



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

**TESIS**

**Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería**

Nivel de satisfacción del paciente que acude a los servicios  
médicos de una clínica privada de Lima Norte, 2022

**PRESENTADO POR**

Caceda Davila, Julio Cesar Estuardo  
Almanza Alcedo, Valeria Karina

**ASESOR**

Millones Gomez, Segundo German

**Lima, Perú, 2022**

## INFORME DE ORIGINALIDAD ANTIPLAGIO TURNITIN

Mediante la presente, Yo:

1. Cáceda Dávila, Juliocésar Estuardo, identificado con DNI 47226840
2. Almanza Alcedo, Valeria Karina, identificada con DNI 46655512

Somos egresados de la Escuela Profesional de ENFERMERÍA del año 2021 – I Y 2021 – II, y habiendo realizado<sup>1</sup> TESIS TITULADO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LOS SERVICIOS MÉDICOS DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA NORTE, 2022 para optar el Título Profesional o el Grado de Bachiller de <sup>2</sup> TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA, se deja constancia que el trabajo de investigación fue sometido a la evaluación del Sistema Antiplagio Turnitin el 9 de enero de 2023, el cual ha generado el siguiente porcentaje de similitud<sup>3</sup> de 7% (siete por ciento).

En señal de conformidad con lo declarado, firmo el presente documento a los 12 días del mes de enero del año 2023.



**Egresado 1**



**Egresado 2**



**Millones Gomez Segundo**  
**German**  
**DNI 10690269**

<sup>1</sup> Especificar qué tipo de trabajo es: tesis (para optar el título), artículo (para optar el bachiller), etc.

<sup>2</sup> Indicar el título o grado académico: Licenciado o Bachiller en (Enfermería, Psicología ...), Abogado, Ingeniero Ambiental, Químico Farmacéutico, Ingeniero Industrial, Contador Público ...

<sup>3</sup> Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

# SATISFACCIÓN

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://www.scielo.org.pe">www.scielo.org.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://www.gob.pe">www.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="http://repositorio.uch.edu.pe">repositorio.uch.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="http://www.scielo.br">www.scielo.br</a> Fuente de Internet	1%

---

## **Dedicatoria**

Alabado sea Dios, por darnos salud, sabiduría, paciencia y perseverancia para seguir adelante. Dar las gracias a nuestras familias, por brindarnos continuamente apoyo, fortaleza y motivación.

## **Agradecimiento**

A mi familia, docentes, participantes de la investigación y a nuestro asesor quien nos orientó y apoyó durante la realización de nuestra investigación.

## Índice General

Dedicatoria.....	1
Agradecimiento .....	2
Índice General.....	3
Índice de Tablas.....	4
Índice de Figuras.....	5
Índice de Anexos.....	6
Resumen.....	7
Abstract.....	8
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	18
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSIÓN.....	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXOS .....	42

## Índice de Tablas

- Tabla 1.** Datos sociodemográficos de pacientes del servicio de urgencia y Tabla 1. consultorio externo de la clínica Clinikor, 2022 (N=143) ..... 25
- Tabla 2.** Resultados en porcentaje de las dimensiones globales del servicio de urgencia y consultorio externo de la clínica Clinikor, 2022 (N=143).. 26

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Resultados globales de las cinco dimensiones del servicio de urgencia y consultorio externo, 2022 (N=143).....	28
<b>Figura 2.</b> Resultados globales de las cinco dimensiones en el servicio de urgencia de la clínica Clinikor, 2022 (N=143).....	29
<b>Figura 3.</b> Resultados globales de las cinco dimensiones en el servicio de consultorio externo de la clínica Clinikor, 2022 (N=143).....	30

## Índice de Anexos

<b>Anexo A.</b> Operacionalización de la variable o variables.....	43
<b>Anexo B.</b> Instrumentos de recolección de datos .....	44
<b>Anexo C.</b> Consentimiento informado.....	49
<b>Anexo D.</b> Resolución o dictamen del comité de ética.....	51
<b>Anexo E.</b> Validez del instrumento.....	52
<b>Anexo F.</b> Confiabilidad del instrumento .....	53
<b>Anexo G.</b> Evidencia del trabajo de campo .....	54

## Resumen

**Objetivo:** El objetivo del estudio fue determinar el grado de satisfacción del paciente que acude a los servicios médicos de una clínica privada en Lima Norte.

**Materiales y métodos:** Se trabajó utilizando un enfoque cuantitativo con diseño metodológico descriptivo y transversal. La técnica para recolectar datos fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario SERVQUAL modificado por el Ministerio de Salud.

**Resultados:** Los resultados globales de los servicios de urgencias y consulta externa evidencian satisfacción por parte de los usuarios en la dimensión “fiabilidad” y “aspectos tangibles” (78%), sin embargo, la dimensión “empatía” posee un porcentaje mayor de insatisfacción (36%). Desglosando los resultados por cada servicio, obtenemos que en el servicio de urgencias la dimensión “capacidad de respuesta” es la que posee mayor número de usuarios satisfechos (83%), en contraste con “empatía” que recibe el puntaje más alto de insatisfacción (36%). Por último, en el servicio de consulta externa los usuarios refieren mayor satisfacción en la dimensión “aspectos tangibles” (78%) y mayor insatisfacción en la dimensión “empatía” (36%). Según la clasificación de la encuesta SERVQUAL modificada ambos servicios se encuentran dentro del rango aceptable.

**Conclusiones:** En el servicio de urgencias la dimensión “capacidad de respuesta” presenta el mayor nivel de satisfacción entre los usuarios y en consulta externa predomina la dimensión “tangibles”. Por otro lado, los resultados globales de las cinco dimensiones del servicio de urgencia y consulta externa indican que los usuarios se encuentran insatisfechos en la dimensión “empatía”.

**Palabras clave:** Satisfacción del Paciente, Calidad, Atención al Paciente, Pacientes (Fuente: DeCS).

## Abstract

**Objective:** The aim of the study was to determine the degree of satisfaction of a patient who attend healthcare services at a private clinic in Northern Lima.

**Materials and methods:** It was carried out using a quantitative approach with a descriptive and cross-sectional methodological design. The collection technique was the survey and the instrument was the SERVQUAL questionnaire modified by the Ministry of Health.

**Results:** The overall results of the emergency and outpatient services show patient satisfaction in the dimension of "reliability" and "tangible aspects" (78%), however, there is a higher percentage of dissatisfaction in the dimension of "empathy" (36%). Classifying the results for each service, it results that the dimension "responsiveness" is the one with the highest number of satisfied patients in the emergency department (83%), in contrast to "empathy" which receives the highest dissatisfaction score (36%). Finally, in the outpatient service, users report greater satisfaction in the dimension of "tangible aspects" (78%) and greater dissatisfaction in the dimension of "empathy" (36%). Regarding the classification of the modified SERVQUAL survey, both services are within the acceptable range.

**Conclusions:** In the emergency department, the dimension of "response capacity" shows the highest level of satisfaction among patients and the dimension of "tangible" predominates in outpatient clinic. On the other hand, the overall results of the five dimensions in the emergency service and outpatient clinic indicate that patients show dissatisfaction in the dimension of "empathy".

**Keywords:** patient satisfaction, quality, patient care, patients (Source: DeCS).

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que alrededor de 5,7 a 8,4 millones de personas mueren cada año como resultado de una inadecuada atención médica en territorios de bajos ingresos económicos; además, se estima que 60% de los fallecimientos por enfermedades que solicitan atención médica son atribuibles a una mala calidad de la atención (1). Asimismo, una revisión sistemática de 80 estudios encontró que los procedimientos médicos deficientes son habituales en los centros de atención primarios, sean públicos o privados (2). De acuerdo con la Agenda para la Salud Sostenible en las Américas 2018 - 2030, la calidad es una característica primordial de la salud mundial, por lo que propone como objetivo aumentar acciones destinadas a vigilar y valorar la calidad de la atención (3).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD) evidencia que la perspectiva de vida en Suecia es una de las más favorables en el mundo, esto debido a que su sistema de atención de la salud generalmente se desempeña bien al proporcionar un buen acceso a servicios de alta calidad, sin embargo, persisten los desafíos para brindar acceso equitativo de la asistencia sanitaria a las personas que viven en varias regiones (4). En Suecia durante el 2020, el 88% de los pacientes estaban satisfechos con el respeto y el trato en las clínicas de atención médica privadas, mientras que la proporción correspondiente para los pacientes en las clínicas públicas fue del 86%, esta estadística muestra la satisfacción del paciente con la clase o nivel de la atención en los servicios de salud (5).

