



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Efecto en la satisfacción del paciente externo según la calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Cruz Bustos, Cristian Emilio (orcid.org/0000-0002-5074-8637)

Vereau Muñoz, Sharon Nathaly (orcid.org/0000-0003-2323-0899)

ASESORES:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6290-4484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis dos ángeles que tengo en el cielo, mi Madre y mi Tía; a quienes un día prometí llegar a ser un gran profesional, este logro va hasta el cielo, ya que desde allá arriba me siguen cuidando y protegiendo con todo el amor que supieron darme en vida.

Cristian

A Dios por haberme dado la perseverancia a lo largo de este trabajo, a mi hija Cayetana quien fue mi mayor motivación en todo el proceso, a mi esposo y a mi madre por haberme dado el empuje a seguir cumpliendo mis sueños y a no rendirme.

Sharon

Agradecimiento

A nuestros familiares, por el apoyo incondicional, a nuestro profesor y asesor de tesis, Dr. Manuel Antonio Espinoza de la Cruz quien nos brindó siempre su valioso aporte, guía en las ideas y motivación en el desarrollo de esta tesis.

A la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, por siempre tener la disposición de mejorar la calidad de enseñanza en lo largo del desarrollo de la presente.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	9
3.1.Tipo y diseño de investigación	9
3.2.Variables y operacionalización	10
3.3.Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7.Aspectos éticos	17
IV.RESULTADOS.....	18
V.DISCUSIÓN	30
VI.CONCLUSIONES	35
VII.RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS .	

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Correlación de la Satisfacción del paciente externo con la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.</i>	18
Tabla 2: <i>Nivel de Satisfacción del paciente en Consulta Externa en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.</i>	20
Tabla 3: <i>Nivel de Calidad de atención en Consulta Externa en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.</i>	21
Tabla 4: <i>Correlación de la Satisfacción del paciente externo con la Empatía en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.</i>	22
Tabla 5: <i>Correlación de la Satisfacción del paciente externo con la Capacidad de Respuesta en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.</i>	24
Tabla 6: <i>Correlación de la Satisfacción del paciente externo con los Aspectos tangibles en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.</i>	25
Tabla 7: <i>Correlación de la Satisfacción del paciente externo con la Fiabilidad en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.</i>	26
Tabla 8: <i>Correlación de la Satisfacción del paciente externo con la Seguridad en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.</i>	28

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: <i>Relación entre la Satisfacción del paciente externo y la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022</i>	19
Figura 2: <i>Nivel de Satisfacción del paciente en el área de Consulta Externa en un Hospital de nivel III Chimbote 2022</i>	20
Figura 3: <i>Nivel de Calidad de atención en Consulta Externa de un Hospital de nivel III Chimbote 2022</i>	21
Figura 4: <i>La Satisfacción del paciente externo y la Empatía en un Hospital de nivel III Chimbote 2022</i>	23
Figura 5: <i>La Satisfacción del paciente externo y la Capacidad de Respuesta en un Hospital de nivel III Chimbote 2022</i>	24
Figura 6: <i>La Satisfacción del paciente externo y los Aspectos tangibles en un Hospital de nivel III Chimbote 2022</i>	26
Figura 7: <i>La Satisfacción del paciente externo y la Fiabilidad en un Hospital de nivel III Chimbote 2022</i>	27
Figura 8: <i>La Satisfacción del paciente externo y la Seguridad en un Hospital de nivel III Chimbote 2022</i>	29

