicado fue de tipo descriptivo, de corte transversal, prospectivo. Su resultado en las dimensiones de calidad respecto a las dimensiones del usuario posee grados altos de satisfacción de manera global. De esta manera, la dimensión de fiabilidad tuvo 62.5% de satisfacción, la capacidad de respuesta tuvo 81.8%, la seguridad tuvo 68.4, la de empatía tuvo 65.1% y la de aspectos tangibles tuvo 69.4%.<sup>19</sup>

### **3.2. Bases teóricas**

#### **La consulta externa de medicina**

El servicio de consulta externa es la unidad destinada a la atención de pacientes ambulatorios para diagnosticar y seguimiento de su tratamiento, a través de la ejecución de acciones, promoción prevención, recuperación y rehabilitación, dirigidas

al individuo, cuando se comprueba que no hay necesidad de Hospitalización. Dada la relevancia de los servicios de consulta externa en el Sistema de Atención Médica, es importante contar con espacios suficientes, accesibles y de calidad para satisfacer la demanda.<sup>20</sup>

Respecto a la calidad en la consulta externa, el servicio se cumple en función de tres dimensiones: el espacio humano, técnico-científico y del ambiente de la calidad; en donde en cada una de ellas se pueden razonar exigencias de calidad que detallen el servicio de buena atención en salud y que debe ser estimada por los usuarios tanto externos como internos.<sup>21</sup>

Todo consultorio externo siendo un ambiente asignado donde se atiende al paciente ambulatorio, es donde se realiza acciones preventivo promocionales, por lo tanto, debe contar con el personal, equipamiento e infraestructura básica.<sup>22</sup>

En términos generales, la consulta externa es el departamento en el cual se imparte atención médica a los enfermos no internados y cuyo padecimiento les permite acudir al hospital. La atención médica en consulta externa puede ser de diversa índole, pero principalmente consiste en el interrogatorio y examen que conducen al diagnóstico y a la prescripción de un tratamiento: Comprende lo que a grandes rasgos se define como Medicina Preventiva, Medicina General y Medicina de Especialidad.<sup>23</sup>

Es el tipo de medicina que practican y enseñan los líderes reconocidos de la profesión médica en un cierto periodo del desarrollo social, cultural y profesional de una determinada comunidad o grupo de población. Atención médica otorgada por el especialista en Medicina de una Unidad de Medicina de un ambiente hospitalario.<sup>24</sup>

El modelo de atención a la salud tiene como obligación reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables; para ello se valoran las preferencias del paciente informando tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad en la atención a la salud.<sup>24</sup>

La dirección General de Salud de las personas propone la aprobación del proyecto de Guía Técnica la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas de insatisfacción del usuario externo para la

implementación de acciones para la mejora continua de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo basado en la satisfacción del usuario externo.<sup>25</sup>

El Ministerio de Salud (Minsa) reconoce, en sus documentos oficiales, que la calidad en la prestación de salud es una preocupación medular en la gestión del sector y hace suya la definición de calidad enunciada originalmente por Avedis Donabedian: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”.<sup>26</sup>

### **Calidad en la consulta externa**

La calidad de atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos.<sup>27</sup>

Las expectativas que los pacientes tienen con respecto a la atención también influyen en la satisfacción, la cual es menor cuando las expectativas son mayores, describe tres elementos que distinguen una relación satisfactoria con el médico desde la perspectiva de los pacientes. Estos elementos son: sentirse tratado y reconocido como persona, recibir información sobre la enfermedad y el cuidado, y percibir interés por su recuperación de parte del médico.<sup>28</sup>

### **Establecimiento De Salud**

Se denomina así a los centros de salud u hospitales locales del Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales, que tienen la finalidad de cubrir hasta el 85% de las necesidades de atención en salud (consultas, emergencias, cirugías, hospitalización, laboratorios, Rayos X, ecografías, rehabilitación, etc.) de la población. Esto permitirá que, tanto la población asegurada al SIS, como la no asegurada, pueda acceder a estos servicios más cerca al lugar donde residen ya que en la actualidad dichos servicios son básicamente brindados por los hospitales regionales y muy pocas veces en los hospitales locales.<sup>29</sup>



En tal sentido, es de vital importancia, que el establecimiento de salud no sólo debe estar centrado su atención en el paciente sino también en la familia y la sociedad, sino que se debe controlar muy bien cada uno de los componentes requeridos para asegurar que los servicios ofrecidos sean catalogados de calidad en la entrada, proceso y salida, la responsabilidad es mayor en un servicio de atención médica y tiene que quedar comprendido en tal magnitud por todo el cuerpo médico del establecimiento, dándole un carácter necesariamente sistémico.<sup>29</sup>

### **La consulta médica**

Se trata del conjunto de servicios que se le proporcionan al paciente para prevenir, tratar o rehabilitar de una enfermedad. También se compone del conjunto de recursos de los que se hace uso sistemáticamente para la prevención y curación de las enfermedades que afectan a los individuos, así como de la rehabilitación de los mismos.<sup>30</sup>

Consulta dirigida hacia un médico especialista que brinda atención a cualquier problema de salud, de manera continua, integral, preventiva, curativa y de promoción de salud a pacientes de cualquier edad, sexo y familia. En el caso de los asegurados, reciben prestaciones que son todas las acciones que son necesarias para la atención del daño de su salud, así como las compensaciones que se ofrecen para preservar los medios de subsistencia.<sup>30</sup>

### **Los servicios asistenciales**

Satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de intersubjetividades, el fin último de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes). Pero sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos, y esto hace más compleja aún la trama y las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia.<sup>31</sup>

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del

proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.<sup>31</sup>

### **Dimensiones de la atención médica en la consulta externa**

La calidad de atención en la consulta externa involucra diferentes aspectos que se deben considerar al momento del análisis, como es la interacción entre los involucrados en las organizaciones tanto profesionales como personal técnico y atendidos, por otro lado, esta lo referente al aspecto técnico de la atención por parte del profesional un tercer aspecto está referido al contexto en el cual se ubica.

**Dimensión técnico-científica:** En esta dimensión se toma en cuenta el aspecto técnico- científico que se plasma en la atención. En esta dimensión es necesario considerar algunos puntos:

- Seguridad, refiere al escenario en el cual se brinda la atención, este se debe caracterizar por dar prioridad a los beneficios de los pacientes que son atendidos buscando minimizar los riesgos.
- Eficiencia, está referido a alcanzar los objetivos de la atención.
- Continuidad, está referido al seguimiento, la permanencia de la atención.
- Efectividad, la atención genera una respuesta esta puede ser positiva o negativa, esta mide como se va pasando de lo negativo a lo positivo.
- Integralidad, la visión holística, total que se da al paciente.
- Eficacia, está referido al logro de los objetivos, para tal cometido emplea diferentes procedimientos.<sup>32</sup>

**Dimensión Humana:** esta direccionado a la interacción que se genera entre los involucrados, se tiene los siguientes conceptos:

- Respeto a los derechos de la persona: está referido a la consideración de la persona como tal, en toda se extensión como ser, esto durante el proceso de atención.
- Información completa, veraz y oportuna: No se puede ocultar información sobre la situación del paciente, se debe brindar la información de forma clara y precisa.
- Interés manifiesto en la persona: se debe considerar la percepción y/o apreciación que tiene el paciente de su situación.

-Amabilidad y empatía: La amabilidad, como la calidad y asertividad deben ser los pilares que sostenga la atención, se tiene como propósito generar confianza en el paciente.

-Ética: Los principios rectores deben estar marcados por la ética en el campo de la salud, debe estar sostenido por el juramento del profesional de la salud.

**Dimensión entorno.** En la atención es importante considerar las características que presenta el centro de salud, como son sus instalaciones en la cual se presta la atención. También está la percepción de orden, comodidad, limpieza entre otros aspectos. Es importante que el paciente se sienta cómodo y seguro de que se le va a dar una buena atención, y esta condición la debe asegurar el centro hospitalario.<sup>32</sup>

### **Características de la atención médica en la consulta externa**

Las atenciones en los servicios de salud que se caractericen por ser de calidad deben contar con los siguientes aspectos<sup>33</sup>:

- Alto nivel de competencia profesional.
- Empleo de recursos de forma eficiente.
- Mínimo o nulo riesgo para los usuarios.
- Usuarios satisfechos.
- Buenos efectos en la salud.

La calidad en la asistencia de la sanidad involucra elementos adicionales a la calidad técnica de las operaciones de juicio, congregando medios de cómo reconocer de manera pertinente las cuestiones de los pacientes o trazar y ejecutar los procesos médicos de tal manera que no sean apreciados como amenazadores. En este sentido, se contempla que la calidad de atención sanitaria conserva una línea ética inherente, más allá de la correlación costo-eficiencia o del bienestar del usuario, por lo que debe ser considerada.<sup>33</sup>

El cuidado médico es caracterizado por poseer enfoque holístico, es decir que considera aspectos biológicos, sociales, psicológicos, espirituales y culturales de la persona; se fundamenta por el conocimiento científico y se define a través de procesos de interacción como la relación interpersonal terapéutica, a través de la educación desde la persona hasta la sociedad; y la transición, como el apoyo a la persona por cambios del desarrollo, crecimiento o enfermedad, así como ante cualquier circunstancia que demande un cambio por el proceso de relacionarse con el entorno.<sup>33</sup>

### **Responsabilidad social médica**

La Responsabilidad Social es un estado de conciencia del impacto que tú produces, positivo o negativo. Como ser humano, lo que te hace responsable es haber alcanzado un estado de conciencia, que en la práctica se traduce en desarrollar nuevas referencias para tu desempeño individual frente a los diferentes públicos y situaciones donde te relacionas. Por se dice que la responsabilidad social hace referencia a todas aquellas acciones que desarrolla un hospital que desea ser percibido como una organización responsable, los gastos hospitalarios deben ser socialmente responsable porque prestan un servicio público, como es la asistencia sanitaria y además porque gestionan fondos públicos.<sup>34</sup>

La responsabilidad Social según el ISO 9001, en una organización está determinada, básicamente, por los impactos que genera las decisiones y actividades en la sociedad y en el medio ambiente, considerando una conducta transparente y ética que contribuya con el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; las expectativas de las partes interesadas, cumplimiento de leyes y siendo compatible con las normas internacionales de conducta; así como la existencia de una integración total de la organización y poniendo en práctica en todas sus relaciones.<sup>35</sup>

La rendición de cuentas dentro de un establecimiento de salud debe ser un componente fundamental para hablar de calidad en la atención médica. Ninguna organización debe eximir este principio, a fin de constatar, los impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente. Este principio, posibilita a la organización, poner más cuidado en sus decisiones o cuando se cometan errores, la toma adecuada de medidas para repararlos y de esta manera satisfacer en gran medida los requerimientos tal como lo esperan los diferentes usuarios.<sup>35</sup>

### **La satisfacción de los pacientes**

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer

las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.<sup>36</sup>

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.<sup>36</sup>

Los establecimientos de salud deben contar con mecanismos de escucha al usuario y un sistema eficaz de gestión de sus quejas y sugerencias. La voz, opinión y sugerencias del usuario pasa a ser el foco de la atención en el marco del desarrollo de deberes y derechos en salud tanto de proveedores de servicios como de usuarios externos.

La satisfacción de los usuarios es considerada como un indicador de la calidad de los servicios de salud, es definido como el grado de cumplimiento de las expectativas que tienen los usuarios en relación al servicio que recibieron en un hospital o centro de salud. Al momento de evaluar la gestión de calidad de una organización es fundamental el análisis que se realice sobre la percepción de los clientes con respecto a los servicios o productos que entregue dicha organización.<sup>37</sup>

En tal sentido, la insatisfacción supone que el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas que tenía el cliente. Lo contrario a ello es la satisfacción, ésta se produce cuando el cliente o usuario percibe que el producto o servicio adquirido coincide con sus expectativas. La complacencia por su parte se da cuando el producto o servicio excede las expectativas del cliente.

Los primeros estudios sobre satisfacción del usuario/consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto.<sup>38</sup>

Con respecto a la satisfacción como proceso, inicialmente se asume que la satisfacción era el resultado de un procesamiento cognitivo de la información. Era el resultado de una comparación realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido. Esto indicaría que el procesamiento cognitivo de la información era el determinante más importante de la satisfacción. Por el contrario, Westbrook, propuso que “la satisfacción no se debía entender sólo a partir del procesamiento de la

información, considerando fundamental el componente afectivo en el proceso de consumo o uso”.<sup>39</sup>

Entonces la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

#### Dimensiones de la calidad del servicio:

Al estudiar las dimensiones de la calidad del servicio que son cinco; la organización dispondrá de información relevante para centrar sus esfuerzos y sean apreciados.<sup>40</sup>

- 1.- Elementos Tangibles: Se refiere a la apariencia físicas de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.
- 2.- Fiabilidad: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.
- 3.- Capacidad de Respuesta: Es la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido.
- 4.- Seguridad: Es el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados.
- 5.- Empatía: Atención individualizada que ofrece la institución al cliente usuario.