La OECD indica que la población griega goza de buena salud con una esperanza de vida superior a la media europea, sin embargo, siguen existiendo retos para asegurar el acceso y la igualdad de atención, particularmente a la luz de los impactos de la pandemia (6). Durante el año 2021 se realizó un análisis en Grecia con el objetivo de investigar las percepciones y expectativas de los pacientes con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos en cinco hospitales públicos, obtuvieron 700 encuestas válidas con el método SERVQUAL evidenciando que existe una brecha negativa entre las expectativas de los pacientes y sus percepciones en las cinco medidas de calidad dimensionadas.

En cuanto a la confiabilidad de las preguntas, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach por separado para cada sección de la encuesta que componían las subescalas de calidad, tanto de expectativas (E) como de percepciones (P). Sus valores oscilaron entre 0,68 y 0,88, [Tangibles: (E) = 0,76, (P) = 0,80, Confiabilidad: (E) = 0,86, (P) = 0,88, Capacidad de respuesta: (E) = 0,68, (P) = 0,85, Seguridad: (E) = 0,87, (P) = 0,80) y Empatía: (E) = 0,83, (P) = 0,88] y se consideran de buenos a excelentes. Este resultado fue una prueba de la consistencia interna del cuestionario (7).

En el primer informe global conjunto de la OMS, la OCDE y el grupo del Banco Mundial se deja en claro que los servicios de atención médica de mala calidad están sofocando el progreso en la mejora de la atención en los países en desarrollo. Una investigación de ocho países con alta tasa de mortalidad en El Caribe y África descubrió que los servicios de salud materna y neonatal de alta calidad son pocos comunes; solo 28 % de la atención prenatal, 26 % de la atención en planificación familiar y un 21 % de los servicios pediátricos en estos países evaluaron la atención como positiva (8).

En las Américas tras investigar las experiencias y la confianza de las personas en los servicios de salud, se demostró que hay altos niveles de insatisfacción; solo el 39% pensó que la atención era satisfactoria y un 61% dijo que el centro de salud no brindaba atención eficiente (3).

En el Perú, en el 2018, la Contraloría General de la Republica realizó el operativo de control "Por una salud de calidad" para supervisar los servicios de salud que ofrecen el Ministerio de Salud (MINSA), Seguro Social de Salud (Essalud), Gobiernos Regionales, Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú con el objetivo de contribuir a la mejora de los asistencia de salud pública y al buen uso de los bienes del estado; como resultado del operativo se identificó que en el sector de los servicios de emergencia el 43% de los establecimientos carecen de una gestión de personal suficientes para esta unidad, encontrando el mayor déficit en los centros de salud de la Policía Nacional del Perú (69%), de los Gobiernos Regionales (52%) y de Essalud (39%); además, el 44% de los establecimientos visitados no cuenta con el requerimiento necesario para la atención de pacientes, mientras que el 37% no cuenta con la infraestructura

necesaria, siendo los hospitales de la Policía Nacional (57%), Gobiernos Regionales (50%) y Essalud (37%) los que cuentan con una infraestructura menos adecuada. El riesgo es por la falta de atención oportuna, así como una baja calidad en la atención (9).

En un estudio realizado durante el 2018 se tuvo como objetivo evaluar la satisfacción con los servicios de salud que brindan los establecimientos del MINSA e identificar factores de riesgo para los adultos peruanos, se encontró que a nivel nacional el 74,3% calificaron como "bueno o muy bueno" el servicio que tenían. Amazonas (89,3%), Cajamarca (89,0%), Loreto (87,1) y Huánuco (85,1%) fueron los departamentos más satisfechos por la atención de salud que recibieron. Por otro lado, Cusco (56,7%), Ica (58,4%), Tacna (63,4%) y Madre de Dios (65,3%) reportaron el nivel más bajo de satisfacción con los servicios de salud recibidos (10).

En el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) de Lima durante el 2019 se aplicó una encuesta de satisfacción del usuario de consultorio externo con la metodología SERVQUAL, encontrándose en el área de emergencia un 29.5% de insatisfacción, siendo empatía la dimensión que ocupó el primer lugar; en el área de hospitalización se observó un 14.4% de insatisfacción, siendo la dimensión de capacidad de reacción la que ocupó el primer lugar y en consulta externa se obtuvo un 21.4% de insatisfacción, donde la dimensión de empatía ocupó el primer lugar (11).

En el Hospital Hermilio Valdizán en Lima tras realizarse la encuesta SERVQUAL modificada en el año 2021, se encontró de manera global que el 85.2% de los encuestados refieren estar satisfechos con la atención ambulatoria y el 14.8% se sienten insatisfechos, en el servicio de hospitalización el 88.7% se sienten satisfechos y el 11.3% se sienten insatisfechos, en cuanto al servicio de emergencia el 83.4% de los encuestados se sienten satisfechos y el 16.6% se sienten insatisfechos (12).

El Hospital de Emergencias Villa El Salvador en Lima a través de la encuesta SERVQUAL modificada realizada durante los años 2018, 2019 y 2020, identificó un porcentaje de satisfacción del 60.8%, 65.2% y 68.2%, respectivamente (13).

Actualmente en las clínicas privadas del Perú existen pocos estudios sobre la satisfacción del usuario; sin embargo, se evidencia que durante el año 2019 en la Clínica Stella Maris el tiempo de espera y la satisfacción del usuario están relacionados significativamente, pues el 52,3% de los encuestados expresaron su insatisfacción debido a que la demora en atención era demasiado larga, además, el 53.2% refirieron estar inconformes con la atención y solo el 38.7% declararon estar conformes (14). Durante el año 2018 en el distrito de Independencia en Lima se visualiza que en la Clínica Jesús del Norte la mayoría de las personas encuestadas (53.39%) está completamente satisfecho con el nivel de atención del servicio brindado durante la asistencia de emergencia y el 63.02% está de acuerdo con la conformidad del usuario en el servicio de emergencia (15).

El logro de metas es la teoría de enfermería de King, se refiere al hecho de que, para obtener un alto nivel de calidad del servicio, se deben lograr una variedad de objetivos para que el paciente esté satisfecho con la atención sanitaria, para ello, se debe mantener la comunicación para que se identifique el problema (16).

La OMS refiere que para tener un servicio de alta calidad se debe tener una atención adecuada en el momento adecuado, satisfaciendo los requerimientos y preferencias de los pacientes y aminorando el daño y el agotamiento de los recursos (2). La calidad de la atención se puede medir y se puede mejorar de forma continua a través de atenciones sustentadas en evidencias que tengan en consideración las exigencias y prioridades de los clientes en salud (1).

Las clínicas que alcanzan un alto grado de satisfacción de sus pacientes son aquellas que entienden y responden a sus necesidades superando sus expectativas (17).

El nivel de satisfacción del usuario está vinculado con el cumplimiento sus expectativas, no obstante, la satisfacción no es una medida perfecta para calificar la calidad de un servicio por sí sola; los usuarios pueden sentirse satisfechos, a pesar de que la práctica clínica sea de baja calidad, si no tienen muchas expectativas sobre la atención que se les brinda (18).

La percepción de satisfacción del paciente se aprecia a través de aspectos como el saludo, el buen trato, el cumplimiento, la despedida, la presentación personal, la respuesta oportuna, la vocación del personal, el comportamiento ético (19).

La diferencia entre percepción y expectativa indica deficiencias de calidad cuando el puntaje de expectativa excede el puntaje de percepción (17).

La satisfacción, variable del presente estudio, hace referencia al cuidado de la salud en sentido amplio, tanto técnico como de relaciones interpersonales (20).

Existen numerosos modelos teóricos para orientar la investigación y la práctica de evaluar la calidad, uno de los que más éxito ha alcanzado en la evaluación de la atención de salud es el SERVQUAL (21).

En ese sentido, el MINSA ha adoptado la metodología realizando escasos cambios en el contenido de las preguntas, obteniendo el instrumento SERVQUAL modificado para su uso en los centros de salud, en ella, la diferencia entre las percepciones y expectativas de los pacientes determinan la calidad de la atención; por su validez y alta confiabilidad, este modelo es utilizado en los centros de salud del país (22). Este modelo señala que el principio básico de la satisfacción o insatisfacción es la consecuencia de comparar las expectativas y las percepciones de la atención (23).

El instrumento SERVQUAL consta de 22 preguntas distribuidas en 5 dimensiones de la calidad y se realiza dos veces al paciente, la primera antes de que reciba el servicio y evalúa la calidad que se espera, la segunda vez se realizará cuando ya ha recibido la atención y evalúa la calidad percibida (24).

Las cinco dimensiones son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

En las clínicas privadas la población objetiva del estudio, es decir, el usuario de salud alega que sus necesidades y preferencias están siendo satisfechas, ha pasado de ser un sujeto pasivo a convertirse en activista de su propia salud, defendiendo sus derechos e intereses y velando por su propia seguridad, ganando capacidad de decisión y empoderamiento en relación con su propia enfermedad, por lo tanto, conocer la satisfacción del paciente puede ayudar a

predecir, entre otras cosas, el cumplimiento terapéutico y el regreso al mismo centro tras otro episodio. (20).