Resumen

El presente trabajo de Investigación, tuvo como objetivo general determinar el efecto en la satisfacción del paciente externo según la calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022. Por otro lado, la metodología estuvo bajo el tipo de investigación aplicada de diseño no experimental – transversal y descriptivo correlacional. La muestra adquirida fue de 370 pacientes del establecimiento, bajo el muestreo aleatorio simple y para la recolección de datos e información se usó como instrumento al cuestionario. La validación del instrumento se realizó por medio de especialistas del tema, quienes nos dieron luz verde; en cuanto a la confiabilidad estuvo determinada bajo los criterios del Alfa de Cronbach. Luego de obtener las respuestas de los cuestionarios, se llenó y ordenó en una base de datos de Excel, para luego ser analizados bajo el sistema estadístico SPSS. Llegando a la conclusión que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables con un $(R= 0.69)$ aceptándose la hipótesis alternativa, además se determinó que la fuerza de asociación entre ambas variables es media al igual que la direccionalidad, la cual indica que existe una relación directamente proporcional entre nuestras variables de estudio.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, Calidad de atención, dimensiones

Abstract

The present research work had as general objective to determine the effect on the satisfaction of the external patient according to the quality of care in a Hospital of level III Chimbote 2022. On the other hand, the methodology was under the type of applied research of non-experimental design - cross-sectional and descriptive correlational. The sample acquired was 370 patients of the establishment, under simple random sampling and for the collection of data and information, the questionnaire was used as an instrument. The validation of the instrument was carried out by specialists in the field, who gave us the green light; Regarding reliability, it was determined under the criteria of Cronbach's Alpha. After obtaining the answers to the questionnaires, they were filled out and ordered in an Excel database, to later be analyzed under the SPSS statistical system. Concluding that there is a moderate positive correlation between both variables with a ($R = 0.69$) accepting the alternative hypothesis, it was also determined that the strength of association between both variables is medium as well as the directionality, which indicates that there is a directly proportional relationship between our study variables.

Keywords: Patient satisfaction, Quality of care, dimensions

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se está viviendo una crisis sanitaria, política, social y económica (COVID 19), que ha afectado la vida de muchas personas y que además en un punto específico ha puesto en evidencia el mal manejo de la gestión y el bajo rendimiento de los colaboradores técnicos como asistenciales de diferentes centros hospitalarios. La calidad de servicio por parte de estos es fundamental en el día a día, pero más aún en este tiempo de pandemia dónde la vida del paciente y su bienestar físico y emocional es prioridad, por ello se han hecho diferentes investigaciones, análisis, recolección de datos y aplicado diversos instrumentos para conocer a profundidad acerca de este tema y como es que se relaciona con la satisfacción del paciente. A continuación, surgen algunas interrogantes acerca de esta problemática: ¿Que tan capacitados están los trabajadores de esta institución para atender a los pacientes?, ¿Existe la empatía por parte de todo el personal para el buen servicio al usuario?, ¿Los usuarios del hospital se encuentran realmente satisfechos con la atención que se les brinda por parte de todo personal técnico y asistencial?, y así miles de preguntas más que nos llevan a querer resolver este problema. Para ello a continuación se dará a conocer ciertos datos y estadísticas que nos ayuden a comprender más sobre este asunto tan importante.

Según datos del Ministerio de Salud, la institución cuenta con una población asegurada que rodea los 11 millones de personas en todo el Perú, a nivel regional tiene 291.130 y 88.051 afiliados en la ciudad de Chiclayo (MINSAL, 2019). Asimismo, en el presente año el establecimiento de salud realizó 157.316 atenciones a nivel de Lambayeque, siendo la mayor población de mujeres las atendidas con un total de 82.580 y 74.736 de hombres atendidos en la región (ESSALUD, 2021). Además de ello, la institución ofrece diferentes alternativas para que las personas aseguradas que llegan a consultoría externa y tengan alguna queja o reclamo, puedan con la total libertad presentarlos en las oficinas de la Defensoría del Asegurado ya sea por medio del internet, correo electrónico o mediante el número celular; todo esto con la intención de mejorar el nivel de la calidad de la atención a los pacientes. Cabe mencionar además que, en el año 2011, según los resultados de las estadísticas de la Defensoría del Asegurado, los tres

importantes y principales motivos que aquejaban a los afiliados de esta institución eran: los otorgamientos de citas médicas, que representaban el 25% de los reclamos; la falta de orientación sobre ciertos procesos o el acceso a servicios, que representaban el 20%y, problemas con las referencias médicas, que representaban en ese entonces el 10% de las quejas (ESSALUD, 2011).