#### **Teorías de la satisfacción del usuario**

Existen diversas teorías sobre la satisfacción de los usuarios:

a) Teoría de la desconfirmación de expectativas, teoriza la satisfacción como el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido (su percepción de la experiencia), b) Teoría de la acción razonada, se limita a entender el desarrollo de la comprensión de las interacciones; incluye factores relacionados con la experiencia y de las percepciones de los individuos con respecto a su ambiente junto con sus características personales, c) Teoría de la equidad, de Adams (1965), explica las razones por las cuales las personas se esfuerzan por conseguir justicia y equidad son iguales, a la relación entre los resultados y los insumos del otro trabajador que tomó como referencia.<sup>41</sup>

#### **Niveles de satisfacción del usuario**

Para mejorar y mantener la calidad de los productos o servicios, es necesario establecer un sistema de aseguramiento de calidad, como etapa fundamental en el avance hacia la calidad total. El mejoramiento de la calidad depende exclusivamente de:

a) comunicación, es importante hacer uso adecuado del lenguaje verbal, sin tecnicismos que puedan provocar la angustia del paciente. También hacer uso adecuado del lenguaje extraverbal (movimientos faciales, gestos, entonación de la voz, ritmo del mensaje y otros).<sup>42</sup> El paciente requiere explicaciones cuidadosas de lo que se le va a practicar, desea que se le informe con oportunidad de los procedimientos a los que se verá sometido y dar su consentimiento para que se realicen, b) conocimiento del paciente, el médico será cauteloso para conocer la situación que atraviesa su paciente y muy respetuoso en cuanto a la manera de ayudarlo a buscar una solución, sin hacer juicios ni críticas de su comportamiento, c) involucramiento, “la empatía puede ayudar al profesional de la salud a imaginar y finalmente comprender, lo que el usuario está sintiendo, sin convertirse él en paciente y de esta forma sentir mejor todo aquello que nos es común a los seres humanos” de poder ser significativamente un buen apoyo al paciente, d) Confianza, que inspira el médico que atiende al paciente es un buen indicador de su grado de satisfacción, e) Trato, tratado como persona en toda la extensión de la palabra con todas las implicaciones de este concepto, y a no ser sujeto de una relación asimétrica debido a una incapacidad física o a desigualdad en la posesión de información.<sup>42</sup> El Trato Digno es una dimensión de la calidad de la atención médica y se define como el conjunto de indicadores que miden el grado de satisfacción, en la percepción que el usuario o familiar, tiene acerca del trato y la atención proporcionada por el profesional de salud durante su estancia hospitalaria.

### **Satisfacción de la atención**

La satisfacción está enmarcada dentro de la teoría de las necesidades de información, es entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información.<sup>43</sup>

Es indiscutible que las necesidades de cada usuario varían de una persona a otra. La satisfacción del usuario en la atención hospitalaria ha sido y seguirá siendo de mucho interés y preocupación para el personal de enfermería, así como todo el personal

involucrado en los cuidados de los usuarios porque de la satisfacción de la atención que se les brinde dependerá el grado de confianza y aceptabilidad de los servicios de salud.<sup>44</sup>

### **Elementos que Influencian en la Satisfacción del paciente**

Un elemento deseable e importante de la actuación médica y, aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que significa empíricamente ni en el significado de estas evaluaciones. Inicialmente se identificó la satisfacción del paciente con la cantidad y calidad de la información que recibía del médico. Sin embargo, rápidamente se extendió la idea de que se trataba de un concepto multidimensional, proponiéndose diferentes dimensiones de la satisfacción.<sup>45</sup>

Se ha considerado que es más probable que un paciente satisfecho cumpla con las recomendaciones médicas, y se ha considerado la comunicación con el paciente como el factor decisivo para asegurar la satisfacción. Del mismo modo, se ha considerado que la insatisfacción se relaciona con el coste de la atención sanitaria, la ineficacia del tratamiento, la ausencia de información comprensible.<sup>46</sup>

Se ha argumentado que la decisión de un paciente de acudir a una consulta médica vendría condicionada por: La necesidad o urgencia de curarse, la calidad profesional y humana que el paciente atribuye al médico, la presión de sus familiares para que busque ayuda médica o para que acuda a esa consulta en concreto, la percepción de control que tiene el paciente y que hace que piense que puede ir, el balance de costes y beneficios que intuye pueden producirse al acudir a la consulta y, finalmente, el nivel de satisfacción cuando se trata de un paciente que ya conoce a ese médico.<sup>46</sup>

Las diferencias en la satisfacción se atribuyen a factores individuales en los pacientes, a sus diferentes actitudes hacia el sistema sanitario, a cómo se organiza el sistema sanitario y se proveen las atenciones médicas y a diferencias entre los proveedores.

### **Finalidad de evaluar la satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la institución y analizar la ayuda a crear una cultura para mejorar. Un sistema de gestión es una herramienta que debería de permitir recopilar y analizar información con el objeto de identificar oportunidades de mejoras. En realidad, la finalidad del servicio es más ayudar al usuario a conseguir sus objetivos que cumplir los propios del



que brinda el servicio. Por lo tanto, hay que preguntarles sobre sus necesidades y sobre su percepción del grado en que las estamos cumpliendo.<sup>47</sup>

### **3.3. Bases conceptuales**

#### **La consulta externa de medicina**

La consulta externa ofrece al usuario atención médica especializada de acuerdo a las necesidades del paciente y las políticas de calidad establecidas por la institución; Es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos.<sup>48</sup>

Respecto a la calidad en la consulta externa, evaluar la calidad del servicio a partir de tres dimensiones: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos.<sup>48</sup>

#### **Atención Médica**

Se trata del conjunto de servicios que se le proporcionan al paciente para prevenir, tratar o rehabilitar de una enfermedad. También se compone del conjunto de recursos de los que se hace uso sistemáticamente para la prevención y curación de las enfermedades que afectan a los individuos, así como de la rehabilitación de los mismos. Se requiere la atención de un médico especialista que brinda atención primaria en cualquier problema de salud, de manera continua, integral, preventiva, curativa y de promoción de salud a pacientes de cualquier edad, sexo con problemas de salud.<sup>49</sup>

#### **Calidad asistencial**

Se define como una relación de poder que focaliza la conducta de los miembros de un grupo, en un momento dado, manteniendo determinada estructura grupal y facilitando la consecución entre influencia y poder. Es el poder que puede inferir determinado miembro con su equipo o grupo de personas para poder ser guiados o conducidos con

sus ideas o propuestas, también es un estado de ánimo ejercido en un momento determinado el mismo que facilitando el dominio y autoridad.<sup>50</sup>

### **Trato cordial y amable**

El trato adecuado a los usuarios externos es un aspecto clave de la atención en los establecimientos de salud, siendo parte importante para la satisfacción de los usuarios, contribuyendo a una atención personalizada (características individuales de la persona). El personal de salud debe aplicar las normas de cortesía, amabilidad, respetando sus creencias ideológicas, religiosas y políticas, sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales.<sup>51</sup>

### **Interés en la persona y su problema de salud**

El equipo de salud debe demostrar interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas. El reto para la gestión es el de establecer mecanismos que recojan las necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios de los servicios de salud y, a su vez, permitan retroalimentar el sistema en función de los mimos.<sup>51</sup>

### **Calidad de servicio**

Se puede definir como la capacidad de ajustarse a los requerimientos del usuario, proporcionándole al usuario un servicio que supere sus necesidades y 16 expectativas, siendo excelente en todas sus dimensiones, teniendo como pilares fundamentales el sentido común y el sentido de pertinencia, la buena educación y la vocación o mística.<sup>52</sup>

### **Calidad de la atención de salud**

Es la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.<sup>52</sup>

Consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.<sup>53</sup>

### **Comunicación oportuna y entendida por el usuario**

El usuario externo deber recibir, comprender y aceptar la información que se le brinda acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento referidos a su caso. Este aspecto en un estándar de resultado, basado en la percepción de los usuarios externos respecto al conocimiento, comprensión y aceptación acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento de la dolencia que lo aqueja. La información completa al usuario externo contribuye a generar en el usuario externo una actitud crítica y de colaboración con el desempeño de la prestación de servicios de salud que le permitan tomar decisiones en este aspecto. Asimismo, la labor del médico es trascendental, por ello el acto médico obliga a este profesional a brindar la consulta externa que incluye el componente educativo preventivo y curativo.<sup>54</sup>

### **La satisfacción de los pacientes**

Los usuarios externos deben percibir un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía. Este es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y usuarios que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto y empatía percibida.

Asimismo, el usuario externo se constituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización.<sup>55</sup>

### **La satisfacción**

La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.<sup>56</sup>

### **Satisfacción del usuario externo**

Es el balance favorable del cumplimiento por parte de los establecimientos de salud, lo que la persona o población espera de los servicios.<sup>56</sup>

### **Calidad de atención**

Consiste en “la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”.<sup>56</sup>

## CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

### 4.1. **Ámbito de estudio**

El trabajo de investigación se llevó a cabo en la región Lima en donde se encuentra ubicado el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, y donde se hizo la observación de las variables de investigación.

En el ámbito teórico se realizó la sistematización de información y demás teorías que se relacionan directamente con el tema de investigación.

### 4.2. **Tipo y nivel de investigación**

#### **A. Tipo de investigación**

El tipo de estudio es retrospectivo.

**Retrospectivo**, porque los datos se recogieron de encuestas y/o entrevistas sobre hechos ya sucedidos. El objetivo principal de los estudios retrospectivos es probar alguna hipótesis planteada sobre el tema a investigar. Básicamente se puede decir que este tipo de estudio busca las causas a partir de un efecto que ya se presentó. Los estudios retrospectivos parten de un efecto y regresan a buscar la causa.<sup>57</sup>

#### **B. Nivel de investigación**

Nuestra investigación se desarrolló en el nivel correlacional

Correlacional, porque asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Además, pretende determinar cómo se relacionan o vinculan diversos conceptos o características entre sí o, también si no se relacionan.<sup>58</sup>

Asimismo, se tuvo como propósito hacer predicciones y cuantificar la relación entre las mismas. Para ello se analizó cada una por separado y después de cuantificarlas y analizarlas se estableció su relación.

### 4.3. Población y muestra

#### 4.3.1. Descripción de la población

La población de estudio es la cantidad total de las unidades de estudio, que poseen las características que le permitan ser incluido. Dichas unidades están compuestas por personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que reúnen las condiciones mínimas para ser parte del estudio.<sup>59</sup> En consecuencia, la unidad de análisis de la investigación tuvo como criterio de selección a todas las personas aseguradas que fueron atendidas en los servicios de consulta externa en todas las especialidades del Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac,2022; siendo un total de **617** pacientes atendidos (Fuente: Extraído del Registro del SIG/PFP/ Essalud-Rimac-2022).

#### 4.3.2. Muestra y método de muestreo

##### A. Muestra

La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de una encuesta a cada uno de los pacientes atendidos en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa de uno y otro sexo, de diferentes edades y grado de instrucción, quedando determinada cuantitativamente por **237** participantes, según el muestreo aleatorio simple estratificado decidido por cada especialidad, tal como se indica en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Muestra**

<b>Consultorios Externos</b>	<b>N° de usuarios atendidos por especialidad-2022.</b>	<b>TOTAL</b>
Cirugía	13	13
Ginecología	16	16
Medicina interna	55	55
Medicina general	99	99
Otorrinolaringología	10	10
Oftalmología	18	18
Cardiología	14	14

Reumatología	12	12
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>237</b>

Fuente: Elaborado por la autora.

## B. Método de muestreo

La muestra de estudio se ha determinado mediante el método de muestreo probabilístico de forma aleatoria simple que es un método de selección “n” unidades sacadas de N, de tal manera que cada una de las muestras tuvo la misma probabilidad de ser elegida a partir de la siguiente fórmula:

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

En donde: n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

Z= valor obtenido de los intervalos de confianza, que, en este caso, con el 95% corresponde a 1,96

p=Proporción de individuos en la población que presentan la característica de estudio. Como se desconoce este valor, se trabajará p=q=0.5, que es la opción más segura.

q= Proporción de individuos que no poseen esta característica. Para obtenerlo se resta 1-p

E= Límite aceptable de error muestral que en este caso aceptaremos un error muestral de 5%=0,05

$$n = \frac{617 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(617 - 1)0,05 + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{617 \cdot 3,8416 \cdot 0,25}{(617 - 1)0,0025 + 3,8416 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{592,5668}{2.5004}$$

n= 237 pacientes atendidas

### 4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

#### A. Criterios de Inclusión

-Usuarios atendidos en los servicios de consulta externa en todas las especialidades del Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac,2022.

-Edad comprendida entre los 18 y 70 años capaces de comprender instrucciones y estar en uso de sus facultades para comunicarse.

-Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos del estudio.

### **B. Criterios de Exclusión**

-Usuarios atendidos que no autorizaron con su firma la aceptación de participar de la investigación.

-Usuarios atendidos en otros servicios, diferente al servicio de consulta externa de medicina.

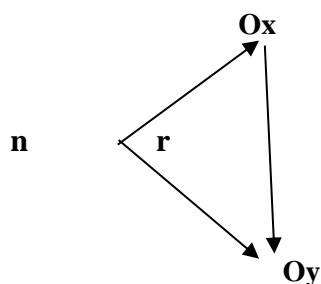
-Usuarios con impedimentos psíquicos o mentales, y usuarios que no cumplan con responder la totalidad de las preguntas de la encuesta.