Real y Real (25) en Itauguá - Paraguay, en el 2019, desarrollaron el estudio "Factores de insatisfacción al alta de un servicio de Clínica Médica del Paraguay". Utilizaron el instrumento SERVQUAL, se observó la frecuencia de satisfacción del 41% e insatisfacción en 59% de la muestra. Concluyen que la frecuencia de insatisfacción de los pacientes fue 59%. La dimensión del instrumento SERVQUAL de baja puntuación fue la perceptibilidad. Estadísticamente los factores de riesgo relacionados con la insatisfacción fueron del sexo masculino, el país de origen, el estado civil soltero y la presencia de enfermedades concurrentes.

Peralta y colaboradores (26) en Asunción - Paraguay, en el 2018, desarrollaron el estudio "Satisfacción de los pacientes que egresaron de la Clínica Médica del Hospital Nacional en el 2018". Utilizaron el instrumento SERVQUAL, encontraron que la satisfacción de los usuarios fue 39,6% y de insatisfacción el 60,3%. Concluyeron que la tasa de satisfacción de los pacientes fue de 39,6%. La dimensión de puntuación más alta del instrumento SERVQUAL fue la seguridad, mientras que la menor fue la tangibilidad.

Calvo y colaboradores (27) desarrollaron un estudio en Madrid - España, en el 2021, "Estudio sobre la valoración de la calidad percibida de pacientes con gota atendidos en una consulta de reumatología por una enfermera especialista". Utilizaron el instrumento SERVQUAL y descubrieron que el 39% estaba satisfecho con el servicio que recibió y el 55% extremadamente satisfecho. Los pacientes encuestados se mostraron satisfechos con la consulta brindada por parte de la enfermera clínica especialista, el 66% consideró buena la consulta telefónica con la enfermera. Concluyeron que los pacientes que acudían a las enfermeras clínicas especialistas estaban generalmente muy satisfechos. Comprender y sistematizar los aportes de los usuarios es fundamental para perfeccionar la atención clínica.

En 2021, Rahim y colaboradores (28), en Kelantan – Malasia, realizaron un estudio "Evaluación de la satisfacción del paciente y la calidad de la atención

hospitalaria en Malasia mediante SERVQUAL y Facebook”. Utilizando el instrumento SERVQUAL y el software WebHarvy Scraping (SysNucleus, Kochi, India) para recopilar datos de comentarios de Facebook en las páginas oficiales de los hospitales públicos de Malasia, arrojaron que el 73,5 % de los pacientes estaban satisfechos con los servicios de los hospitales públicos y el 26,5 % se encontraba insatisfechos. Las dimensiones SERVQUAL encontradas son 13,2% tangible, 68,9% fiabilidad, 6,8% capacidad de actuar rápido, 19,5% seguridad y 64,3% empatía. Después de controlar las variables del hospital, todas las dimensiones de SERVQUAL excepto la tangibilidad y la seguridad mostraron correlaciones significativas con la insatisfacción del paciente. Los estudios concluyeron que los pacientes de hospitales rurales tenían más probabilidades de estar insatisfechos ( $P < 0,001$ ). Por lo tanto, un sitio de redes sociales conocido como revisiones en línea de pacientes (POR), que utiliza técnicas de aprendizaje automático, ofrece una forma práctica y útil para que los pacientes expresen sus opiniones sobre la calidad de la atención y complementar las encuestas. Los resultados brindan información clave para permitir que las instalaciones de atención médica usen POR para monitorear y evaluar la calidad del servicio en tiempo real.

En el 2021, Obregón y colaboradores (29) realizaron un estudio en Lima - Perú titulado “Satisfacción con la atención recibida en un servicio especializado en adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel”. Emplearon la herramienta SERVQUAL, adaptada y validada de contenido, encontraron que solo el 28,57% de los jóvenes estaban satisfechos con la atención recibida en los servicios diferenciados, observaron una tendencia de insatisfacción con la atención que recibieron en cada servicio. Los motivos de insatisfacción citados con mayor frecuencia fueron la confiabilidad (76,20%) y los aspectos tangibles (67,86%), mientras que la dimensión empatía indicó que más jóvenes estaban satisfechos con la atención (39,28%). Concluyeron que la mayoría de los jóvenes estaban insatisfechos con la atención que recibieron en los servicios diferenciados y los adolescentes más insatisfechos se presentaron en las dimensiones fiabilidad y tangibilidad.

En el 2021, Febres y colaboradores (30), en Huancayo – Perú, realizaron un estudio “Satisfacción del usuario y calidad de atención en los servicios de

medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión”. Mediante el instrumento SERVQUAL encontraron que, del total de la muestra evaluada, el 60,3% se mostró satisfecho y el 39,4% insatisfecho con la atención. En cuanto a la calidad del trato, el 86,8% de los usuarios manifestaron satisfacción con la sensación de seguridad durante el trato y el 80,3% con empatía. Concluyeron que el 60.3 % de los usuarios de consultorio externo de medicina interna del Hospital Carrión estaban satisfechos con la calidad del servicio; las dimensiones seguridad y empatía fueron las que los usuarios calificaron como más satisfechas, mientras que las dimensiones tangibles fueron las que lograron mayor porcentaje de puntuaciones insatisfechas. Por lo tanto, los sistemas de salud deben atribuir estrategias de mejora de la atención para garantizar que los usuarios reciban una atención oportuna y de calidad.

Conociendo cómo los pacientes califican determinadas dimensiones ligadas a la atención de la salud se pueden identificar los puntos débiles y se pueden hacer mejoras para brindar e identificar un servicio de mayor calidad; por ello; la importancia de evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios médicos mediante un instrumento reconocido con el fin de armonizar medidas de calidad basándose en la satisfacción del paciente.

En relación con la justificación del estudio, se evidenció que, en la indagación de la información con relevancia científica en distintas bases de datos, particularmente en clínicas privadas del territorio nacional, existen escasos datos sobre la satisfacción del paciente en relación con su atención; por ello, los hallazgos encontrados en el estudio buscan incrementar el escaso conocimiento existente sobre todo en el lugar donde se realiza el estudio.

Referente al valor práctico del estudio, el análisis de las cinco dimensiones encontradas en las encuestas, determinaron los aspectos de los servicios médicos que influyen en la insatisfacción del paciente, revelando los aspectos que se pueden mejorar para conseguir la satisfacción del paciente a lo largo de su atención. El valor social del estudio queda demostrado al resolver los aspectos que provocaron la insatisfacción del paciente durante su atención en los servicios médicos, de esta forma, los pacientes obtuvieron una atención más complaciente a sus expectativas. Por último, en relación con el valor

metodológico, el presente estudio buscó divulgar un instrumento de recolección de datos validado y construido por expertos, con ello, se obtuvieron resultados que permitieron mejorar la satisfacción del paciente durante la atención en los servicios médicos.

El estudio tuvo como objetivo conocer el grado de satisfacción de los pacientes que acude a los servicios médicos de la clínica privada en Lima Norte.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. ENFOQUE Y DISEÑO

Se trabajó utilizando un enfoque cuantitativo porque se midió la variable en un determinado contexto; los resultados se analizaron mediante métodos estadísticos y se extrajeron una serie de conclusiones. El diseño es descriptivo dado que se buscó analizar cómo se manifiesta la satisfacción en las diferentes dimensiones de las encuestas (31). Además, fue de corte transversal dado que se recolectaron los datos en un periodo de tiempo determinado (32).

### 2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 2.2.1. Población de estudio

La población de estudio estuvo constituida por los pacientes atendidos durante el periodo del 02 de noviembre al 22 de noviembre del 2022 en los servicios médicos de la clínica privada Clinikor ubicada en Lima Norte, la cual en promedio se atienden 172 pacientes al mes. Específicamente se abordaron a los pacientes antes que inicien su atención en los servicios de urgencias o consulta externa y al término del mismo.

#### 2.2.2. Selección de la muestra:

Considerando el modelo de evaluación SERVQUAL modificado y adaptado por el MINSA y aprobado por Resolución del Ministerio N° 527-2011, la muestra se obtuvo resolviendo la fórmula para el cálculo de porcentajes de investigación descriptiva (22).

A la muestra calculada se aumentó un 20%, para compensar las pérdidas o errores durante la encuesta.

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra (n):

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Reemplazamos los datos para resolver la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)172}{0.05^2(172-1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5^{1+1} \times 172}{0.05^2(172-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5^2 \times 172}{171 \times 0.05^2 + 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}$$

$$n = \frac{172 \times 0.5^2 \times 3.8416}{171 \times 0.05^2 + 0.25 \times 1.96^2}$$

$$n = \frac{172 \times 0.25 \times 3.8416}{0.4275 + 0.9604}$$

$$n = \frac{165.1888}{1.3879}$$

$$n = 119 + 20\%$$

n = 143 tamaño total de la muestra.