Por tanto, se presume que los problemas que presentaban los usuarios del establecimiento de salud, van en aumento y siguen en esa tendencia en este tiempo, debido a la deficiente atención que se le brinda por parte del personal de la institución. Si bien es cierto el tiempo de espera para sacar cita, las colas que se presentan para poder obtener una atención, la poca orientación que se le brinda al paciente, la carencia de empatía de algunos trabajadores para con los usuarios, y muchas otras causales, hacen que el usuario tome ciertas medidas que para la institución no resultan nada favorable. No obstante, el problema de nivel mundial (pandemia), paralizó las atenciones en consulta externa desde abril del año 2020 hasta la fecha, por lo que se tuvo que atender de una forma no presencial, esta modalidad fue las "Teleconsultas", que, en vez de dar un respiro a los usuarios, como consecuencia se obtuvo diversas dificultades a la hora de obtener una atención y por ende el incremento de pacientes no a gustos con el servicio y manejo de todo el sistema que existe hoy en día. Por todo esto, es importante resolver esta problemática con el objetivo de poder minimizar todos estos problemas que lo único que hacen es perjudicar la imagen institucional, haciendo que los asegurados cada día desconfíen más de la capacidad y eficiencia de todo el personal que trabaja en conjunto para el bienestar de muchos ciudadanos.

Dicho todo esto, el problema de investigación que se ha formulado es: ¿Cuál es el efecto en la satisfacción del paciente externo según la calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022?

La investigación está justificada en la práctica, ya que podremos describir y determinar cuál viene a ser el principal e importante problema que presenta el área de consulta externa, además llegaremos a saber el porqué de esos

problemas, que es lo que genera dichos problemas relacionados a la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención que reciben, y así poder mejorar y solucionar esta problemática; también se justifica en el ámbito social ya que se podrá conocer las percepciones y las opiniones de los usuarios ante la atención básica que se proporciona en el nosocomio y para finalizar la justificación metodológica; porque se podrá elaborar y desarrollar instrumentos de investigación enfocados a brindar un mejor servicio de calidad a través del personal y así obtener la completa satisfacción del usuario externo.

De la misma manera se consideró lo siguiente; Objetivo General: Determinar el efecto en la Satisfacción del paciente externo según la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022. Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de Satisfacción en los pacientes de Consulta Externa en un Hospital de nivel III Chimbote 2022. Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de Calidad de atención brindado por el personal de Consulta Externa en un Hospital de nivel III Chimbote 2022. Objetivo Específico 3: Determinar la relación de Empatía y la Satisfacción del paciente externo en un Hospital de nivel III Chimbote 2022. Objetivo Específico 4: Determinar la relación de Capacidad de respuesta y la Satisfacción del paciente externo en un Hospital de nivel III Chimbote 2022. Objetivo Específico 5: Determinar la relación de Aspectos tangibles y la Satisfacción del paciente externo en un Hospital de nivel III Chimbote 2022. Objetivo Específico 6: Determinar la relación de Fiabilidad y la Satisfacción del paciente externo en un Hospital de nivel III Chimbote 2022. Objetivo Específico 7: Determinar la relación de Seguridad y la Satisfacción del paciente externo en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

Igualmente se plantearon las siguientes hipótesis; H1: La Satisfacción del paciente externo y la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, se relacionan significativamente. H0: La Satisfacción del paciente externo y la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, no se relacionan significativamente.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo investigativo se consultó diferentes fuentes de información como artículos científicos, trabajos de investigación que han sido publicados previamente y que constituyen a los antecedentes.