### **4.4. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación se ubica en el No Experimental

No experimental; porque no hubo manipulación de la variable; el fenómeno fue estudiado conforme se manifiesta en su contexto natural, en consecuencia, los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajeno a la voluntad del investigador.<sup>60</sup>

Cuyo diagrama es el siguiente:



#### **Leyenda:**

**n= Muestra**

**Ox= variable independiente:** La consulta externa de medicina.

**Oy= variable dependiente:** La satisfacción de los pacientes

**r = relación unidireccional de las variables**

### **4.5. Técnicas e instrumentos**

#### **4.5.1. Técnicas**

En el proceso de levantamiento de la información se utilizó la técnica de la encuesta aplicadas a 237 pacientes atendidos en el Policlínico Francisco

Pizarro Essalud- Rímac en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa. Dicha técnica se define como “una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida”.<sup>61</sup>

#### 4.5.2. Instrumento

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó y se validó el siguiente instrumento:

**Cuestionario.** Instrumento que se utilizó para encuestar a 237 pacientes atendidos en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa, estructurado con 16 ítems directamente relacionados con las variables, dimensiones e indicadores de la investigación a fin de obtener los datos más detallados de cada encuestado.

##### 4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

La validación de los instrumentos se encontrará a cargo por 5 expertos, quienes ostentan el grado de maestro.

##### 4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Aplicamos el alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K - 1} \right] \cdot \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Donde:

$\sum_{i=1}^K \sigma_i^2$  : Es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sigma_t^2$  : Es la varianza del total de filas (Varianza de la suma de los ítems).



K: Es el número de preguntas o ítems.

$$\alpha = \left[ \frac{16}{16 - 1} \right] \times \left[ 1 - \frac{18,8463}{236,92898} \right]$$

$$\alpha = 0,981841$$

Alfa de Cronbach	N° de elementos
<b>0,981841</b>	<b>50</b>

En vista al resultado obtenido, observamos que este reside en la escala de *Excelente* lo que garantiza la confiabilidad de nuestro instrumento.

#### 4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Puntualizamos las acciones.

##### 4.6.1. Procesamiento de los datos.

Esto se hizo automáticamente con el uso de programas informáticos previa codificación de los reportes, y se elaboró una plataforma de datos utilizando el programa estadístico SPSS versión 27 en español, y se registraron los datos procedentes del instrumento; sin olvidar parear los instrumentos aplicados.

**A. Clasificación de la información.** Se realizó con el objetivo de agrupar los datos según la distribución de frecuencias de las variables independiente y dependiente.

**B. Codificación y tabulación.** La codificación es la etapa en la que se forma un cuerpo o grupo de símbolos o valores de tal manera que los datos serán tabulados, generalmente se efectúa con números o letras. La tabulación manual se realizó ubicando cada una de las variables en los grupos establecidos en la clasificación de datos, o sea en la distribución de frecuencias. También se utilizó la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos de sistema computarizado.

##### 4.6.2. Análisis de datos

###### A. Análisis descriptivo e interpretación de datos

En cuanto al análisis descriptivo de cada una de las variables se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central, de dispersión para las variables y de porcentaje para las variables categóricas.

#### **B. Análisis de referencia e interpretación de datos**

En el análisis inferencial de los datos se utilizó el estadístico Rho de Sperman con el fin de medir la relación entre las variables en estudio. Se tuvo en cuenta una significación de 0,05.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 27 en español, Minitab, y Excel para la prueba de correlaciones.

#### **4.7. Aspectos éticos**

La aplicación de los principios éticos y bioéticos, fueron resguardados en todo el proceso de la investigación, teniendo en cuenta algunos aspectos, como la sistematización de información recaudada fue citada correctamente, con la bibliografía respectiva, dando fe que no se realizó ningún plagio en esta investigación, pues se procesó los datos recolectados utilizando todos los instrumentos y técnicas necesarias respetando el consentimiento informado y todos los protocolos para lograr una buena investigación.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis descriptivo

En este acápite se exponen los resultados de la investigación, considerando las distintas fases de análisis e interpretación de los resultados de la investigación, el cual se describe en tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas y figuras sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según las variables; cuyo resultado presentamos a continuación:

#### 5.1.1. VARIABLE 1: La consulta externa de medicina.

**DIMENSIÓN 1:** La consulta médica

**INDICADORES:** - Entendió la explicación del médico. - Mejoría en su salud después de la consulta. - Acceso a la programación de cita y atención médica

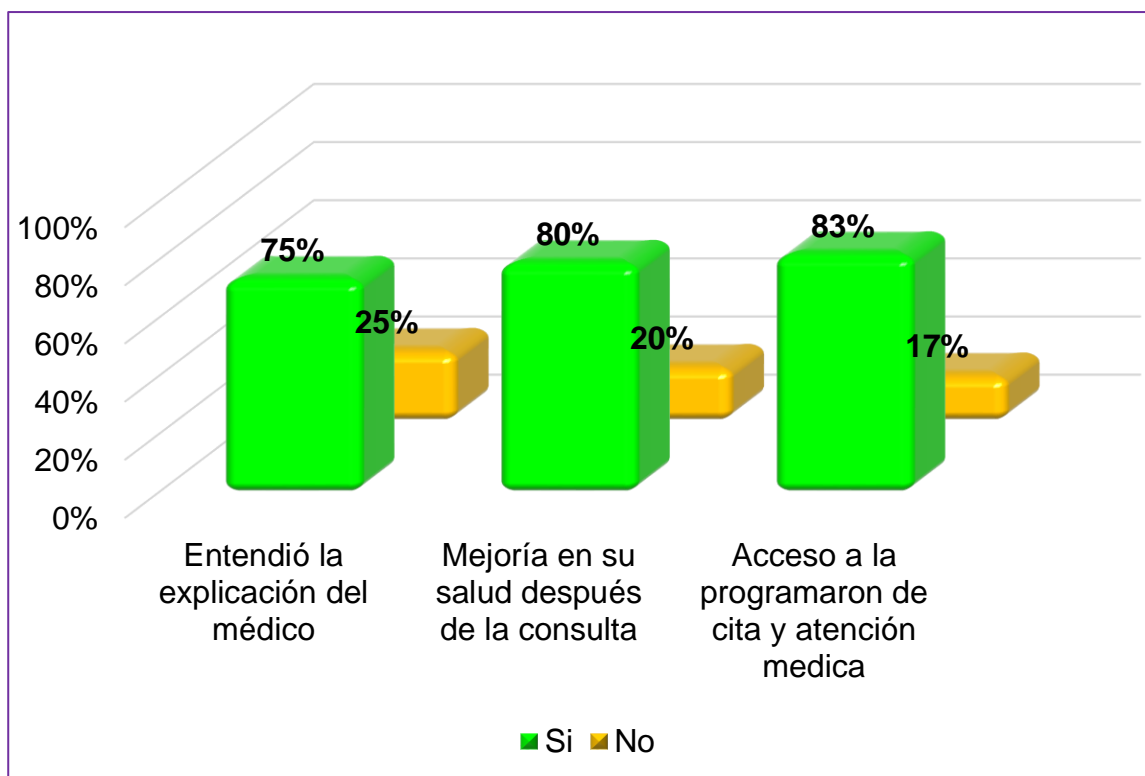
#### Tabla 2.

*Acciones positivas post consulta, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.*

Factores de cumplimiento de las atenciones	Escala agrupada				TOTAL	
	Si		No		N	%
	N	%	N	%	N	%

<b>Entendió la explicación del médico</b>	177	75%	60	25%	237	100%
<b>Mejoría en su salud después de la consulta</b>	190	80%	47	20%	237	100%
<b>Acceso a la programación de cita y atención médica</b>	197	83%	40	17%	237	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 237 pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.



**Figura 1:** Indicadores en porcentajes de las acciones positivas post consulta, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.

### Interpretación.

En la tabla 2, acorde a la transformación a escala Likert del cuestionario aplicado, los resultados muestran que en la dimensión “La consulta médica”, 177 encuestados que representan al 75% del total muestral, afirman entender la explicación del médico en la atención del servicio de consulta externa; en

tanto, 60 refutan esta proposición, representando al 25%. En lo respectivo a si sienten mejoría en su salud después de la consulta médica externa, 190 pacientes que representan al 80% responden afirmativamente; mientras, 47 se muestran contrarios a esta aseveración, los que hacen al 20% del total. Con respecto a si fue positivo el acceso a la programación de cita y atención médica, 197 encuestados lo afirman; mientras, 40 testifican lo contrario, representando al 83% y 17% de la muestra, respectivamente. Estos resultados así obtenidos indican que mayoritariamente los encuestados muestran conformidad a las acciones del personal médico tras las consultas en las visitas a consultorio; ya que, como se aprecia en la figura 1, casi el 80% de los pacientes en cada indicador, se expresan afirmativamente a las interrogantes asignadas en el cuestionario.

#### **DIMENSIÓN 2:** Calidad asistencial.

**INDICADORES:** - Excelencia de la atención. - Cumplimiento de valores en la atención. - Trato profesional recibido durante y después de la consulta.

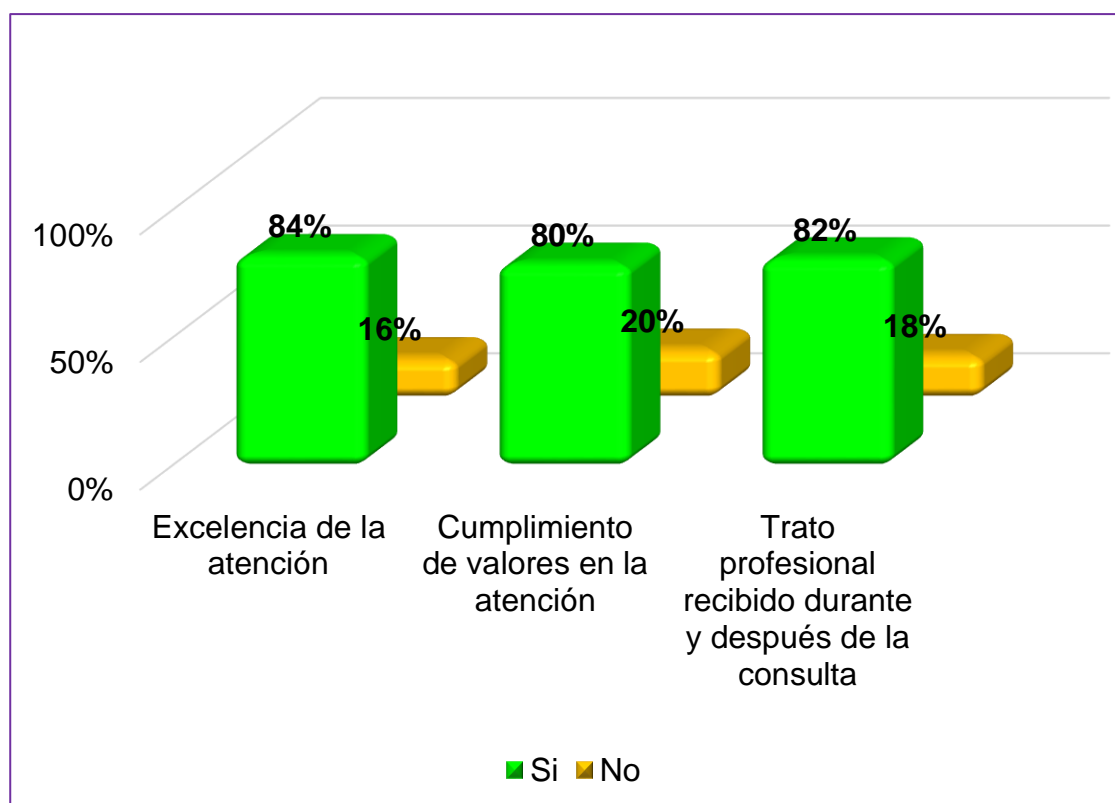
#### **Tabla 3.**

*Actitudes de profesionalismo en la atención del personal profesional, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.*

Actitudes profesionales idóneas	Escala agrupada					
	Si		No		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
<b>Excelencia de la atención</b>	198	84%	39	16%	237	100%
<b>Cumplimiento de valores en la atención</b>	190	80%	47	20%	237	100%

Trato profesional recibido durante y después de la consulta	195	82%	42	18%	237	100%
---	-----	-----	----	-----	-----	------

Fuente: Cuestionario aplicado a los 237 pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.



**Figura 2.** Indicadores en porcentajes de las actitudes de profesionalismo en la atención del personal profesional, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.

### Interpretación.

Según resultados mostrados en la tabla 3, para la dimensión “Calidad asistencial”, en conformidad a la escala de Likert; 198 pacientes, que representan al 84% del valor muestral, consideran afirmativamente que los profesionales médicos cumplen con la excelencia en la atención del servicio de consulta externa; en tanto, 39, que conforman el 16% de la muestra, asumen una actitud contradictoria. Del mismo modo, 190 pacientes que representan al 80% del total

muestral, afirman que los profesionales médicos cumplen con los valores en la atención del servicio de consulta externa, mientras, 47 declaran lo contrario, representando al 20% del total muestral. Con respecto a si consideran positivo el trato profesional recibido durante y después de la consulta, 195 pacientes lo afirman; en tanto, 42 responden contrariamente, representando al 82% y 18% del total, respectivamente. A partir de estos resultados, se nos permite entender que existe en mayoría conformidad de los encuestados con la calidad asistencial del personal médico; pues, apreciamos en la figura 2 que más del 80% de los sujetos responden afirmativamente a cada interrogante en cuestión.