### 2.2.3. Muestreo:

Los pacientes fueron seleccionados por medio de un muestreo sistemático, para ello, se dividió la cantidad de usuarios atendidos en los servicios médicos durante la última semana previa a la realización de las encuestas entre el tamaño de la muestra obtenida mediante la fórmula, el resultado dio a conocer el número de intervalos de pacientes para realizar las entrevistas.

Número de pacientes atendidos en el último mes previo a realizar las encuestas 170. Tamaño de la muestra obtenida mediante fórmula 143. Redondeando su resultado se procedió a encuestar después de cada un paciente atendido en los servicios médicos.

**Criterios de inclusión:**

- Los pacientes atendidos en los servicios de urgencias o consulta externa deben ser mayores de 18 años, ser hombre o mujer, y aceptar firmar el consentimiento informado.
- Cualquier persona mayor de 18 años que acompañe a un paciente menor de 18 años para atención de urgencia o una consulta ambulatoria y acepte firmar el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:**

- Pacientes menores de 18 años de edad.
- Pacientes mayores de 18 años o acompañantes de menores de 18 años que se nieguen a firmar el consentimiento informado.

**2.3. VARIABLE DE ESTUDIO**

La satisfacción del paciente fue la principal variable de este estudio, es una variable cualitativa y su escala de medición es nominal ya que permitió recibir una calificación de satisfecho o insatisfecho (33).

**Definición conceptual:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece (22).

**Definición operacional:** El nivel de cumplimiento por parte de una clínica privada de Lima Norte con respecto a las expectativas y percepciones de los pacientes que se atienden en los servicios médicos; en cuanto a la capacidad de respuesta en las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles que serán evaluadas por el cuestionario SERVQUAL modificada.

## **2.4. TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

Debido a que se basa en preguntas predeterminadas con un orden lógico y un sistema de respuesta jerarquizado, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, permitiendo recoger datos a través del interrogatorio con el fin de obtener la información necesaria para la investigación (33).

### **Instrumento de recolección de datos:**

Como herramienta de recopilación de datos, se utilizó el modelo SERVQUAL modificado por el MINSA que ha adoptado la metodología del modelo original de Zeithaml, Parasuraman y Berry con cambios menores en el modelo y el contenido del cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo con el objetivo de identificar las causas del nivel de insatisfacción del paciente y poder realizar acciones de mejoría (22).

El instrumento está compuesto por cinco dimensiones:

Fiabilidad, capacidad para prestar un servicio de manera competente y oportuna (21). Seguridad, en relación con la cortesía, los conocimientos, competencias profesionales y la capacidad de inspirar confianza (23). Responsabilidad para actuar, voluntad de ayudar y colaborar con la salud de los pacientes y brindar un servicio rápido; si el paciente tuviera algún problema, el personal debe resolver con rapidez (24). Elementos tangibles se refiere básicamente al aspecto de la apariencia físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (34). Por último, la empatía se demuestra con la atención personalizada que el centro de salud ofrece a los usuarios de acuerdo con sus necesidades (35).

En cuanto a la estructura de la encuesta se compone de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Cada pregunta se respondió con una escala numérica del 1 al 7. Considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

### **Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos:**

En el 2020 Chujandama y colaboradores (36) realizaron un estudio en Lima - Perú con el objetivo de validar y evaluar el modelo SERVQUAL para medir la satisfacción de los usuarios en consultas ambulatorias privadas en Lima Metropolitana; especialmente en la Red de Clínicas privadas Los Álamos, en la cual la validez del instrumento se realizó con la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), tanto para el estudio global, expectativas y percepciones. Esta prueba arrojó los siguientes resultados: calidad percibida 0,923, expectativas 0,948 y percepciones 0,934, por lo que es una prueba muy aceptable. La prueba de esfericidad de Bartlett determinó un valor de significación menor a 0,05 para el resultado global, para la validación de expectativas y percepciones, por lo que determinó que existe correlación entre las variables (Ver anexo E).

Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se utilizó el alfa de Cronbach, en el cual el cero representa una inexactitud significativa en la medición y los valores más cercanos a uno son sustancialmente más confiables. El alfa de Cronbach para los 44 ítems fue 0,960; para las expectativas, fue 0,957; y para las percepciones fue de 0,977, determinando que los resultados son bastante confiables (36) (Ver anexo F).

## **2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Para el desarrollo del trabajo de campo se solicitó mediante una carta de presentación remitida al director médico de la Clínica Privada Clinikor, el permiso de acceso a la clínica, para poder abordar a los pacientes de dicha institución.

### 2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La recolección de datos se realizó posterior a la aprobación del permiso de acceso a la clínica, esta actividad se realizó en 21 días durante el periodo del 02 de noviembre al 22 de noviembre del 2022 en los servicios de urgencias y consulta externa. Se encuestó a los pacientes antes que inicien su atención en los servicios de urgencias o consulta externa con el cuestionario expectativas y al término del mismo con el cuestionario percepciones. A cada paciente se les explicó el objetivo de la investigación y se le invitó a participar, por consiguiente, se le entregó el consentimiento informado para su debida participación. El llenado de la encuesta de cada paciente tomó un tiempo aproximado de 15 minutos. Luego de terminar el trabajo de campo, se procedió a verificar cada una de las encuestas para evaluar la calidad del llenado y poder continuar la codificación respectiva.

### 2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

El análisis de los datos de las cinco dimensiones fue representado en porcentajes. Se calificó como paciente satisfecho al valor positivo (+) de la diferencia de las percepciones (P) y las expectativas (E) y como paciente insatisfecho al valor negativo (-) de la diferencia  $P - E$ .

Se utilizó el programa Excel para elaborar una tabla en la cual se vaciaron los datos obtenidos. Para obtener el nivel de insatisfacción el porcentaje esperado debe ser mayor al 60%, el rango entre 40% y el 60% está en proceso de satisfacción por parte del paciente y el porcentaje menor del 40% indica la satisfacción por parte del paciente.

> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 - 60 %	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

El porcentaje de personas insatisfechas fue visto como una oportunidad de mejora. Los resultados se graficaron en términos de niveles de satisfacción o insatisfacción y dimensiones.

## **2.7 ASPECTOS ÉTICOS**

Toda investigación en que participen seres humanos debe realizarse de acuerdo con cuatro principios éticos básicos; a saber, autonomía, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia (37). De la misma manera se aplicó el consentimiento informado previo a la divulgación de información clara a todos los participantes.

### **Principio de Autonomía**

El término significa autogobierno, es decir, la decisión de una persona es autónoma si ella deriva de sus propios valores y creencias, se basa en un conocimiento y entendimiento adecuados sobre lo que debe decidir o actuar y en no estar sujeto a coacción externa o interna (38). Durante la investigación, este principio estuvo incorporado en la aceptación del consentimiento informado.

### **Principio de beneficencia**

La noción de beneficencia está dada por la obligación de brindar protección a los participantes contra cualquier perjuicio, este principio orienta al investigador en el cumplimiento de dos normas: No causar ningún tipo de daño y maximizar los beneficios minimizando los posibles daños (39). Se informó a los pacientes o acompañantes que no existen riesgos por participar, así como los posibles beneficios de hacerlo.

### **Principio de no maleficencia**

Consiste en mantener una vigilancia constante para que los participantes no sufran ningún daño, ya que es responsabilidad del organizador velar por su bienestar físico, emocional y social (40). Se garantizó que ningún participante sufra daño alguno.

### **Principio de justicia**

Este principio se refiere a la igualdad y equidad (41). Sin distinción alguna, todos los pacientes tuvieron la oportunidad de participar y conocer los resultados.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1. Datos sociodemográficos de pacientes del servicio de urgencia y consultorio externo de la clínica Clinicor, 2022 (N=143)**

Información de los participantes	Total	
	N	%
Total	143	100%
Edad	Min:32 Max:78 Media:54	
Sexo del participante		
Femenino	68	47,6%
Masculino	75	52,4%
Grado de instrucción		
Analfabeta	7	4,9%
Primaria	17	11,9%
Secundaria	61	42,7%
Técnico	41	28,7%
Superior	17	11,9%
Condición del encuestado		
Usuario	98	68,5%
Acompañante	45	31,5%
Tipo de paciente	N	
Nuevo	50	35,0%
Continuador	93	65,0%

***Elaboración propia***

En el cuadro de los datos sociodemográficos se evidencia que la edad mínima fue 32 años, la edad máxima 78 y la edad promedio de 54 años. Del total de pacientes 47.6% representan al sexo femenino y 52.4% representan al sexo masculino. En cuanto al grado de instrucción 4.9% refieren ser analfabetas, 11.9% tener solo primaria completa, 42.7% tienen secundaria completa, 28.7% tienen estudios técnicos y el 11.9% tienen estudios superiores. Respecto a la condición del encuestado, el 68.5% eran usuarios y un 31.5% ser acompañantes. Finalmente, el 35% fueron usuarios nuevos y un 65% usuarios continuadores.