A nivel internacional se escudriñaron los siguientes trabajos:

Borré y Vega (2016) realizaron una investigación en Colombia, “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados” llegando a la conclusión que la calidad que perciben del establecimiento resultó ser, peor de lo que esperaban con un 4%, cómo me lo esperaba 17% y mejor de lo que esperaba 78%. Además, se llegó a determinar que el 78% de los usuarios determinan una buena calidad de servicio, mientras que sólo un 4% percibe niveles bajos de calidad. En otra situación Yanes et al. (2021), desarrollaron un estudio “Evaluación de calidad percibida del servicio de respiratorio del hospital pediátrico Universitario Paquito Gonzáles Cueto” buscaron estudiar la calidad percibida con los objetivos de mejorar sus estrategias, el estudio estuvo bajo cuatro etapas de recolección de datos, en donde se determinó que existe un alto nivel de calidad por parte del establecimiento.

En Cuba, Pérez et al. (2018) desarrollaron un estudio que se titulaba “Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con enfoque seis sigma” concluyeron que los usuarios externos del establecimiento manifiestan un nivel bajo de la calidad en servicios de salud que reciben. Esto genera que las altas autoridades del establecimiento de salud implanten estrategias de mejoras, para así poder fortalecer los lazos con cada uno de sus clientes. En Ecuador se desarrolló un estudio con título “Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador” donde se estableció que uno de los motivos de insatisfacción es la falta de respuesta rápida a las necesidades del cliente. Arbeláez y Mendoza (2017)

En ese mismo contexto, Arteta y Palacio (2018) desarrollaron un estudio en Estados Unidos titulada “Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia” donde se determinó que la satisfacción de los pacientes es una variable determinante para la calidad de servicio, además se

concluyó que el tiempo de espera, el trato, la amabilidad son puntos principales e importantes que se deberían de tomar en cuenta para mantener niveles altos de dicha satisfacción y calidad hacia los clientes de una organización. Similarmente, Feldman et al. (2018) en su investigación, trabajó con una muestra de 394 pacientes que se encontraban hospitalizados y se recopiló datos sobre la base de datos SPSS donde se determinó que los aspectos como la labor del personal, las condiciones ambientales y la hospitalización son de vital importancia para determinar la satisfacción de cada uno de sus usuarios externos.

Los antecedentes de estudio en el ámbito nacional fueron en Perú:

Los autores, Fernández et al.(2017) trabajaron con un estudio descriptivo, “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017” concluyendo que la calificación del clima organizacional del establecimiento fue de un 76,3%, y fue considerada como un aspecto mejorable; la satisfacción de los pacientes se vio representada en un 64,4%. La dimensión más aceptada por los pacientes del establecimiento fue: ¿durante el tiempo de su hospitalización en el establecimiento recibió visita de los doctores todos los días?; y la dimensión menos aceptada fue: ¿los trámites para que se le dé el alta fueron rápidos? También Robles et al. (2019) En Lima, desarrollaron un proyecto investigativo denominado “Satisfacción del usuario externo de neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima Perú 2016” se determinó mediante una encuesta SERVQUAL que existía una relación negativa baja entre el nivel de estudio y la variable satisfacción sobre las orientaciones brindadas; además se concluyó que hay una relación directa entre el estudio y programación de citas y el correcto respeto hacia privacidad. Por otro lado, Podestá y Maceda (2017) desarrollaron un estudio titulado “Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II Essalud Vitarte, Lima 2017”, se utilizó una muestra de 124 seres mediante un estudio descriptivo transversal correlacional; se llegó a determinar que si existe una relación fuerte entre la variable calidad percibida y seguridad de atención medica brindada por el hospital hacia sus clientes. Ramos et al. (2020) En su trabajo “Calidad y Satisfacción de pacientes con tratamientos estéticos invasivos dentro de una