**DIMENSIÓN 3:** Responsabilidad social médica.

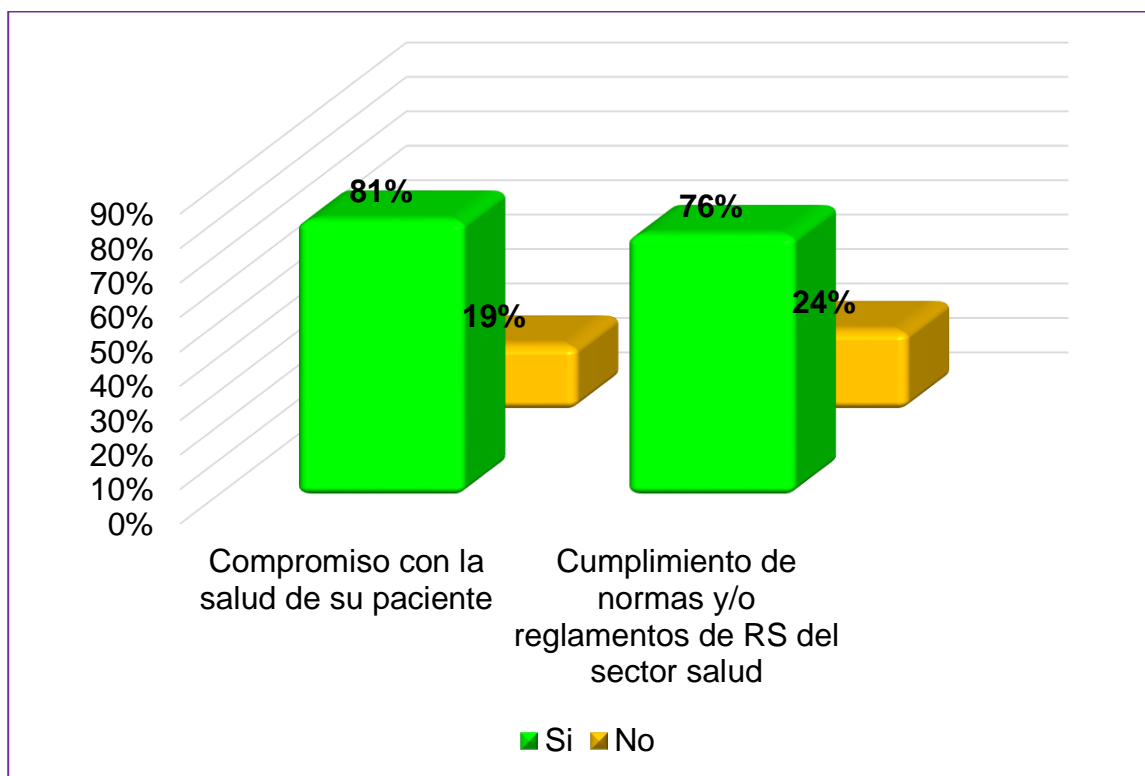
**INDICADORES:** - Compromiso con la salud de su paciente. - Cumplimiento de normas y/o reglamentos de RS del sector salud.

**Tabla 4.**

*Factores que garantizan el cumplimiento de responsabilidad social médica, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.*

Indicadores de compromiso y cumplimiento social	Escala agrupada					
	Si		No		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
<b>Compromiso con la salud de su paciente</b>	191	81%	46	19%	237	100%
<b>Cumplimiento de normas y/o reglamentos de RS del sector salud</b>	181	76%	56	24%	237	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 237 pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.



**Figura 3.** Factores en porcentajes que garantizan el cumplimiento de responsabilidad social médica, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.

### Interpretación.

En la tabla 4, los resultados para la dimensión “Responsabilidad social médica”, en concordancia a transformación a Likert, muestran que 191 pacientes que representan al 81% del total, consideran que el personal médico cumple con el compromiso con la salud de su paciente; en tanto, 46 se muestran contrarios, representando al 19% del total de la muestra. En lo respectivo a si consideran que se cumple las normas y/o reglamentos de la Responsabilidad Social del servicio médico, 181 encuestados responden afirmativamente; mientras, 56 lo desmienten, representando al 76% y 24% del total muestral, respectivamente. A partir de la información recogida y presentada, nos permiten evidenciar que existe, mayoritariamente entre los sujetos, conformidad con el accionar de los profesionales responsables del cuidado del paciente; pues en la figura 3, más del 80% ubican sus respuestas al cuestionario en la escala positiva.



**VARIABLE 2:** La satisfacción de los pacientes

**DIMENSIÓN 4:** Satisfacción respecto a la calidad humana.

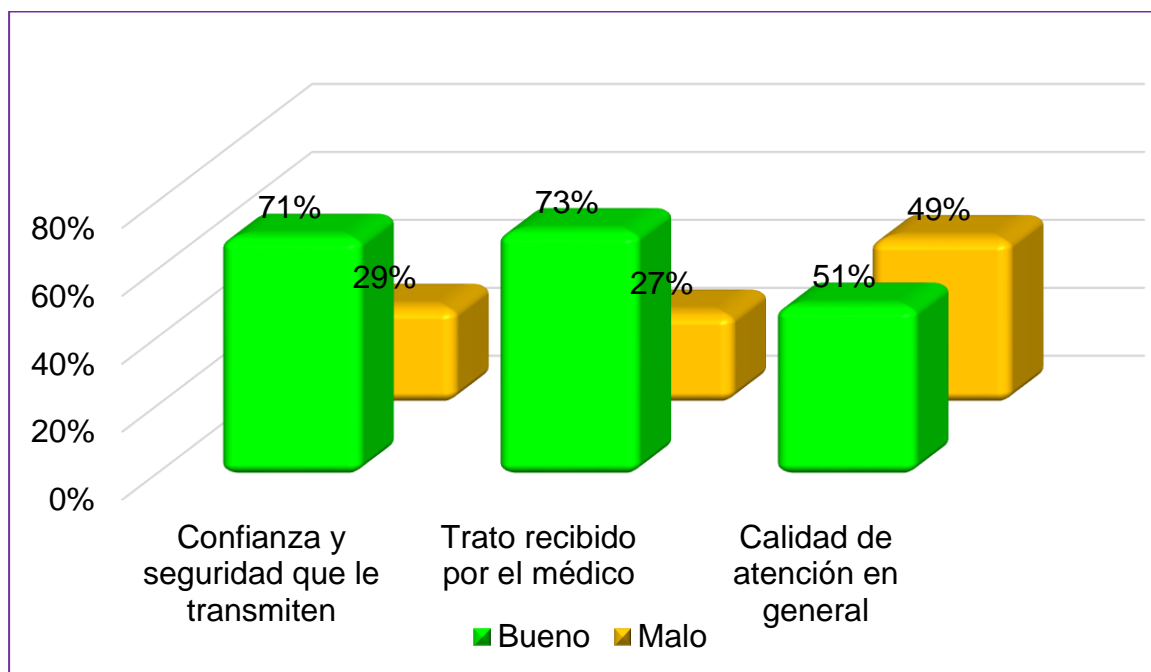
**INDICADORES:** - Confianza y seguridad que le transmiten. -Trato recibido por el médico. - Calidad de atención en general.

**Tabla 5.**

*Nivel de satisfacción hacia la empatía médica, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.*

Perspectiva a la consideración humana	Escala agrupada					
	Bueno		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
<b>Confianza y seguridad que le transmiten</b>	168	71%	69	29%	237	100%
<b>Trato recibido por el medico</b>	172	73%	65	27%	237	100%
<b>Calidad de atención en general</b>	120	51%	117	49%	237	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 237 pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.



**Figura 4.** Indicadores en porcentajes del nivel de satisfacción hacia la empatía médica, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.

#### **Interpretación.**

Los resultados para la dimensión “Satisfacción respecto a la calidad humana”, se muestran en la tabla 5 en conformidad a la transformación en escala Likert; a sí tenemos que 168 encuestados, expresan que es buena la confianza y seguridad que le transmiten durante su consulta médica; mientras, 69 manifiestan que es malo, representando al 71% y 29% del total respectivamente. En cuanto a si consideran que el trato recibido por el médico durante su consulta médica es bueno, 172 lo afirman, mientras, 65 manifiestan que es malo, representando al 73% y 27% del total. Con respecto a si es buena la calidad de atención en general en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud-Rímac, 2022, 120 manifiestan que si lo es; en tanto, 117 expresan que es malo, los que hacen el 51% y 49% de los sujetos en estudio, correspondientemente. Los resultados obtenidos permiten divisar que los pacientes del mencionado nosocomio perciben un trato adecuado en el que prevalezca el sentido humano por parte del personal médico; sin embargo, no es del todo agrado la calidad de la atención en general.

**DIMENSIÓN 5:** Satisfacción respecto a la calidad técnica profesional.

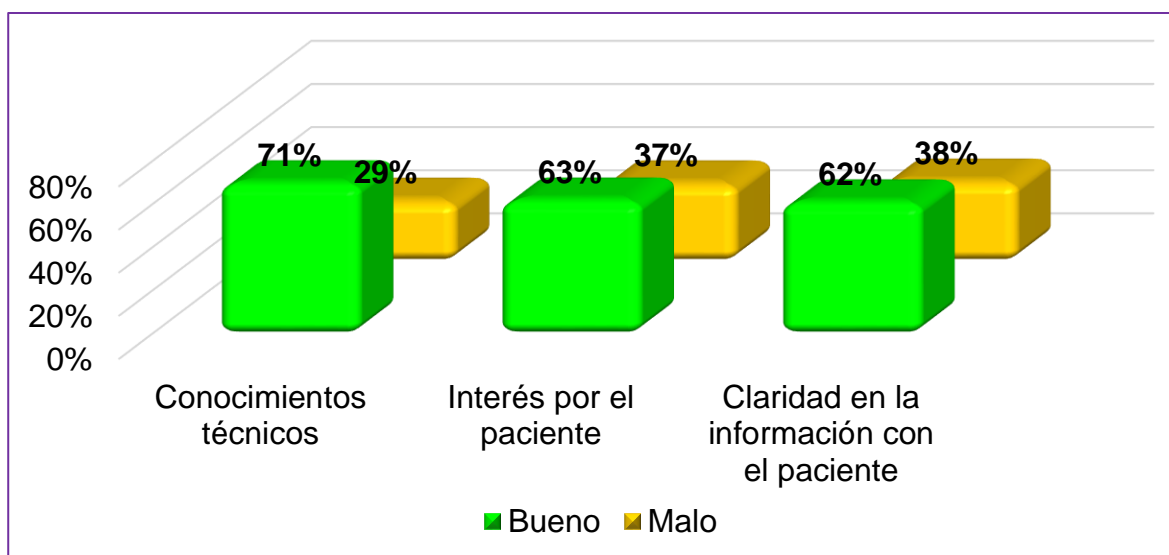
**INDICADORES:** - Conocimientos técnicos. - Interés por el paciente. - Claridad en la información con el paciente.

**Tabla 6.**

*Nivel de satisfacción hacia la calidad profesional del médico, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.*

Calidad profesional del personal médico	Escala agrupada					
	Bueno		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
<b>Conocimientos técnicos</b>	168	71%	69	29%	237	100%
<b>Interés por el paciente</b>	149	63%	88	37%	237	100%
<b>Claridad en la información con el paciente</b>	147	62%	90	38%	237	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 237 pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.



**Figura 5.** Indicadores en porcentajes del nivel de satisfacción hacia la calidad profesional del médico, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.

### Interpretación.

La información presentada en la tabla 6, para la dimensión “Satisfacción respecto a la calidad técnica profesional”, en transformación a la escala de Likert; muestran que 168 encuestados, que representan al 71% del total, consideran que el conocimiento técnico del personal del médico es bueno; en tanto, 69, que representan al 29% de la muestra, contradicen a los primeros. Del mismo modo, 149 encuestados que representan al 63% del total, afirman que el interés por el paciente de parte el personal médico, es bueno, mientras, 88 emiten lo contrario, representando al 37% del total de la muestra. En lo que respecta a si consideran que la claridad de la información hacia el paciente de parte el personal médico es bueno, 147 encuestados lo afirman; en tanto, 90 responden contrariamente, representando al 62% y 38% del total muestral, correspondientemente. Conforme a estos resultados, se entiende que existe en mayoría conformidad de los pacientes con la calidad profesional del nosocomio; pues, la figura 2 evidencia que más del 60% de los sujetos califican de buena a cada interrogante en cuestión.