**Tabla 2. Resultados en porcentaje de las dimensiones globales del servicio de urgencia y consultorio externo de la clínica Clinicor, 2022 (N=143)**

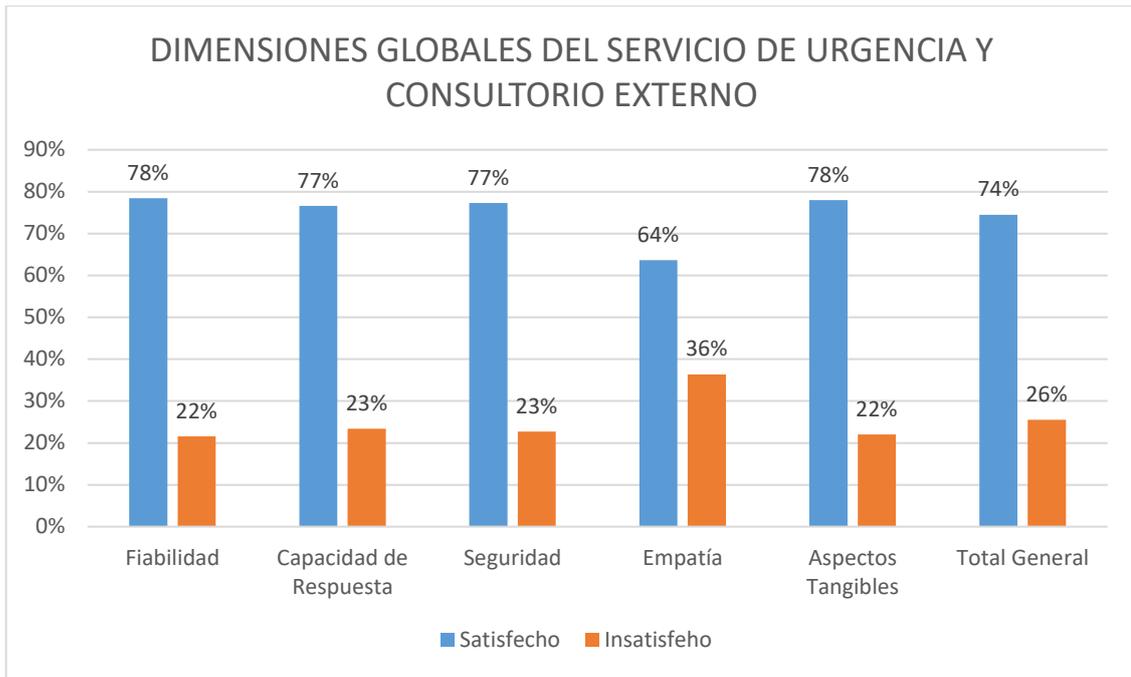
Dimensiones	Preguntas	Satisfecho ( + )		Insatisfecho ( - )	
		n°	%	n°	%
Fiabilidad	P1=	113	79%	30	21%
	P2=	103	72%	40	28%
	P3=	126	88%	17	12%
	P4=	110	77%	33	23%
	P5=	109	76%	34	24%
	Total	561	78%	154	22%
Capacidad de Respuesta	P6=	106	74%	37	26%
	P7=	84	59%	59	41%
	P8=	122	85%	21	15%
	P9=	126	88%	17	12%
	Total	438	77%	134	23%
Seguridad	P10=	107	75%	36	25%
	P11=	121	85%	22	15%
	P12=	122	85%	21	15%
	P13=	92	64%	51	36%
	Total	442	77%	130	23%
Empatía	P14=	115	80%	28	20%
	P15=	88	62%	55	38%
	P16=	82	57%	61	43%
	P17=	85	59%	58	41%
	P18=	85	59%	58	41%
	Total	455	64%	260	36%
Aspectos Tangibles	P19=	104	73%	39	27%
	P20=	106	74%	37	26%
	P21=	120	84%	23	16%
	P22=	116	81%	27	19%
	Total	446	78%	126	22%
Total general			74%		26%

*Elaboración propia*

> 60%	Por Mejorar
40 – 60%	En Proceso
< 40%	Aceptable

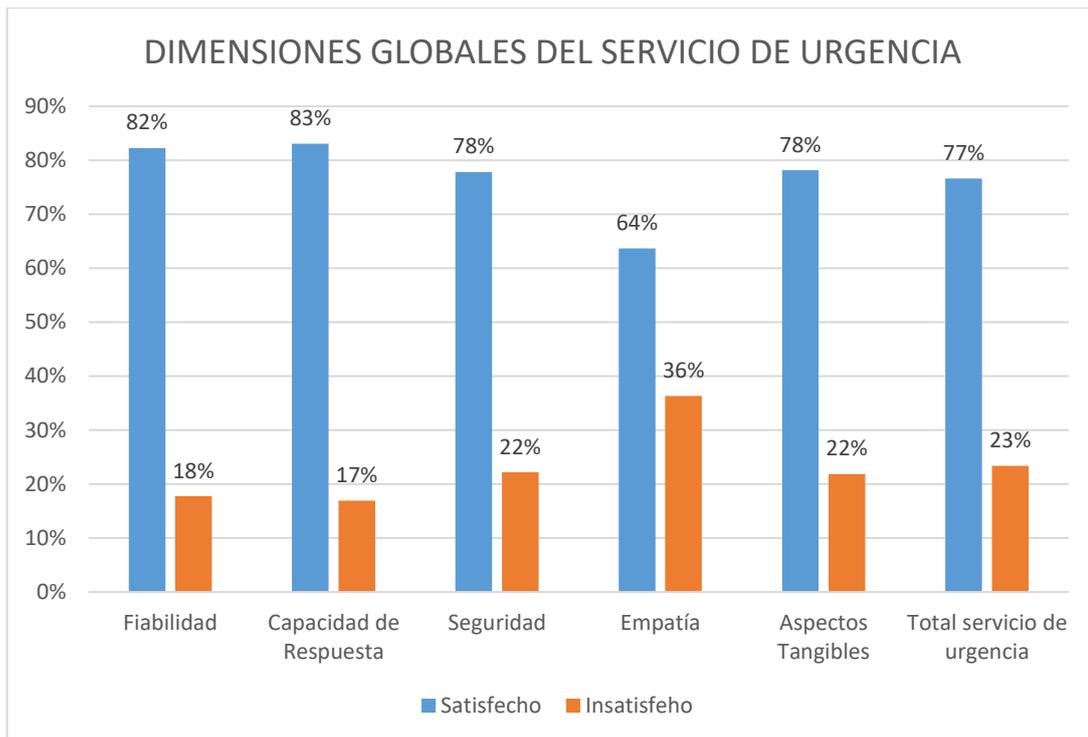
## Clasificación de insatisfacción.

En el cuadro de los resultados en porcentajes de las dimensiones globales del servicio de urgencia y consulta externa se evidencia que en la dimensión “capacidad de respuesta”, específicamente en la pregunta 7 relacionada al tiempo de espera en el laboratorio de la clínica un 41% refiere estar insatisfecho lo que indica que aún se encuentra en proceso de mejoría, asimismo en la dimensión “empatía”, según los resultados globales de ambos servicios, en las preguntas 16, 17 y 18 obtuvieron un 43%, 41% y 41% de insatisfacción respectivamente, relacionada a la explicación minuciosa del médico sobre la patología, procedimientos o análisis que deberá realizar en usuario y el tratamiento.