clínica privada en la ciudad de Lima Perú del 2019, el 23% determinó un nivel de calidad alta, 58% de calidad media y un 19% de calidad baja, además se logró determinar que sí existe una relación positiva entre la variable de satisfacción con las variables seguridad y empatía por parte del personal encargado del servicio. En efecto, Gutierrez y Mendoza (2019) desarrollaron una investigación dentro de nuestro país titulada “Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología”, Se trabajó con una encuesta de modelo SERVQUAL para estudiar los niveles de satisfacción e insatisfacción con una cantidad de 180 para la muestra y se determinó que el nivel de satisfacción representa un 44%, además se concluyó que los niveles de satisfacción estaban relacionados con los tiempos de espera. Por último Apazza et al.(2018)en un estudio desarrollado en Lima “Calidad de servicios a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cuantitativo” por medio de un estudio cuantitativo hacia 45 seres, se concluyó que el 77% de cantidad total de la muestra se mantienen satisfechos con relación a la calidad que reciben y los aspectos que presentan mayores quejas son el trato hacia los clientes, por otro lado, el aspecto que es más aceptado es la confiabilidad.

Los antecedentes de estudio en el ámbito local fueron:

El autor Guanilo (2020) en su tesis que lleva el nombre de “Clima Laboral y la Satisfacción de los usuarios internos en el Centro de Salud Yugoslavia en Nuevo Chimbote Perú 2019. La población fue de 86 personas de la institución. Se desarrolló como técnica a la encuesta y como instrumentos a 2 cuestionarios para la recolección de los datos requeridos. Se concluyó que el clima laboral es favorable con un 79%; un 98 % mostraron una satisfacción media; por lo que se pudo determinar que no existe relación significativa entre las dos variables satisfacción del usuario y el clima laboral. Cerna y Saavedra (2019) estudiaron la “Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote – 2019”. El diseño de investigativo que se aplicó fue no experimental y su corte transversal, la cantidad de la muestra fue de 346 pacientes, y se concluyó que el nivel de satisfacción fue de 53%, determinándose que es considerable y positiva la relación entre esas dos variables. Chingo (2020) en su investigación desarrollada “Relación entre clima

organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019”, aplicaron la encuesta y dos instrumentos, con una muestra de 86 pobladores del hospital La Caleta. El autor concluyó que existió relación entre las variables con respuestas del 53.3% de nivel alto del orden y de nivel medio para la variable calidad de atención recibida. Pulido (2017), el estudio de investigación buscaba medir el “Nivel de Capacitación del Personal y Calidad de Atención al Usuario en el Servicio de Cirugía. Hospital III Chimbote - Essalud, junio 2017”. La muestra aplicada fue de 53 colaboradores, con quienes se trabajó con dos instrumentos, la primera fue la encuesta sobre la capacitación de los trabajadores y la segunda encuesta sobre la calidad de servicio al paciente en el área de cirugía, como resultados se obtuvo que tiene relación directa entre las dos variables calidad de atención y nivel de capacitación del personal con un $p < 0,01$. Para finalizar, Mejia (2020) realizó un estudio que estaba titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019”. El estudio estuvo compuesto por un total de 1800 pacientes que estaban atendidos en la institución, luego se calculó la muestra con resultado de 269, a los cuales se les aplicó un cuestionario de satisfacción de los usuarios externos y calidad de servicio. Como resultado, se llegó a concluir que sí existe correlación muy significativa entre las dos variables, por lo que se tuvo que aceptar la hipótesis.

A continuación, conoceremos teorías o principios administrativos que sustentan esta investigación

Las teorías de calidad de Atención; según Rivera (2019) nos dice que la calidad de atención es una de las áreas más fundamentales de todas las organizaciones, ya que añade un valor agregado al producto que las compañías brindan a todos sus clientes, lo que representa ser un factor clave en todo el mercado competitivo.

Por otro lado Prieto y Tapia (2017) afirman de manera similar que la calidad viene a ser la manera en que pone en evidencia distintos elementos que se relacionan con el servicio al cliente, además el consumidor por lo general se guía por el trato, simpatía, amabilidad de quien lo atiende, esto como consecuencia provoca que ellos se muestren satisfechos con lo que se le ofrece en los negocios. También nos dicen que la calidad no es algo que se pueda palpar sino más bien percibir y

resulta ser un gran beneficio para todas las organizaciones, por ello estas siempre buscan estrategias que aplicar con el personal y capacitarlos para buenos resultados.