**DIMENSIÓN 6:** Satisfacción respecto a la calidad del entorno.

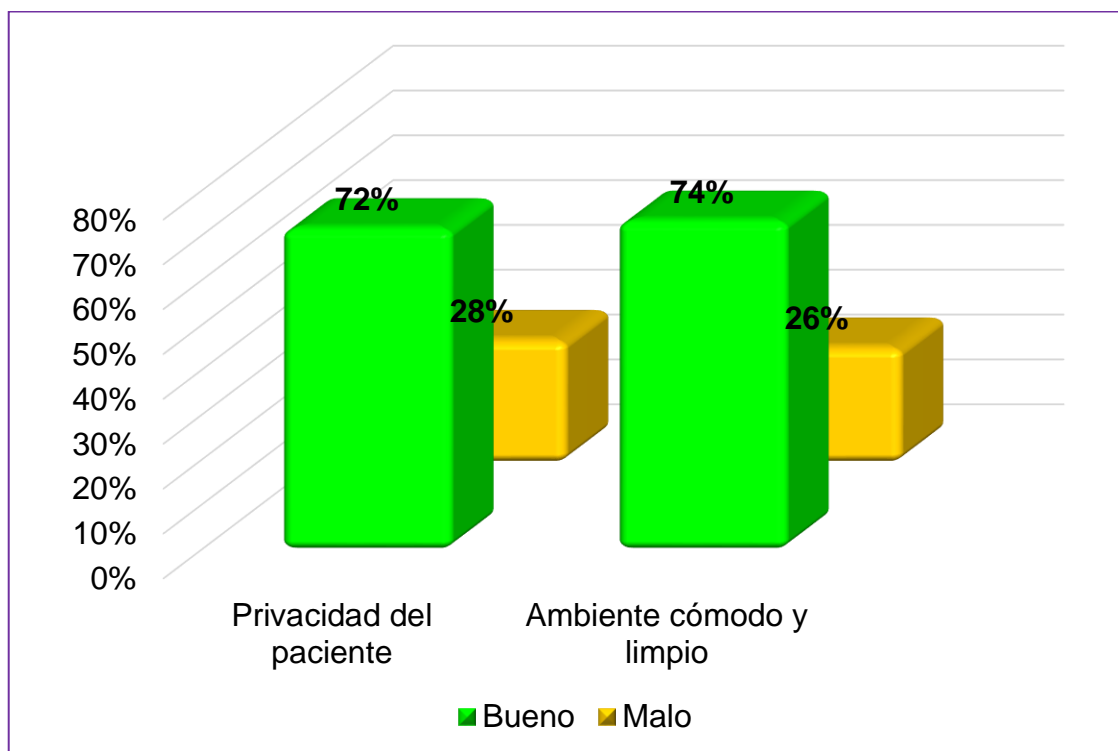
**INDICADORES:** - Privacidad del paciente. - Ambiente cómodo y limpio.

#### Tabla 7.

*Nivel de satisfacción hacia la calidad del ambiente del nosocomio, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.*

Calidad del establecimiento	Escala agrupada					
	Bueno		Malo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
<b>Privacidad del paciente</b>	171	72%	66	28%	<b>237</b>	<b>100%</b>
<b>Ambiente cómodo y limpio</b>	175	74%	62	26%	<b>237</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los 237 pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.



**Figura 6.** Factores en porcentajes del nivel de satisfacción hacia la calidad del ambiente del nosocomio, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.

#### **Interpretación.**

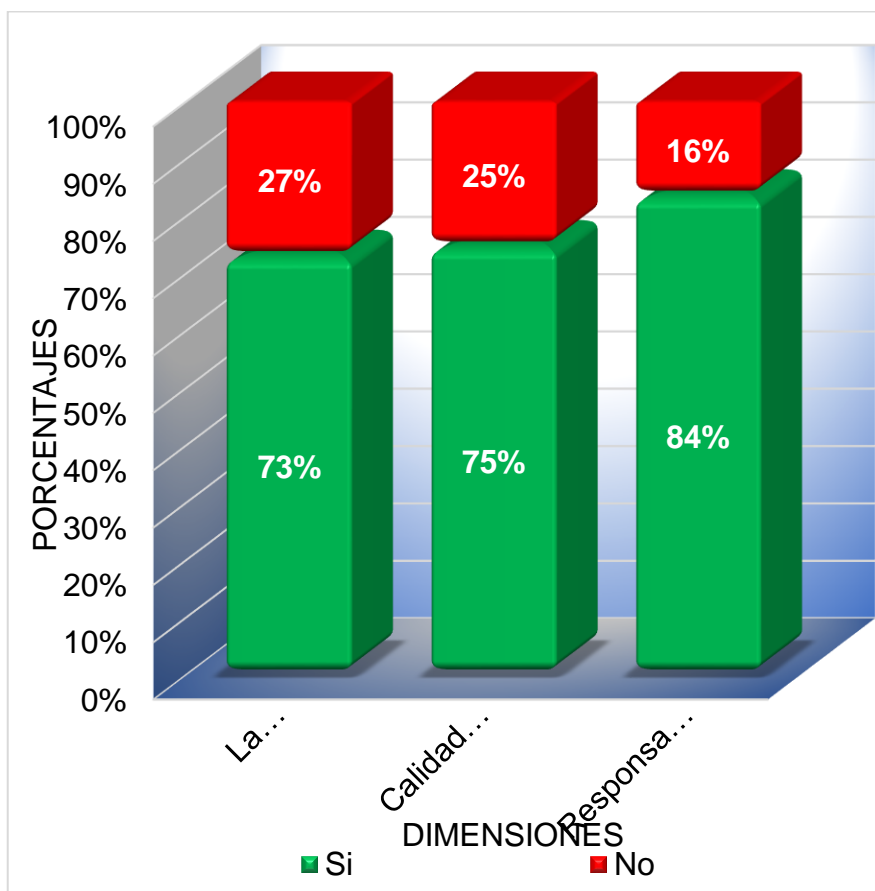
En la tabla 7, la información presentada concerniente a la dimensión “Satisfacción respecto a la calidad del entorno”, muestra que 171 pacientes que representan al 72% de la muestra, consideran que el respeto a su privacidad durante la atención de su consulta externa es buena; en tanto, 66 se expresan contrarios a esta afirmación, representando al 28% del total de sujetos en estudio. En cuanto a si consideran que existe un entorno con un ambiente cómodo y limpio en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022, 175 encuestados responden afirmativamente que es bueno; mientras, 62 lo contradicen, representando al 74% y 26% del total de sujetos, respectivamente. Conforme a los resultados obtenidos, éstos nos permiten evidenciar que existe mayoritariamente conformidad con el ambiente y la privacidad de las atenciones médicas, donde más del 70% de los sujetos asignan sus repuestas al cuestionario en la categoría de bueno.

**Tabla 8.**

*Resultados de la variable 1 “La consulta externa de medicina” por dimensiones, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.*

Dimensiones	VARIABLE (1): La consulta externa de medicina					
	No		Si		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
<b>La consulta médica</b>	64	27%	173	73%	237	100%
<b>Calidad asistencial</b>	60	25%	177	75%	237	100%
<b>Responsabilidad social médica</b>	39	16%	198	84%	237	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 237 pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.



**Figura 7.** Resultados en porcentajes de la variable 1 “La consulta externa de medicina”, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.

### **Interpretación.**

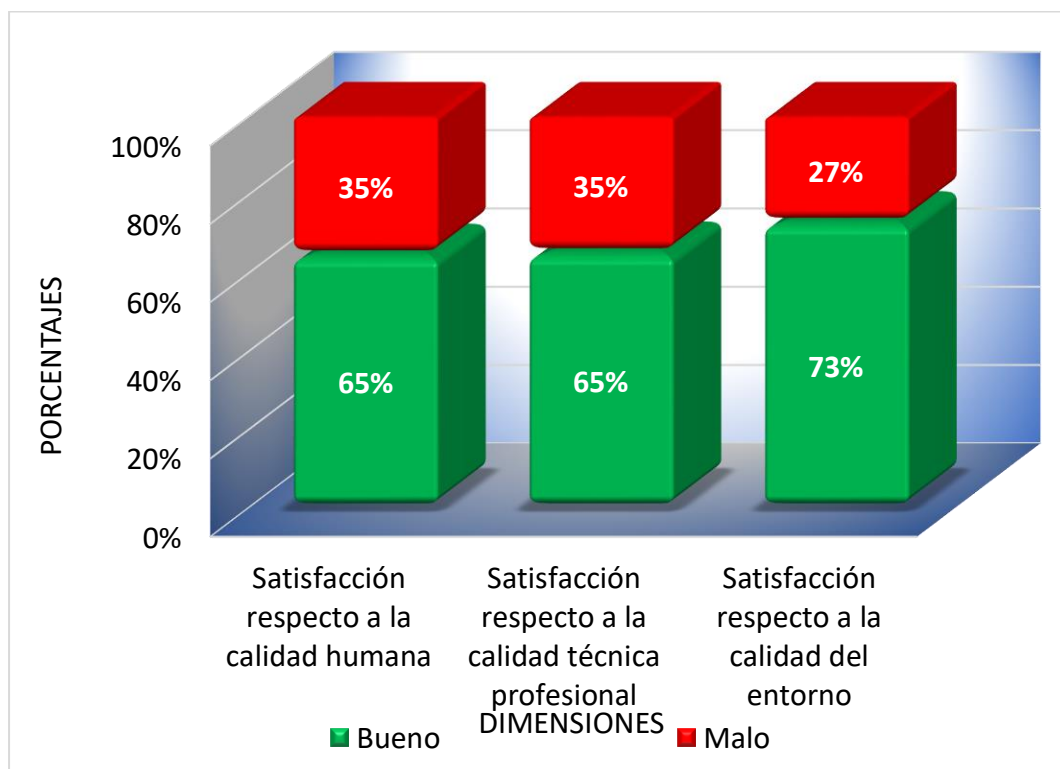
La información presentada en la tabla 8, concerniente al estudio descriptivo de la variable 1, “La consulta externa de medicina”, muestra que los pacientes en cada dimensión, mayormente asignan sus respuestas afirmativamente, lo que determina que éstos perciben garantías de los profesionales hacia la adecuada consulta médica de los pacientes; es así que, como se observa en la figura 7, donde más de 70% responden positivamente a cada pregunta del cuestionario.

### **Tabla 9.**

*Resultados de la variable 2 “La satisfacción de los pacientes” por dimensiones, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.*

Dimensiones	VARIABLE (2): La satisfacción de los pacientes					
	Malo		Bueno		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Satisfacción respecto a la calidad humana	84	35%	153	65%	237	100%
Satisfacción respecto a la calidad técnica profesional	82	35%	155	65%	237	100%
Satisfacción respecto a la calidad del entorno	64	27%	173	73%	237	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 237 pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.



**Figura 8.** Resultados en porcentajes de la variable 2 “La satisfacción de los pacientes” por dimensiones, según los pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.

### Interpretación.

La tabla 9, presenta los resultados para la variable 2 “La satisfacción de los pacientes”, éstos nos permiten entender la conformidad de los encuestados hacia el nivel de consideración a la calidad humana, pues de acuerdo a lo mostrado en la figura 8, más del 65% califican de bueno el nivel de atención dentro del nosocomio.



**Tabla 10.***Estadísticos descriptivos de ambas variables*

Estadísticos	La consulta externa de		
	medicina	La satisfacción de los pacientes	
N	Válido	237	237
	Perdidos	0	0
Media		33,59	20,65
Mediana		37,00	22,00
Moda		39	24
Desv. típ.		7,436	4,637
Varianza		55,293	21,500
Rango		31	16
Mínimo		9	8
Máximo		40	24
Suma		7962	4894
Coeficiente de variación		22,13%	22,45%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 237 pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.

**Interpretación.**

En concordancia a la información descriptiva para cada variables del presente estudio, la tabla 10 muestra que, en el caso de la variable 1, el promedio es 33,59 y para la variable 2, 20,65; así mismo, la variable 1 presenta una dispersión de 7,436; mientras, en la variable 2, se dispersan en 4,637; en consideración a estos resultados y en conformidad a las respuestas del cuestionario, se observa que ambas variables presentan heterogeneidad entre los sujetos; siendo esta de 22,13% para la variable 1 y 22,45%, para la variable 2.

## 5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

### 5.2.1. Contrastación de hipótesis general

#### Variables:

V. 1.: La consulta externa de medicina.

V. 2.: La satisfacción de los pacientes.

#### 1. Planeamiento de hipótesis:

**H<sub>i</sub>:** El servicio de consulta externa de medicina se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022.

**H<sub>0</sub>:** El servicio de consulta externa de medicina no se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022.

#### 2. Nivel de significancia:

Alfa = 5%

#### 3. Estadístico de prueba:

El presente estudio es de diseño no experimental y presenta un nivel correlacional donde ambas variables asignan a las posibles respuestas bajo una escala cualitativa; en tal sentido, emplearemos como estadístico de prueba la Rho de Spearman; que nos permitirá determinar el grado de relación existente.

#### 4. Valor del coeficiente de correlación:

La Rho de Spearman oscila entre 0 y 1

Entre 0,00 a 0,19 es muy baja la correlación.

Entre 0,20 a 0,39 es baja la correlación.

Entre 0,40 a 0,59 es moderada la correlación.

Entre 0,60 a 0,79 es alta la correlación.

Entre 0,80 a 1,00 es muy alta la correlación.

Empleamos el software estadístico SPSS

**Tabla 11.**

*Correlación entre La consulta externa de medicina y La satisfacción de los pacientes, en los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.*

		<b>La consulta externa de medicina</b>	<b>La satisfacción de los pacientes</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>La consulta externa de medicina</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,636**
		N	237
	<b>La satisfacción de los pacientes</b>	Coeficiente de correlación	0,636**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	237

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a los 237 pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.