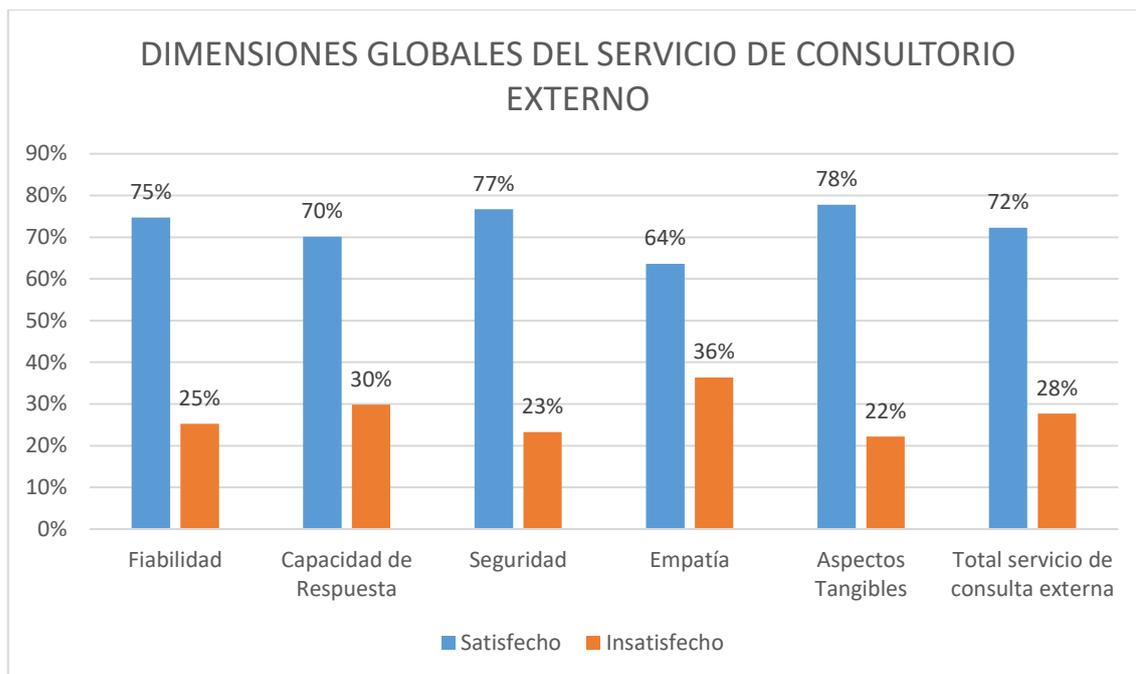
**Figura 1. Resultados globales de las cinco dimensiones del servicio de urgencia y consultorio externo, 2022 (N=143)**

Los resultados globales de las cinco dimensiones del servicio de urgencia y consulta externa reflejan que la gran parte de los usuarios están satisfechos con el servicio recibido, siendo “fiabilidad” y “aspectos tangibles” la que posee los porcentajes más elevados de usuarios satisfechos (78%) y “empatía” la que tiene los porcentajes más altos de insatisfechos (36%), estando dentro del rango tolerable según la encuesta SERVQUAL modificada. En total de usuarios encuestados en ambos servicios, la gran mayoría (74%) se encuentra satisfecho y un menor porcentaje (26%) se refiere estar insatisfecho.



**Figura 2. Resultados globales de las cinco dimensiones en el servicio de urgencia de la clínica Clinikor, 2022 (N=143)**

Los resultados globales de las cinco dimensiones del servicio de urgencia muestran que la mayoría de los usuarios están satisfechos con el servicio recibido, siendo “capacidad de respuesta” la que recibe los porcentajes más altos de usuarios satisfechos (83%) y “empatía” la que recibe los porcentajes más altos de insatisfechos (36%), encontrándose dentro del rango aceptable según la encuesta SERVQUAL modificada. En total de usuarios encuestados en el servicio de urgencia, la gran mayoría (77%) refieren estar satisfecho y un menor porcentaje (23%) estar insatisfecho.



**Figura 3. Resultados globales de las cinco dimensiones en el servicio de consultorio externo de la clínica Clinikor, 2022 (N=143)**

Los resultados globales de las cinco dimensiones del servicio de consulta externa muestran gran satisfacción por parte de los usuarios, sobresaliendo la dimensión “aspectos tangibles” con mayor porcentaje (78%) y la dimensión “empatía” es la que posee el porcentaje más alto de insatisfechos (36%), encontrándose dentro del rango aceptable según la encuesta SERVQUAL modificada. La gran mayoría (72%) de los usuarios encuestados del servicio de consulta externa están satisfechos con la atención, mientras que una proporción menor (28 %) informa estar insatisfecho.

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1. DISCUSION

Saber cómo los pacientes califican aspectos específicos de la atención médica puede ayudar a identificar puntos débiles y permitir realizar mejoras para brindar e identificar servicios de mayor calidad; en consecuencia; es crucial evaluar la satisfacción del paciente con los servicios médicos utilizando un instrumento reconocido para armonizar las medidas de calidad basadas en la satisfacción del paciente.

Respecto a los resultados globales de las cinco dimensiones del servicio de urgencia y consulta externa reflejan que la gran parte de los usuarios están satisfechos con el servicio recibido, siendo “fiabilidad” y “aspectos tangibles” la que posee los porcentajes más elevados de usuarios satisfechos (78%) y “empatía” la que tiene los porcentajes más altos de insatisfechos (36%), estando dentro del rango tolerable según la encuesta SERVQUAL modificada. En total de usuarios encuestados en ambos servicios, la gran mayoría (74%) se encuentra satisfecho y un menor porcentaje (26%) refiere estar insatisfecho. Los resultados obtenidos en nuestro estudio difieren de los resultados obtenidos por Obregón y colaboradores (29) en el Centro de Salud El Progreso de Carabayllo donde la fiabilidad (76,20 %) y los aspectos tangibles (67,86 %) son las que se señalaron con mayor frecuencia como fuente de insatisfacción; mientras que la dimensión empatía presentó un mayor número de satisfechos con la atención (39,28 %). En la clínica privada la dimensión “fiabilidad” está ligada a la capacidad para completar con éxito el servicio que se ofrece y la dimensión “aspectos tangibles” considera los aspectos físicos de la institución que el usuario puede experimentar y se relacionan con el estado físico y apariencia de las instalaciones, equipo, personal, materiales de comunicación, limpieza y comodidad (22); son características más accesibles para las inversiones privadas, es por ello que nuestra investigación obtuvo porcentajes más altos de satisfacción. La dimensión “empatía” entendida como capacidad de ponerse en el lugar de otra persona, comprender y satisfacer adecuadamente las necesidades de esa persona (22), obtuvo porcentajes bajos en nuestra investigación a diferencia de los resultados obtenidos por Obregón y

colaboradores, debido al uso del lenguaje claro y comprensible (29). Nuestra población encuestada refiere un 43%, 41% y 41% de insatisfacción en las preguntas 16, 17 y 18 respectivamente, relacionadas a la comprensión clara de la explicación brindada por el médico sobre la patología, procedimientos, tratamiento o análisis que deberá realizar en paciente. Este es un punto que se debe reforzar en el sector privado utilizando un lenguaje claro y sencillo para que el público en general pueda entender en detalle lo que dice el médico.

Respecto a los resultados globales de las cinco dimensiones del servicio de urgencia muestran que la mayoría de los usuarios están satisfechos con el servicio recibido, siendo “capacidad de respuesta” la que recibe los porcentajes más altos de usuarios satisfechos (83%) y “empatía” la que recibe los porcentajes más altos de insatisfechos (36%), encontrándose dentro del rango aceptable según la encuesta SERVQUAL modificada. Del total de usuarios encuestados en el servicio de urgencia, la gran mayoría (77%) refieren estar satisfechos y un menor porcentaje (23%) estar insatisfecho. Los resultados obtenidos en nuestro estudio difieren de los resultados obtenidos por Rahim y colaboradores (28), se encontró que la dimensión capacidad de respuesta tenía un 61% más de probabilidad de insatisfacción del paciente (95% IC: 1,09–2,38;  $p = 0,016$ ), y la dimensión empatía tenía un 108 % más de probabilidad de insatisfacción del paciente. Las investigaciones citadas reflejan la desigualdad que existe entre las instituciones públicas y privadas, estas diferencias entre una y otra se encuentran en la capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad demostrando que las instituciones públicas necesitan corregir estas dimensiones y en la institución privada la dimensión “capacidad de respuesta”, entendida como la voluntad de ayudar a los usuarios y dar una respuesta rápida y eficiente a una solicitud con una respuesta de alta calidad en un tiempo razonable (22) recibe mayor satisfacción en una clínica privada que en entidades públicas como lo demuestra nuestro estudio, por otro lado, la dimensión “empatía” debe mejorarse tanto en el sector público como en el sector privado como evidencia los resultados de ambas investigaciones.

Respecto a los resultados globales de las cinco dimensiones del servicio de consulta externa muestran gran satisfacción por parte de los usuarios, sobresaliendo la dimensión “aspectos tangibles” con mayor porcentaje (78%) y

la dimensión “empatía” es la que posee el porcentaje más alto de insatisfechos (36%), encontrándose dentro del rango aceptable según la encuesta SERVQUAL modificada. La gran mayoría (72%) de los usuarios encuestados del servicio de consulta externa están satisfechos con la atención, mientras que una proporción menor (28%) informa estar insatisfecho. Los resultados obtenidos en nuestro estudio difieren de los resultados obtenidos por Febres y colaboradores (30) el mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el (57,1%) de usuarios insatisfechos y “empatía”, donde el (80,3%) de los encuestados reportaron satisfacción. Estas variaciones entre investigaciones se dan porque en el hospital donde Febres y colaboradores realizaron su investigación más de la mitad de los pacientes que hicieron uso del servicio mostraron estar insatisfechos con los aspectos tangibles: carteles, afiches, equipos médicos, orientación y comodidad del usuario (30). Sin embargo; en la clínica privada donde realizamos la investigación se evidencia una inversión mayor en los aspectos físicos de los ambientes clínicos, además, implementan equipos de apoyo diagnóstico modernos que satisfacen las necesidades de los pacientes. En la dimensión “empatía” los usuarios del hospital refirieron haber entendido la información respecto a su enfermedad, tratamiento y procedimientos a realizar (30). En contraste, nuestra investigación evidenció mayor insatisfacción relacionadas a la comprensión de la información brindada por el médico, el cual pudo deberse al uso de palabras técnicas y terminología medica que el usuario no logro comprender.