Entonces se puede concluir que la calidad de atención nos ayuda a percibir que tan eficiente es una organización a través de sus trabajadores al momento de prestar un servicio al cliente de acuerdo con sus necesidades.

Las teorías de satisfacción del usuario; según Juneja y Reviewed (2015) mencionan que la satisfacción es la percepción que se lleva el cliente con respecto a la marca o la imagen que muestra el proveedor. Esta percepción se genera mediante todo lo que dura el proceso de compra, desde el trato con el proveedor, la forma de entrega, las consultas o ciertos reclamos. Este proceso será determinante para crear una opinión sobre el proveedor, ésta puede ser de satisfacción o de insatisfacción.

Asimismo, Ramos (2015) resalta que, “La satisfacción del usuario depende en gran parte de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado de acuerdo con sus expectativas, del trato personal que recibieron y con la amabilidad con la que fue brindado el servicio”.

Además, Kaushal (2016) indica que, en los ámbitos del servicio de salud, la manera en cómo el paciente siente la relación con los agentes participantes en dicha atención, tiene un gran impacto sobre la satisfacción de los pacientes externos, esto quiere decir que tiene un gran efecto positivo cuando la accesibilidad, asequibilidad, rapidez en la atención y profesionalismo están encaminados al momento de brindar una atención.

Para Ivan (2005) Luego de haber desarrollado la compra o utilización de un bien o un servicio, los clientes logran conocer por medio de sus sensaciones, uno de los 3 grados y/o niveles de satisfacción: La Insatisfacción: Este nivel se genera cuando el servicio mostrado por el producto no llega a satisfacer las necesidades ni cubrir las expectativas de los clientes. La Satisfacción: Esta se produce cuando el producto o del servicio logra cubrir las necesidades de los clientes. La Complacencia: Este grado se genera cuando el producto o servicio sobrepasa cada una de las necesidades que tienen los clientes.

Finalmente, Peiró (2018) indica que la satisfacción que muestran los clientes es un punto bastante importante que las empresas toman en cuenta, ya que eso determina si los clientes siguen optando por la compra de los productos y/o prestación de servicios; y además que recomienden la marca. Este grado de satisfacción es la clave de éxito para los negocios. Los clientes tienen la oportunidad de elegir otra marca que vendan el mismo producto o que ofrezcan el mismo servicio, ellos tomarán la decisión de cuál marca es la mejor. Si los clientes obtienen una experiencia de compra bastante positiva se generará una satisfacción, lo que causará el crecimiento de la empresa dentro del mercado. Para saber cómo generar la satisfacción de los usuarios se tendrá que desarrollar productos o servicios que si lleguen a cumplir con cada una de las necesidades de los clientes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Nuestra investigación fue de tipo aplicada, Rus (2020) indica que este tipo de investigación tiene como principal objetivo resolver problemas prácticos y concretos de las organizaciones y de toda la sociedad.

3.1.2 Diseño de Investigación

El diseño de nuestro trabajo fue no experimental - transversal ya que la información fue recogida en un mismo tiempo establecido con respecto a ambas variables, y descriptivo simple ya que nuestro estudio tenía como fin observar y analizar las variables. Coll (2020) señala que este es un diseño de investigación observacional que se centra en análisis de datos de las diversas variables sobre una determinada población de muestra, recopiladas en un determinado periodo de tiempo.

Esta investigación se dio debido a que su medición no implicaba que los investigadores actúen de forma intencionada para provocar cambios y/o

manipulaciones en el área investigada, los investigadores solo proceden a recopilar los datos de las variables en la realidad estudiada.