### **Conclusión.**

Apreciamos en la tabla 11 que el P valor es de 0%, el cual se sitúa por debajo de 5%, simultáneamente, el resultado obtenido para la Rho de Spearman es de 0,636; y, conforme al nivel de categorización para el estadístico, incide en una correlación positiva alta, por lo que existe correspondencia directa; en tal sentido existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “El servicio de consulta externa de medicina se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022”.

### **5.2.2. Contrastación de hipótesis específicas**

Empleamos el software informático SPSS para presentar la información ordenada en tablas y nos permita obtener el grado de correlación bivariado de las dimensiones para cada una de las hipótesis a contrastar en el presente estudio.

**a. Contrastación entre la consulta médica y la satisfacción respecto a la calidad humana.**

**Tabla 12.**

*Correlación entre la consulta médica y la satisfacción respecto a la calidad humana, en los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.*

		<b>La consulta médica</b>	<b>Satisfacción respecto a la calidad humana</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>La consulta médica</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	237
	<b>Satisfacción respecto a la calidad humana</b>	Coeficiente de correlación	0,620**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	237

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a los 237 pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.

**Planteamiento de las hipótesis.**

**H<sub>1</sub>**: La consulta médica se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad humana en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD-Rímac, 2022.

**H<sub>0</sub>**: La consulta médica no se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad humana en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022.

**Conclusión.**

La tabla 12, muestra los resultados de la prueba de hipótesis entre las dimensiones, así asumimos que el valor de la Rho de Spearman es de 0,620; el cual, conforme a la categorización, incide dentro de una correlación positiva

alta; en tanto, el P valor de 0% es inferior a 5%; por lo tanto, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir, “La consulta médica se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad humana en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD-Rímac, 2022”.

**b. Contratación entre la calidad asistencial y la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional.**

**Tabla 13.**

*Correlación entre la calidad asistencial y la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional, en los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.*

		<b>Calidad asistencial</b>	<b>Satisfacción respecto a la calidad técnica profesional</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad asistencial</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	237
	<b>Satisfacción respecto a la calidad técnica profesional</b>	Coeficiente de correlación	0,635**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	237

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a los 237 pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.

**Planteamiento de las hipótesis.**

**Hi<sub>2</sub>:** La calidad asistencial se relaciona de manera directa con la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022.

**H0<sub>2</sub>:** La calidad asistencial no se relaciona de manera directa con la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022.

**Conclusión.**

Los resultados mostrados en la tabla 13, revelan que la Rho de Spearman alcanza el valor de 0,635 y el P valor de 0% se sitúa por debajo de 5%; ante tal situación evidenciando que los valores se relacionan directa y positivamente de acuerdo a su calificación; contamos con suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “La calidad asistencial se relaciona de manera directa con la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022”.

**c. Contrastación entre la responsabilidad social médica y la satisfacción respecto a la calidad del entorno.**

**Tabla 14.**

*Correlación entre la responsabilidad social médica y la satisfacción respecto a la calidad del entorno, en los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.*

		<b>Responsabilidad social médica</b>	<b>Satisfacción respecto a la calidad del entorno</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Responsabilidad social médica</b>	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	237
	<b>Satisfacción respecto a la calidad del entorno</b>	Coeficiente de correlación	0,706**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	237

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a los 237 pacientes atendidos en las diferentes especialidades de los servicios de consulta externa en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD – Rímac, 2022.

### **Planteamiento de las hipótesis.**

**H<sub>13</sub>:** La responsabilidad social médica se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad del entorno en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022.

**H<sub>03</sub>:** La responsabilidad social médica no se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad del entorno en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022.

### **Conclusión.**

En la tabla 14, apreciamos que el estadístico de correlación Rho de Spearman, toma el valor de 0,706; el cual, conforme a la categorización del estadístico, incurre en una correlación positiva alta; además, como el P valor de 0% está por debajo de 0,05, se constituye en suficiente evidencia de dependencia entre las variables; en tal sentido, ante tanta evidencia rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; es decir, “La responsabilidad social médica se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad del entorno en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022”.

### **5.3. Discusión de resultados**

Este apartado presenta la confrontación de los resultados con los referentes teóricos.

Los resultados de la investigación en la contratación de la hipótesis general, ha permitido determinar que existe una correlación muy alta entre el servicio de consulta externa de medicina con la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022; con un valor de Rho igual a 0,636, con un p valor igual a 0,00 (p valor < 0,05).

Dicho resultado concuerda con el estudio de Luis Alberto Sánchez Barrón, donde su resultado fue que la satisfacción en las dimensiones de trato personal en donde la percepción del usuario en general califica como bueno el trato en el área de admisión (valor de p 0.000), buen trato del personal (valor de p 0.015), buen trato

al ser recibido por el médico (valor de  $p$  0.000) y buen trato del médico (valor de  $p$  0.000), estando satisfechos en general con el trato recibido por parte del personal administrativo de admisión, del personal de enfermería y de los médicos. Se encontró asociación de la satisfacción con el tiempo de consulta (valor de  $p$  0.000), en donde el 85 % de los usuarios señaló que este tiempo les pareció entre bueno y muy bueno, un 70.3 % mencionó que la consulta duró entre 11 a 15 minutos lo que concuerda con los referentes nacionales e internacionales de calidad.<sup>10</sup>

Conforme al resultado de la hipótesis específica 1, La consulta médica y la satisfacción respecto a la calidad humana, nos indica que existe una correlación positiva muy alta entre la consulta médica y la satisfacción respecto a la calidad humana en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022; con un valor de Rho igual a 0,987, con un  $p$  valor igual a 0,00 ( $p$  valor  $<$  0,05).

Al respecto, nuestros resultados no guardan semejanza con la investigación de Hao Zhang et Wenhua Wangen, en su estudio realizado en China, concluyen que el resultado del tratamiento y la comunicación médico-paciente son más importantes que el transporte, el tiempo de espera y la limpieza para predecir la satisfacción general de los servicios sanitarios ambulatorios. Este resultado ha demostrado que la desconfianza y las diferencias en las expectativas de tratamiento se asocian a la satisfacción del paciente y a las relaciones médico-pacientes en China.<sup>14</sup>

Asimismo, en los resultados de la hipótesis específica 2, la calidad asistencial y la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional, se demuestra que existe una correlación muy alta entre la calidad asistencial y su relación con la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022; con un valor de Rho igual a 0,962, con un  $p$  valor igual a 0,00 ( $p$  valor  $<$  0,05).

Para lo cual nuestro resultado guarda cierta coincidencia con la investigación de Marín guerra, cuyo resultado en las dimensiones de calidad respecto a las dimensiones del usuario posee grados altos de satisfacción de manera global. De esta manera, la dimensión de fiabilidad tuvo 62.5% de satisfacción, la capacidad de respuesta tuvo 81.8%, la seguridad tuvo 68.4, la de empatía tuvo 65.1% y la de aspectos tangibles tuvo 69.4% .<sup>19</sup>



Finalmente, en cuanto al resultado de la de la hipótesis específica 3, la responsabilidad social médica y la satisfacción respecto a la calidad del entorno, se concluye que existe una correlación positiva muy alta entre la responsabilidad social médica se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad del entorno en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022; con un valor de Rho igual a 0,951, con un p valor igual a 0,00 (p valor < 0,05).

Asimismo, revisando la literatura y contrastando nuestros resultados guarda cierta semejanza con el estudio de Arosemena, Alejandra, Marín, Enma Y., Otiniano, Juan C., quien concluye que el valor encontrado de satisfacción global por el presente estudio fue de 52.9% permitiendo catalogar al servicio de medicina interna como en proceso de mejora. El valor de satisfacción es dependiente del grado de instrucción y del grupo etario. Siendo menor en grupos usuarios adultos y con estudios secundarios y superiores. La satisfacción superó a la insatisfacción alcanzando rangos aceptables al evaluar los servicios prestados por el personal médico.<sup>17</sup>

#### **5.4. Aporte científico de la investigación**

El aporte científico son los resultados actuales que se evidencia respecto a la satisfacción percibida por los usuarios que acudieron a la consulta externa del servicio de medicina en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac; cuyas expectativas o deseos de los pacientes usuarios y sus percepciones aún se mantienen centrados en la cultura actitudinal que brinda el personal de salud exigiendo características o condiciones definidas que inciden con la atención al problema de su salud, siendo:

1. Mejorar la accesibilidad, con facilidad de contacto, telefónico o físico, canales de comunicación, tiempo de espera, facilidad de uso del servicio para obtener su tratamiento.
2. Mejora del carácter tangible, referido al ambiente físico, calidad y cantidad de materiales, equipos, personal e instalaciones.
3. La competencia profesional, exigencia de personal capacitado, habilidades y conocimientos necesarios para brindar el servicio.

4. Buenas prácticas del personal, en amabilidad, respeto, consideración y empatía con los usuarios.
5. Buenas prácticas de la actitud responsiva, referente a la disposición de la institución para brindar un servicio rápido no solo en el tiempo estipulado, sino también en el menor tiempo posible.
6. Buenas prácticas de la comunicación, referido a un lenguaje claro y sin detalles técnicos a la hora de comunicar información al usuario.
7. Seguridad y confianza de la institución, referido a los riesgos, peligros o dudas en el uso del servicio.



## CONCLUSIONES

Del análisis de los resultados podemos concluir en lo siguiente:

1. De acuerdo con el objetivo general de la investigación obtuvo como resultado una relación muy alta, según el valor obtenido  $p=0,00$  con un coeficiente de correlación de  $(r) = 0,636$ . Se determina que el servicio de consulta externa de medicina se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022.
2. En relación al objetivo específico 1, entre la variable la consulta médica y la satisfacción respecto a la calidad humana, obtuvo como resultado una relación muy alta con un valor de significancia  $p= 0,000$  menor a  $0,05$  con un coeficiente de correlación de  $(r) = 0,620$ . Se indica que la consulta médica se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad humana en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022.
3. En lo que refiere al objetivo específico 2, entre las variables la calidad asistencial y la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional, obtuvo como resultado una relación muy alta con un valor de significancia  $p= 0,000$  menor a  $0,05$  con un coeficiente de correlación de  $(r) = 0,635$ . Se concluye que la calidad asistencial se relaciona de manera directa con la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022.
4. En respuesta al objetivo específico 3, entre las variables la responsabilidad social médica y la satisfacción respecto a la calidad del entorno, obtuvo como resultado una relación muy alta, con un valor de significancia  $p= 0,001$  menor a  $0,05$  con un coeficiente de correlación de  $(r) = 0,706$ . Se indica que la responsabilidad social médica se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad del entorno en el Policlínico Francisco Pizarro ESSALUD- Rímac, 2022.

## **SUGERENCIAS**

Según los resultados de la investigación realizada, se sugiere lo siguiente:

1. Al Director del Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, mejorar los lineamientos básicos que se describen en los servicios de consulta externa de medicina, tomando en cuenta los planes de acción y control indicados para evaluar la satisfacción de los usuarios.
2. Al jefe del servicio de los consultorios externos gestionar los diferentes procesos de la atención médica teniendo en cuenta el profesionalismo, las capacidades del personal médico y asistencial, a fin de tomar acciones correctivas y preventivas ante cualquier situación donde se vulnere el derecho de los pacientes asegurados con problemas de salud.
3. A partir de la presente investigación se sugiere revisar y monitorear la programación del personal médico para asegurar el cumplimiento de la calidad asistencial médica, a fin de aumentar la oferta en citas a los pacientes en los servicios de consulta externa de medicina en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac.
4. Al jefe del servicio de los consultorios externos motivar a los trabajadores (personal médico, personal de modulares y personal de limpieza) en el cumplimiento de las metas puestas en la planeación estratégica de la institución, a fin de cumplir de manera eficiente y eficaz la responsabilidad social médica e institucional ante los usuarios consumidores del servicio.

## REFERENCIAS

1. MINSA. Observatorio de Calidad en Salud. Recuperado el 23 de mayo de 2019, de <http://www.minsa.gob.pe/calidad/observatorio/index.asp>
2. Ochante J, Hinojosa G, Ayala F, Pérez C. Satisfacción de la usuaria en consulta externa del servicio de ginecología en el Instituto Nacional Materno Perinatal. *Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal*, 2015;4(1):32-37. <https://doi.org/10.33421/inmp.21541>
3. González J, Díaz S, Hernández S, Huérfano S, Ibarra S, Jiménez A, Lara D, León I, Lizcano E. Satisfacción de pacientes que asisten a consulta médica ambulatoria en una EPS de régimen especial. *Carta Comunitaria*. 2018;23(134):4-14. <https://doi.org/10.26752/ccomunitaria.v23.n134.262>
4. Congreso de la República. Lima, Perú. Ley N 26842 - Ley General de Salud. [Internet] Lima, Perú. 1997. [Citado 11 Oct 2017]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/renhice/documentos/normativa/Ley%2026842-1997%20-%20Ley%20General%20de%20Salud%20Concordada.pdf>
5. Organización Mundial de la salud. Centro de prensa, cobertura sanitaria universal. [Online].; [cited 2021 abril 1. Available from: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs395/es/>
6. Ministerio de Salud. Información estadística maternidad segura y saludable. Recuperado el 12 de octubre del 2020. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2020/maternidad/estadistica.asp>.
7. Oficina de Gestión de la Calidad. Medición de la calidad Institucional a través del nivel de satisfacción del usuario externo del Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac. 2022.
8. ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [Online].; 2020 [cited 2020 10 Agosto. Available from: [esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad](http://esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad)

ensalud/#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organización,los%20conoci  
mientos%20del%20paciente%20y.