## **4.2. CONCLUSIONES**

- En el servicio de urgencias, la dimensión “capacidad de respuesta” presenta el mayor nivel de satisfacción entre los usuarios, mientras que la dimensión “empatía” presenta el mayor nivel de insatisfacción.
- Predomina la dimensión “tangibles” en la satisfacción de los usuarios en el servicio de consulta externa; sin embargo, la dimensión “empatía” tiene una mayor proporción de usuarios insatisfechos.
- Los usuarios de una clínica privada reportan un alto índice de satisfacción en la atención.

### **4.3. RECOMENDACIONES**

- Mejorar la dimensión “capacidad de respuesta” reduciendo el tiempo de espera en el servicio de laboratorio y brindando una pronta atención.
- Mejorar la dimensión “empatía” capacitando en atención al usuario, al personal de salud y personal de admisión para capturar la mayor cantidad de información posible durante las consultas.
- Concientizar al personal de salud y personal de admisión sobre la importancia de utilizar palabras sencillas que el usuario pueda entender en función de su nivel de instrucción.
- Mejorar la visibilidad del buzón de sugerencias, así como del libro de reclamaciones, e implementar un libro de felicitaciones.
- Se recomienda ampliar las encuestas de satisfacción para obtener una percepción más precisa de la calidad del servicio.
- En futuros estudios, se sugiere plantear esta investigación desde otras perspectivas, como métodos cuantitativos y mixtos. Esto permitirá un análisis más completo a los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. OMS. Ginebra - Suiza; 2020 Aug [citado 14 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, Banco Mundial. Prestación de servicios de salud de calidad: imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Internet]. Ginebra – Suiza: OMS; 2020 [citado 18 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/340027>
3. Organización Mundial de la Salud. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. OMS, editor. OMS [Internet]. 2019 [citado 14 de mayo de 2022];3-4. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55860>
4. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [Internet]. Sweden: Country Health Profile; 2021 [citado 19 de mayo de 2022]. Disponible en: [https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/sweden-country-health-profile-2021\\_b9027e42-en](https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/sweden-country-health-profile-2021_b9027e42-en)
5. Yang J. Patient satisfaction with the quality of health care in Sweden in 2020, by sector [Internet]. Statista. Alemania; 2020 [citado 18 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.statista.com/statistics/953422/patient-satisfaction-with-the-quality-of-health-care-in-sweden-by-sector/>
6. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [Internet]. Greece: Country Health Profile; 2021 [citado 19 de mayo de 2022]. Disponible en: [https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/greece-country-health-profile-2021\\_4ab8ea73-en](https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/greece-country-health-profile-2021_4ab8ea73-en)
7. Goula A, Stamouli M, Alexandridou M, Vorreakou L, Galanakis A, Theodorou G, et al. Public hospital quality assessment. Evidence from greek health setting using SERVQUAL model. Int J Environ Res Public

- Health [Internet]. 2021 [citado 27 de abril de 2022];18(7). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8036995/>
8. Organización Mundial de la Salud, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, Grupo del Banco Mundial. Prestación de servicios de salud de calidad: imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal [Internet]. Washington, DC - EE.UU; 2018 [citado 10 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.worldbank.org/en/topic/universalhealthcoverage/publication/delivering-quality-health-services-a-global-imperative-for-universal-health-coverage>
  9. Contraloría General de la República. Operativo de control “Por una salud de calidad” [Internet]. Lima; 2018 [citado 15 de mayo de 2022]. Disponible en: [https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO\\_POR\\_UNA\\_SALUD\\_DE\\_CALIDAD.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO_POR_UNA_SALUD_DE_CALIDAD.pdf)
  10. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019 [citado 14 de mayo de 2022];36(4):623. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4515/3425>
  11. Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Plan de gestión de la calidad en salud 2020 [Internet]. Lima - Perú; 2020 [citado 14 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2020/05/RJ-153-2020.pdf>
  12. Hospital Hermilio Valdizán. Informe de los resultados de la encuesta del usuario externo metodología SERVQUAL 2021. Oficina de gestión de calidad [Internet]. 2021 [citado 13 de mayo de 2022]; Disponible en: [http://www.hhv.gob.pe/wp-content/uploads/ogc/2021/informes/Informe\\_ResultadosSERVQUAL-2021.pdf](http://www.hhv.gob.pe/wp-content/uploads/ogc/2021/informes/Informe_ResultadosSERVQUAL-2021.pdf)

13. Ministerio de salud. Plan de evacuación de la satisfacción del usuario externo en el marco de la pandemia por COVID-19 en el hospital de emergencias Villa el Salvador, año 2021 [Internet]. 2021 [citado 25 de abril de 2022]. Disponible en: <https://heves.gob.pe/wp-content/uploads/2021/10/RD-259-2021-DE-HEVES.pdf>
14. Rubiños M. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de la clínica Stella Maris de Pueblo Libre, 2019 [Internet]. 2019 [citado 27 de abril de 2022]. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2852314>
15. Alva J, Puente M. Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de emergencia de la clínica Jesús del Norte, Independencia, Lima 2018 [Internet]. 2018 [citado 16 de mayo de 2022]. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UIGV\\_24defce085b8e95d5dfc2134b0ef15f0](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UIGV_24defce085b8e95d5dfc2134b0ef15f0)
16. Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Enfermería Universitaria [Internet]. 2015 [citado 22 de octubre de 2022];12(3):134-143. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S166570631500038X>
17. San Martín L. M-Concept- El modelo que ha revolucionado la gestión de las clínicas dentales. Grupo Asís Biomedica S.L, editor. España; 2021. 158 p.
18. Abizanda P, Rodríguez L. Tratado de medicina geriátrica: Fundamentos de la atención sanitaria a los mayores. 2nd ed. Elsevier Health Sciences, editor. España; 2020.
19. Martínez R. Gestión del servicio humanizado en salud. Ediciones de la U, editor. Vol. 2. España; 2021. 56 p.
20. Ayuso D, Fernández E, Velasco E. Cuidados al paciente crónico y gestión de casos en enfermería. Díaz de Santos. España; 2020. 271 p.
21. Fernández C, Torres M, Ruiz E. Teoría y práctica de los fundamentos de enfermería (I). Bases teóricas y metodológicas. Universidad Almería, editor. Vol. 64. España; 2020. 257 p.

22. Ministerio de salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo [Internet]. Perú [citado 4 de mayo de 2022];24-25 p. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
23. Martínez J, del Pino R. Manual práctico de enfermería comunitaria. Elsevier Health Sciences, editor. España; 2020.
24. Fernández L. Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. EDITORIAL CEP, editor. España; 2020. 48 p.
25. Real R, Real N. Factores de insatisfacción al alta de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. Anales de la Facultad de Ciencias Médicas (Asunción) [Internet]. 2019 [citado 17 de abril de 2022];52(3):37-46. Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1816-89492019000300037&lang=es](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1816-89492019000300037&lang=es)
26. Peralta R, Ruiz C, Benítez N, Fleitas A, Franco A, Ortega J. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna [Internet]. 2019 [citado 17 de abril de 2022];6(1):41-53. Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s2312-38932019000100041&lang=es](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2312-38932019000100041&lang=es)
27. Calvo A, Sánchez A, Cebrián M, Matías D, Lojo O, Navío M. Estudio de calidad percibida en pacientes con gota atendidos en una consulta de reumatología con enfermería especializada. Reumatol Clin [Internet]. 2021 Nov 10 [citado 11 de mayo de 2022];18(5). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2173574321001921>
28. Izzudin A, Rahim A, Ibrahim M, Musa K, Chua S, Yaacob N, et al. Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook. Healthcare [Internet]. 2021 [citado 13 de mayo de 2022];9(10). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34683050/>

29. Obregón D, Pante G, Barja J, Mera A. Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. Horizonte Médico (Lima) [Internet]. 2020 [citado 17 de abril de 2022];21(1):e1369. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1727-558x2021000100003&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1727-558x2021000100003&lang=es)
30. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. 2020 [citado 17 de abril de 2022];20(3):397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lang=es)
31. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación 6a Edición. Metodología de la Investigación 6a. 2000;6:36.
32. Arias J. Proyecto de tesis guía para la elaboración [Internet]. Arias J, editor. Arequipa-Perú; 2020 [citado 11 de mayo de 2022]. 50 p. Disponible en: <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
33. Arias J. Diseño y metodología de la investigación [Internet]. Enfoques Consulting. Arequipa-Perú: 2021; 2021 [citado 14 de abril de 2022]. 45 p. Disponible en: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
34. Cruz E. Gestión de Destinos turísticos. Editorial Elearning SL, editor. España; 2019. 79 p.
35. Soret I, de Obesso M. Gestión de la calidad. ESIC, editor. España; 2020. 38 p.
36. Chujandama H, Donayre C, Huamani D, Rojas C. Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción Percibida de los Servicios Médicos Ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos. 2020 Nov [citado 5 de noviembre de 2022];45-64. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17981>