9. Miyahira Juana. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? Revista Médica Herediana. 2019 Julio; XII (3). 2019.
10. Sánchez Barrón Luis Alberto. Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey-México. 2012.
11. Rodríguez María y Rafael Muñoz. Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. España. Revista de Enfermería Actual. 32(1), 2017. Recuperado de: <http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/23807>.
12. Varela-Suárez María, Angie M Guzmán-Garay, Yury M Arenas. Satisfacción de los pacientes que asisten a consulta externa, Centro de Salud San Miguel de Tuta Boyacá 2019. Colombia. 2019.
13. Liang H, Xue Y, Zhang ZR. Patient satisfaction in China: a national survey of inpatients and outpatients. *BMJ Open*. 2021 Sep 7;11(9):e049570.
14. Zhang H, Wang W, Haggerty J, Schuster T. Predictors of patient satisfaction and outpatient health services in China: evidence from the WHO SAGE survey. *Fam Pract*. 2020 Sep 5;37(4):465-472
15. Mora Maldonado Mercedes Adela. “Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017”, Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. 13 (7). 2017.
16. García, Nuria y Gálvez, Roberto. Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos asistenciales de Salud. MINSA, ES SALUD, Chongoyape Perú. Revista científica Universidad Señor de Sipan, 8 (2), 1-10. Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>. 2016.
17. Arosemena, Alejandra, Marín, Enma Y., Otiniano, Juan C. Satisfacción de los Usuarios de la Consulta Externa del Servicio de Medicina Interna en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2018. Tesis. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima- Perú. 2018.

18. Leon Namuche AdP.. "Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo". Tesis magistral. Chiclayo: Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo, Departamento de consultorio externo; 2017.
19. Marín Guerra AE. "Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto". Tesis para optar el título profesional. Iquitos: Hospital Regional de Loreto, Departamento de consultorio externo; 2017.
20. Orozco Urbina Juana. F. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua, 2017. (Masters, CIES UNAN-Managua). <http://repositorio.unan.edu.ni/7910/1/cc.jpg>
21. Palacios Zevallos, María del Rosario. Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Universidad de Huánuco. 2017.
22. Jara Bustamante BA. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Regional del Norte Sanidad - PNP-Chiclayo - 2017. Repos Inst - USS [Internet]. 2018 [citado 5 de agosto de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/5793>
23. Quiñones JCG, Díaz S, Hernández S, Huérfano S, Ibarra S, Jiménez A, et al. Satisfacción de pacientes que asisten a consulta médica ambulatoria en una EPS de régimen especial. Carta Comunitaria; 23(134):4-14 p. [Internet] 2018. Extraído el 20 de abril de 2019. Disponible en: <https://revistas.juanncorpas.edu.co/index.php/cartacomunitaria/article/view/262>
24. Fernández B. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud Characato, Arequipa, 2018. Tesis para obtener el título profesional de Médico Cirujano. Universidad Nacional de San Agustín, 2018.
25. Guerra Arce Alfredo. Minsa.gob.pe. [Online].; 2012 [cited 2020 07 15. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.



26. Maritza Torres. Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian. [Infocalser.blogspot.com/2018/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html?m=1](http://Infocalser.blogspot.com/2018/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html?m=1)
27. Perú MdS. minsa. gob.pe estalecimientos de salud. [Online].; 2012 [cited 2020 07 15. Available from:
28. García-Ortegón, M.S., Gómez Álvarez, E. & Díaz-Quiroz, G. (2011). Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del CMN 20 de Noviembre del ISSSTE. 2017. *Rev Esp Med Quir*;16(4):208-214.
29. Academia Peruana de Salud. El futuro de la Salud en el Perú. Recuperado el 24 de noviembre del 2019. Disponible en [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev\\_academia/2013\\_n1/pdf/a10v20n1.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_academia/2013_n1/pdf/a10v20n1.pdf)
30. Rodríguez A., Calidad de los servicios de salud en Colombia desde la perspectiva del consumidor: propuesta de construcción de una escala de medida. Fecha de acceso: 7 febrero 2019.
31. Racoveanu N, Staehr K. Tecnología para el mejoramiento continuo de la atención sanitaria. Foro Mundial de la Salud [Internet]. 2013 [Citado el 10 de febrero del 2021]; 16; pp. 158-165. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/53791/WHF\\_1995\\_16\\_n2\\_p158-165\\_spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/53791/WHF_1995_16_n2_p158-165_spa.pdf).
32. Pizarro Sánchez, Elizabeth Mirella. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de gineco-obstetricia del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, EsSALUD - 2009. *Rev Per Obst Enf.*, ene. / jun. 2010, vol.6, no.1, p.2-9. ISSN 1816-7713
33. Maldonado, Albina. Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del hospital del seguro social universitario la paz, septiembre 2018. La Paz. Bolivia. 2018.
34. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. Indicadores de acceso y uso efectivo de los servicios de salud de afiliados al Seguro Popular. México. 2019. Recuperado el 3 de diciembre del 2020,

de<http://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Acceso%20y%20Uso%20Efectivo.pdf>

35. Fontalvo, T.J. y Vergara, J.C. La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008.2010. Recuperado el 30 de noviembre del 2016, de [http://managementensalud.com.ar/ebooks/La\\_Gestion\\_de\\_la\\_Calidad\\_en\\_los\\_Servicios\\_ISO9001-2008.pdf](http://managementensalud.com.ar/ebooks/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicios_ISO9001-2008.pdf).
36. Ministerio de Salud. Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [Internet] 2017. [Citado 11 Oct 2017] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pd>
37. Carmen G. Vela. Evaluación de la Calidad. Fondo Editorial UNMSM. Biblioteca Nacional del Perú N° 2012-02572. ISBN: 978-9972-46-475-1. Pag. 8. Lima – Perú.2012.
38. Seclén, Juan & Darras, Christian. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Fac. med. v.66 n.2, p, 112. Lima. 2005.
39. Robert A. Westbrook. Fuentes de satisfacción del consumidor con el comercio minorista. Puntos de venta. (3era. Ed.) Journal of Retailing. P, 732. EE.UU. 1981.
40. María C. Ruiz. Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos. 1ra. Edición: AECA, p, 88. Madrid. 2001.
41. Mira, José J. & Aranas, Jesús. La satisfacción del paciente como medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica, 114 (Supl 3):26-33. México. 2017.
42. Andia C., Pineda A, Sottec V, Santos J, Molina M. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar, abril 2002. Situa. 2002; 20:18-22
43. Gonzales Calva, Juan José. Satisfacción del Usuario: La Investigación sobre las Necesidades de Información. México: Investigación 11, 2017. ISBN: 978-607-02-0575-0.

44. Lupaca Layme, Pedro Sebastian. Percepción del Usuario sobre la Calidad de Atención en el Cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo. 2019.
45. Solares, Fernando. Satisfacción de la Atención prestada por el Personal Médico del Servicio de Emergencia del Hospital del Niño J:M. Venezuela : s.n., 2017.
46. Espinoza, Jhony. Satisfacción del Usuario de la Consulta Externa del Centro de Salud, Chiclayo. Lima, Perú. 2019.
47. Amaya, Estela Y. Evaluación de la Satisfacción de la Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe. Salvador: s.n., Junio de 2018.
48. Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D. y Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios: En Revista Panamericana de Salud Pública. Ob. Cit. p.229. 2019.
49. Baummer-Carr A, Nicolau DP. The challenges of patient satisfaction: influencing factors and the patient - provider relationship in the United States. *Expert Rev Anti Infect Ther.* 2017 Oct;15(10):955-962.
50. Barriga, Silverio. Psicología del Grupo y Cambio Social. Hora, p,222. Barcelona.1983.
51. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. p.19 y 21. Lima. 2021.
52. Ministerio de salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General. Lima.2018.
53. Torres, Fernando. G. “Proyecto de Atención Integral a la Urgencia y la Emergencia Médica para un Hospital de Excelencia”; p, 5. Habana-Cuba.2007.
54. Rodríguez, Augusto. Calidad de los servicios de salud en Colombia desde la perspectiva del consumidor: propuesta de construcción de una escala de medida. Fecha de acceso: 7 febrero 2019.
55. Instituto Salvadoreño del Seguro Social. Instructivo para la Consulta Subsecuente Especializada dentro del Plan Integral de Acortamiento de Citas. (En línea) Salvador: <http://www.gerenciasalud.com/art.260.htm> (Extraído: p. 1-3. 2019.
56. Ministerio de salud. Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General. Lima. 2018.

57. Martínez, Miguel. Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa. Segunda edición. Ed. Trillas. 36 (41):8. México. 2009.
58. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, R., & Baptista Lucio, P. Metodología de la Investigación (Sexta ed.). D.F, México: Editorial Mc Graw Hill Education. p, 130. México. 2014.
59. Ñaupás, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. Ediciones de la U, 4a. Edición. P, 334. Bogotá-Colombia.2013.
60. Hernández, Roberto. Metodología de la investigación. McGraw-Hill. Interamericana Editores, p.150. México. 2010.
61. Fachelli, S., y López, P. Metodología de investigación cualitativa. Universitat Autònoma de Barcelona. 2015:  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)

# **ANEXOS**

**ANEXO 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL**  
**POLICLÍNICO FRANCISCO PIZARRO ESSALUD- RIMAC, 2022.**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIAB.	DIMENCION	INDICADOR	METODOLOGIA
<p><b>GENERAL</b>  ¿Cuál es la relación entre el servicio de consulta externa de medicina y la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?  <b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿En qué medida la consulta médica se relaciona con la satisfacción respecto a la calidad humana en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?  ¿De qué manera la calidad asistencial se relaciona con la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?  ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social médica y la satisfacción</p>	<p><b>GENERAL</b>  Determinar cuál es la relación entre el servicio de consulta externa de medicina y la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b>  Evaluar en qué medida la consulta médica se relaciona con la satisfacción respecto a la calidad humana en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.  Evaluar de qué manera la calidad asistencial se relaciona con la satisfacción</p>	<p><b>GENERAL</b>  <b>Hi:</b> El servicio de consulta externa de medicina se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.  <b>HO:</b> El servicio de consulta externa de medicina no se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.</p> <p><b>ESPECIFICAS</b>  Hi1: La consulta médica se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad humana en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.  Hi0: La consulta médica no se relaciona de manera</p>	<p><b>V. I</b></p> <p><b>LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA</b></p> <p><b>V.D</b></p>	<p><b>La consulta médica</b></p> <p><b>Calidad asistencial</b></p> <p><b>Responsabilidad social médica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entendió la explicación del médico</li> <li>- Mejoría en su salud después de la consulta</li> <li>- Acceso a la programaron de cita y atención medica</li> <li>- Excelencia de la atención</li> <li>- Cumplimiento de valores en la atención</li> <li>- Trato profesional recibido durante y después de la consulta</li> <li>- Compromiso con la salud de su paciente</li> <li>- Cumplimiento de normas y/o reglamentos de RS del sector salud</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b>  Retrospectivo</p> <p><b>DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b>  Diseño experimental. No</p> <p><b>Leyenda:</b>  <b>n=</b> Muestra  <b>Ox= variable independiente:</b> La consulta externa de medicina  <b>Oy= variable dependiente:</b> La satisfacción de los pacientes  <b>r =</b> relación unidireccional de las variables</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA</b>  <b>Población:</b>  Constituido por 617 personas aseguradas que fueron atendidas en los servicios de</p>

<p>respecto a la calidad del entorno en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?</p>	<p>respecto a la calidad técnica profesional en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022. Conocer cuál es la relación entre la responsabilidad social médica y la satisfacción respecto a la calidad del entorno en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.</p>	<p>significativa con la satisfacción respecto a la calidad humana en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.  Hi2: La calidad asistencial se relaciona de manera directa con la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022. Hi0: La calidad asistencial no se relaciona de manera directa con la satisfacción respecto a la calidad técnica profesional en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.  Hi3: La responsabilidad social médica se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad del entorno en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022. Hi0: La responsabilidad social médica no se relaciona de manera significativa con la satisfacción respecto a la calidad del entorno en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022</p>	<p><b>LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</b></p>	<p><b>Satisfacción respecto a la calidad humana</b></p> <p><b>Satisfacción respecto a la calidad técnica profesional</b></p> <p><b>Satisfacción Respecto a la calidad del entorno</b></p>	<p>-Confianza y seguridad que le transmiten -Trato recibido por el medico - Calidad de atención en general  -Conocimientos técnicos - Interés por el paciente - Claridad en la información con el paciente  -Privacidad del paciente - Ambiente cómodo y limpio</p>	<p>consulta externa en todas las especialidades del Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac,2022. <b>Muestra:</b> 237 pacientes que fueron atendidas en los servicios de consulta externa en todas las especialidades del Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac,2022. <b>TECNICA</b> -La Encuesta</p>
--	---	--	--	---	---	---



## ANEXO 02



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID:

FECHA: / /

**TÍTULO:** LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL POLICLÍNICO FRANCISCO PIZARRO ESSALUD-RIMAC, 2022

**OBJETIVO:**

Determinar cuál es la relación entre el servicio de consulta externa de medicina y la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022.