37. Piscoya J. Principios éticos en la investigación biomédica. *Rev Soc Peru Med Interna* [Internet]. 2018 [citado 13 de mayo de 2022];31(4):159–164. Disponible en: <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/10>
38. Rotondo M. Principios morales y metodología de la Bioética. *Revista Uruguay de Cardiología* [Internet]. 2018 [citado 13 de mayo de 2022];33(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4797/479760085004/>
39. Freire E, Calva N. La ética en las investigaciones educativas. *Universidad y Sociedad* [Internet]. 2020 [citado 13 de mayo de 2022];12(4):336. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s2218-36202020000400333](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2218-36202020000400333)
40. Adler A, Antezana C. Ética de la investigación y formadores de docentes. *Revista electrónica de investigación educativa* [Internet]. 2018 [citado 16 de abril de 2022];20(3):3. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412018000300001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412018000300001&script=sci_arttext)
41. Miranda M, Villasís M. El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Rev Alerg Mex* [Internet]. 2019 [citado 16 de abril de 2022];66(1):117. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-91902019000100115&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000100115&lng=es).
42. Parasuraman AP, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality Cloud-based Business Process Management View project Cost-Effective Service Excellence View project. *Journal of Retailing* [Internet]. 1988 [citado 16 de abril de 2022];64(1):23. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/225083802>

## **ANEXOS**

## Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción del usuario	Cualitativa y Nominal	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.	Grado de cumplimiento por parte de una clínica privada de Lima Norte, respecto a las expectativas y percepciones del paciente que acude a los servicios médicos en relación a los servicios que esta le ofrece en sus dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles, el cual será medido por el cuestionario SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud.	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y precisa.	4 ITEMS (1,2,4,5)	Por Mejorar  En Proceso  Aceptable	60% 40 a 60 %  < 40 % Cuanto más alta es la puntuación, mayor es la insatisfacción del paciente
				Capacidad de Respuesta	Disposición para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido.	4 ITEMS (6,7,8, 9)		
				Seguridad	Conocimiento y experiencia de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.	4 ITEMS (10,11,12, 13)		
				Empatía	Atención cuidadosa e individualizada que la empresa brinda a sus clientes.	5 ITEMS (14,15,16, 17, 18)		
				Aspectos Tangibles	Instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal (42).	4 ITEMS (19,20,21, 22)		

## Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### I. PRESENTACIÓN

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción en la atención que recibió en los servicios médicos del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

#### II. INSTRUCCIONES GENERALES

En primer lugar, califique las **EXPECTATIVAS**, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en los servicios médicos. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

En segundo lugar, califique las **PERCEPCIONES** que se refieren a cómo usted **HA RECIBIDO**, la atención en los servicios médicos. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

#### III. DATOS GENERALES:

N.º Encuesta: _____		
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LOS SERVICIOS MÉDICOS DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA NORTE, 2022</b>		
<b>Nombre del encuestador:</b>		
<b>Establecimiento de Salud:</b>		
<b>Fecha: _____ Hora de Inicio: _____ Hora Final: _____</b>		
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción en la atención de los servicios médicos del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años _____		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido: _____		

EXPECTATIVAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia (Nivel II). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

PERCEPCIONES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a cómo usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de Emergencia (Nivel II). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

EXPECTATIVAS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA														
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a cómo usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.														
N°	PREGUNTAS							1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?												
02	P	¿El médico le atendió en el horario programado?												
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?												
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?												
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?												
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?												
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?												
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?												
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?												
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?												
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?												
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?												
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?												
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?												
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?												
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?												
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?												
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?												
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?												
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?												
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?												
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?												

## **Anexo C. Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

#### **PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA**

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** Nivel de satisfacción del paciente que acude a los servicios médicos de una clínica privada de Lima Norte, 2022

**Nombres y apellidos de los investigadores principales:**

- Caceda Davila, Julio cesar
- Almanza Alcedo Valeria Karina

**Propósito del estudio:** El objetivo del estudio será determinar el grado de satisfacción del paciente que acude a los servicios médicos de una clínica privada de Lima Norte.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse con Caceda Davila Julio cesar, coordinador de equipo, cuyo teléfono es 993476581 y correo electrónico [julcacedad@uch.pe](mailto:julcacedad@uch.pe)

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Dr. Segundo German Millones Gomez, presidente del Comité de Ética de la Universidad de Ciencias y Humanidades, ubicada en la av. Universitaria N°5175, Los Olivos, teléfono 7151533 anexo 1254, correo electrónico: [comite\\_etica@uch.edu.pe](mailto:comite_etica@uch.edu.pe).

**Participación voluntaria:**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Cáceda Dávila Juliocésar	
Nº de DNI	
47226840	
Nº teléfono móvil	
993476581	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
46655512	
Nº teléfono	
927645991	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....  
**Firma del participante**

## Anexo D. Resolución o dictamen del comité de ética



\*Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional\*

### COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

ACTA CEI N.º 038	06 de junio de 2022
------------------	---------------------

### ACTA DE EVALUACIÓN ÉTICA

En el distrito de Los Olivos, el día 06 del mes de junio del año dos mil veintidos, el Comité de Ética en Investigación en seres humanos y animales ha evaluado el proyecto: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LOS SERVICIOS MÉDICOS DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA NORTE, 2022"** con Código-038-22, presentado por el(los) autor(es): CÁCEDA DÁVILA JULIO CÉSAR ESTUARDO.

Teniendo en cuenta que el mismo reúne las consideraciones éticas.

POR TANTO:

El Comité de ética en Investigación,

RESUELVE

**APROBAR**, el proyecto titulado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LOS SERVICIOS MÉDICOS DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA NORTE, 2022"**

Código-038-22

A circular stamp of the 'COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN' is overlaid with a handwritten signature. Below the signature, the name 'MSc. Soledad Berrospi Milones Gómez' and the title 'Presidente del Comité de Ética en Investigación' are printed.

SGMG/RAC

[www.uch.edu.pe](http://www.uch.edu.pe)

Av. Universitaria 5175 Los Olivos - Telef.: 500-3100

## Anexo E. Validez del instrumento

En el 2020 Chujandama y colaboradores (36) realizaron un estudio en Lima - Perú con el objetivo de validar y evaluar el modelo SERVQUAL para medir la satisfacción de los usuarios en consultas ambulatorias privadas en Lima Metropolitana; especialmente en la Red de Clínicas privadas Los Álamos, en la cual la validez del instrumento se realizó con la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), tanto para el estudio global, expectativas y percepciones. Esta prueba arrojó los siguientes resultados: calidad percibida 0,923, expectativas 0,948 y percepciones 0,934, por lo que es una prueba muy aceptable. La prueba de esfericidad de Bartlett determinó un valor de significación menor a 0,05 para el resultado global, para la validación de expectativas y percepciones, por lo que determinó que existe correlación entre las variables.

<i>Prueba KMO y Bartlett General para la Encuesta General, Expectativas, Percepciones.</i>			
Encuesta	Concepto de la Prueba KMO		Valor
General	Medida de Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,923
	Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi cuadrado aproximado GL Sig	8101,480 0,946 0,000
Expectativa	Medida de Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,948
	Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi cuadrado aproximado GL Sig	4370,215 0,231 0,000
Percepciones	Medida de Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,934
	Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi cuadrado aproximado GL Sig	3502,761 0,231 0,000

**Fuente: Chujandama H, Donayre C, Huamani D, Rojas C. Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción Percibida de los Servicios Médicos Ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos. 2020 Nov [cited 2022 Nov 5];45–64.**

## **Anexo F. Confiabilidad del instrumento**

Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se utilizó el método Alfa de Cronbach, en el cual el cero representa una inexactitud significativa en la medición y los valores más cercanos a uno son sustancialmente más confiables. El Alfa general del alfa de Cronbach para los 44 ítems fue 0,960; para las expectativas, fue 0,957; y para las percepciones fue de 0,977, determinando que los resultados son bastante confiables (36).

<i>Alfa de Cronbach General</i>		
	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Expectativas	0.957	22
Percepciones	0.977	22
Total	0.960	44

**Fuente: Chujandama H, Donayre C, Huamani D, Rojas C. Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción Percibida de los Servicios Médicos Ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos. 2020 Nov [cited 2022 Nov 5];45–64.**

## Anexo G. Evidencia del trabajo de campo