**INVESTIGADOR:** MARÍA SOLEDAD GONZALES MONTEJO

**Consentimiento / Participación voluntaria**

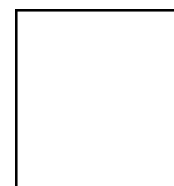
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

**Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_





## ANEXO 03

## CUESTIONARIO

5 =MUY DE ACUERDO 4=DE ACUERDO 3=INDIFERENTE 2= EN DESACUERDO 1= TOTALMENTE EN DESACUERDO

COD	CRITERIOS POR DIMENSIÓN E INDICADOR	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLES</b>						
<b>X</b>	<b>LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA</b>					
	<b>DIMENSION: LA CONSULTA MÉDICA</b> <b>INDICADORES:</b> -Entendió la explicación del médico -Mejoría en su salud después de la consulta -Acceso a la programación de cita y atención medica					
1	¿Considera que entendió la explicación del médico en la atención del servicio de consulta externa?					
2	¿Considera que sientes mejoría en su salud después de su consulta médica externa?					
3	¿Considera que fue positivo el acceso a la programación de cita y atención medica?					
	<b>DIMENSION: CALIDAD ASISTENCIAL</b> <b>INDICADORES:</b> -Excelencia de la atención - Cumplimiento de valores en la atención - Trato profesional recibido durante y después de la consulta					
4	¿Consideras que los profesionales médicos cumplen con la excelencia en la atención del servicio de consulta externa?					
5	¿Consideras que los profesionales médicos cumplen con los valores en la atención del servicio de consulta externa?					
6	¿Consideras positivo el trato profesional recibido durante y después de la consulta?					
	<b>DIMENSION: RESPONSABILIDAD SOCIAL MÉDICA</b> <b>INDICADORES:</b> -Compromiso con la salud de su paciente -Cumplimiento de normas y/o reglamentos de RS del sector salud					
7	¿Consideras que el personal médico cumple con el compromiso con la salud de su paciente?					
8	¿Consideras que se cumple las normas y/o reglamentos de la Responsabilidad Social del servicio médico?					

3= SATISFECHO 2= MEDIANAMENTE SATISFECHO 1= INSATISFECHO

V=Y	LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES	ESCALA		
		1	2	3
	<b>DIMENSIÓN:</b> SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD HUMANA <b>INDICADOR:</b> -Confianza y seguridad que le transmiten -Trato recibido por el medico - Calidad de atención en general			
9	¿Cómo califica la confianza y seguridad que le transmiten durante su consulta médica?			
10	¿Cómo califica el trato recibido por el medico durante su consulta médica?			
11	¿Cómo califica la calidad de atención en general en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?			
	<b>DIMENSIÓN:</b> SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD TÉCNICA PROFESIONAL <b>INDICADOR:</b> -Conocimientos técnicos - Interés por el paciente - Claridad en la información con el paciente			
12	¿Cómo calificas el conocimiento técnico del personal del médico?			
13	¿Cómo calificas el interés por el paciente de parte el personal médico?			
14	¿Cómo calificas la claridad de la información hacia el paciente de parte el personal médico?			
	<b>DIMENSIÓN:</b> SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DEL ENTORNO <b>INDICADOR:</b> -Privacidad del paciente - Ambiente cómodo y limpio			
15	¿Cómo calificas el respeto su privacidad durante la atención de su consulta externa?			
16	¿Consideras que existe un entorno con un ambiente cómodo y limpio en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?			

.....  
 INVESTIGADORA

## ANEXO 04

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Leoncio Enrique Vázquez SolísEspecialidad: Doctor en Derecho

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
La consulta médica	¿Considera que entendió la explicación del médico en la atención del servicio de consulta externa?	4	4	4	4
	¿Considera que sientes mejoría en su salud después de su consulta médica externa?	4	4	4	4
	¿Considera que fue positivo el acceso a la programación de cita y atención médica?	4	4	3	3
Calidad asistencial	¿Consideras que los profesionales médicos cumplen con la excelencia en la atención del servicio de consulta externa?	4	3	4	4
	¿Consideras que los profesionales médicos cumplen con los valores en la atención del servicio de consulta externa?	4	4	4	4
Satisfacción respecto a la calidad humana	¿Cómo califica la confianza y seguridad que le transmiten durante su consulta médica?	3	2	4	4
	¿Cómo califica la calidad de atención en general en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?	4	4	4	3
Satisfacción respecto a la calidad técnica profesional	¿Cómo calificas el interés por el paciente de parte del personal médico?	4	4	4	4
	¿Cómo calificas la claridad de la información hacia el paciente de parte del personal médico?	3	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

Dr. Leoncio Vázquez Solís



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO –  
PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Nombre del experto: César Wilfredo Rosas Echevarría

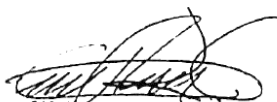
Especialidad: Magister

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
La consulta médica	¿Considera que entendió la explicación del médico en la atención del servicio de consulta externa?	4	4	3	4
	¿Considera que sientes mejoría en su salud después de su consulta médica externa?	4	4	3	4
	¿Considera que fue positivo el acceso a la programación de cita y atención médica?	4	4	3	4
Calidad asistencial	¿Consideras que los profesionales médicos cumplen con la excelencia en la atención del servicio de consulta externa?	4	3	4	4
	¿Consideras que los profesionales médicos cumplen con los valores en la atención del servicio de consulta externa?	3	4	4	4
Satisfacción respecto a la calidad humana	¿Cómo califica la confianza y seguridad que le transmiten durante su consulta médica?	4	4	3	4
	¿Cómo califica la calidad de atención en general en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?	4	4	4	4
Satisfacción respecto a la calidad técnica profesional	¿Cómo calificas el interés por el paciente de parte el personal médico?	4	4	4	4
	¿Cómo calificas la claridad de la información hacia el paciente de parte el personal médico?	4	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

  
 ROSAS ECHEVARRÍA  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 REG. CIP. N° 15004

Mg. CÉSAR WILFREDO, ROSAS ECHEVARRÍA



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN HUÁNUCO –  
PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Eduardo Martín Estrada Argandoña

Especialidad: Magister



“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
La consulta médica	¿Considera que entendió la explicación del médico en la atención del servicio de consulta externa?	4	4	4	4
	¿Considera que sientes mejoría en su salud después de su consulta médica externa?	3	3	4	4
	¿Considera que fue positivo el acceso a la programación de cita y atención médica?	3	4	3	3
Calidad asistencial	¿Consideras que los profesionales médicos cumplen con la excelencia en la atención del servicio de consulta externa?	4	4	4	4
	¿Consideras que los profesionales médicos cumplen con los valores en la atención del servicio de consulta externa?	4	4	4	4
Satisfacción respecto a la calidad humana	¿Cómo califica la confianza y seguridad que le transmiten durante su consulta médica?	4	4	4	4
	¿Cómo califica la calidad de atención en general en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?	3	3	3	4
Satisfacción respecto a la calidad técnica profesional	¿Cómo calificas el interés por el paciente de parte el personal médico?	4	4	4	4
	¿Cómo calificas la claridad de la información hacia el paciente de parte el personal médico?	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

Eduardo Martín Estrada Argandoña



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN HUÁNUCO –  
PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: JOSÉ LUIS MANDUJANO RUBÍN

Especialidad: DOCTOR EN DERECHO




"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
La consulta médica	¿Considera que entendió la explicación del médico en la atención del servicio de consulta externa?	4	4	3	4
	¿Considera que sientes mejoría en su salud después de su consulta médica externa?	4	4	4	4
	¿Considera que fue positivo el acceso a la programación de cita y atención médica?	4	4	4	4
Calidad asistencial	¿Consideras que los profesionales médicos cumplen con la excelencia en la atención del servicio de consulta externa?	4	4	3	4
	¿Consideras que los profesionales médicos cumplen con los valores en la atención del servicio de consulta externa?	3	4	3	4
Satisfacción respecto a la calidad humana	¿Cómo califica la confianza y seguridad que le transmiten durante su consulta médica?	4	4	4	4
	¿Cómo califica la calidad de atención en general en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?	4	4	4	4
Satisfacción respecto a la calidad técnica profesional	¿Cómo calificas el interés por el paciente de parte el personal médico?	4	4	3	3
	¿Cómo calificas la claridad de la información hacia el paciente de parte el personal médico?	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

  
Firma

0000-0001-5905-3965



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO –  
PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Fernando Soto Palomino

Especialidad: Doctor en Derecho



“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
La consulta médica	¿Considera que entendió la explicación del médico en la atención del servicio de consulta externa?	4	4	3	4
	¿Considera que sientes mejoría en su salud después de su consulta médica externa?	3	4	3	4
	¿Considera que fue positivo el acceso a la programación de cita y atención médica?	4	3	4	3
Calidad asistencial	¿Consideras que los profesionales médicos cumplen con la excelencia en la atención del servicio de consulta externa?	3	3	4	4
	¿Consideras que los profesionales médicos cumplen con los valores en la atención del servicio de consulta externa?	4	4	3	4
Satisfacción respecto a la calidad humana	¿Cómo califica la confianza y seguridad que le transmiten durante su consulta médica?	4	4	4	3
	¿Cómo califica la calidad de atención en general en el Policlínico Francisco Pizarro Essalud- Rímac, 2022?	4	3	4	4
Satisfacción respecto a la calidad técnica profesional	¿Cómo calificas el interés por el paciente de parte el personal médico?	4	3	3	4
	¿Cómo calificas la claridad de la información hacia el paciente de parte el personal médico?	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

Firma  
0000-0003-2176 5209

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Nació en Huánuco, Perú, es Médico Cirujano de Profesión egresado de la Universidad Peruana Los Andes, teniendo la Segunda Especialidad Profesional en Cirugía General por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Gonzales Montejo, Maria Soledad se encuentra laborando actualmente como Cirujano General en Essalud Seguro Social De Salud, fue Directora encargada del Hospital I Huariaca, nivel Ejecutivo 4 de la Red Asistencial Pasco. Actualmente es egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco.

María Soledad Gonzales Montejo





## ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día **lunes 10 DE JULIO DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA  
 Dra. Juvita Dina SOTO HILARIO  
 Dr. Lester Froilan SALINAS ORDOÑEZ

Presidente  
 Secretaria  
 Vocal

**Asesor (a) de tesis:** Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL (Resolución N° 04161-2022-UNHEVAL/EPG-D).

**La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Maria Soledad GONZALES MONTEJO.**

### Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL POLICLÍNICO FRANCISCO PIZARRO ESSALUD-RIMAC, 2022"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de DIECISIETE (17)  
 Equivalente a Muy BUENO, por lo que se declara APROBADO  
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:36 horas de 10 de julio de 2023.

.....  
**PRESIDENTE**  
 DNI N° 04025638

.....  
**SECRETARIO**  
 DNI N° 20718040

.....  
**VOCAL**  
 DNI N° 210399762

**Leyenda:**  
 19 a 20: Excelente  
 17 a 18: Muy Bueno  
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02210-2023-UNHEVAL/EPG-D)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

*El que suscribe:*

**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

**HACE CONSTAR:**

Que, la tesis titulada: **“LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL POLICLÍNICO FRANCISCO PIZARRO ESSALUD - RIMAC, 2022”**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Maria Soledad GONZALES MONTEJO** cuenta con un **índice de similitud del 16%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 19 de junio de 2023.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

## NOMBRE DEL TRABAJO

**LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL POLICLÍNICO FRANCISCO PIZARRO ESSALUD - RIMAC, 2022**

## AUTOR

**MARIA SOLEDAD GONZALES MONTEJO**

## RECUENTO DE PALABRAS

**12290 Words**

## RECUENTO DE CARACTERES

**67814 Characters**

## RECUENTO DE PÁGINAS

**59 Pages**

## TAMAÑO DEL ARCHIVO

**242.7KB**

## FECHA DE ENTREGA

**Jun 19, 2023 9:45 AM GMT-5**

## FECHA DEL INFORME

**Jun 19, 2023 9:46 AM GMT-5**

● **16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	<input checked="" type="checkbox"/>	Doctorado	
----------	--	----------------------	--	-----------	----------	-------------------------------------	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Grado que otorga	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	948993087
Nro. de Documento:	41137108				Correo Electrónico: Sol492@gmail.com			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO			
Apellidos y Nombres:	VILLAR CARBAJAL ENIT IDA			ORCID ID:	0000-0003-4272-1925	
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		Nro. de documento:	22408286

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	ROJAS COTRINA AMANCIO RICARDO
Secretario:	SOTO HILARIO JUVITA DINA
Vocal:	SALINAS ORDOÑEZ LESTER FROILAN
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	

**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los datos requeridos completos)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL POLICLÍNICO FRANCISCO PIZARRO ESSALUD – RIMAS, 2022
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.



**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)						
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo	Tesis Formato Patente de Invención		
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos		
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)			
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	CONSULTA EXTERNA	ATENCIÓN DE SALUD	PACIENTES			
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)			
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):				SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

**1. Autorización de Publicación Digital:**

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	Gonzales Montejo María Soledad	Huella Digital
DNI:	41137108	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 26/10/2023		

**Nota:**

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.