Con respecto al nivel de estudio de la investigación fue descriptivo correlacional, ya que el propósito fue estudiar el nivel que existe entre ambas variables. Rus (2020) indica que consiste en evaluar y estudiar dos variables, con la finalidad de conocer el grado de correlación entre las variables.

Finalmente fue de enfoque cuantitativo, según Arteaga(2020) nos dice que estos métodos se centran en mediciones objetivas mediante cuestionarios y encuestas, analizando de manera estadística y matemática y con el apoyo de técnicas informáticas.

3.2. Variables y operacionalización

Las dos variables de estudio denominado Efecto en la satisfacción del paciente externo según la calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022 fueron las siguientes:

Variable dependiente: Satisfacción del paciente

Con esta variable se permitió demostrar el efecto en la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Hospital de nivel III Chimbote 2022.

- Definición conceptual

La satisfacción del cliente en una empresa es esencial, pues de allí parte a que los clientes sigan consumiendo los productos que se le ofrece y adquiriendo los servicios que proporciona la marca y a su vez lo pueda recomendar a otros clientes. El resultado de esta medición puede ser un elemento clave para aumentar las ventas de una empresa y para su crecimiento dentro del mercado competitivo (Peiró, 2018).

- Definición Operacional

La satisfacción es un proceso que permite desarrollar una relación o un lazo positiva y recomendable entre el cliente hacia la organización. Abarcamos las dimensiones de Acto médico, Organización, Comodidad, Espera.

- Indicadores

Para esta variable se tomó en cuenta estos indicadores: Orientación de exámenes auxiliares, orientación sobre dudas, personal suficiente, señalización de ubicación, colas, tiempo de demora de citas médicas / procedimientos y por último el tiempo de demora de laboratorio.

- Escala de medición

Se tuvo en cuenta la ordinal ya que permitió ordenar de mayor a menor todos los datos.

Variable independiente: Calidad de atención

Esta variable permitió demostrar la importancia de generar un buen trato o servicio en consulta externa en un Hospital de nivel III Chimbote, para de ese modo mejorar la confianza y seguridad de los pacientes.

- Definición conceptual

Según Crosby (1988) define que la calidad está claramente relacionada con las necesidades y proyecciones de los clientes, además necesita de mediciones para determinar que no haya ausencia de calidad en los establecimientos.

- Definición operacional

La calidad de atención reside en aquellas características del servicio o bien que se cimentan en las necesidades del consumidor y que brindan su satisfacción. Esto incluye las dimensiones básicas que son: Empatía, capacidad de respuesta a las necesidades, fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles

- Indicadores

Para la calidad de atención se tomaron los siguientes indicadores: accesibilidad, comprensión al usuario, rapidez, equipo, personal, instalaciones, utilidad del servicio, disponibilidad, profesionalidad y credibilidad.

- Escala de medición

La escala de medición de este proyecto investigativo que se tomó en cuenta es la ordinal ya que permitió ordenar de mayor a menor todos los datos.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

La población viene a ser la cantidad total de individuos que están dentro del mismo fenómeno en estudio. Todos ellos tienen las mismas características, este número se representa en N. (Tamayo, 2004)

La población en consulta externa, desde la llegada del covid19, se realiza bajo 2 modalidades: de manera presencial y teleconsulta. Ésta última es la más utilizada en lo que va del año, a continuación, tenemos los datos exactos de las atenciones realizadas a lo largo del año. Según los datos recogidos del área de Estadística Institucional, nos indicó que la cantidad de usuarios que pasaron por consulta externa en lo que va del año en el Hospital de nivel III Chimbote fue de 9668, esa cantidad fue la que usamos como población para nuestra investigación (ESSALUD, 2021).

Criterios de inclusión:

- Hombres y mujeres.
- Mayores de 18 años.
- Pacientes que estén afiliados al hospital.
- Pacientes con su acreditación vigente.
- Pacientes que tengan referencia o hayan pasado por interconsultas de otras áreas.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que su acreditación haya vencido.
- Pacientes nuevos, que no cuenten con referencia.
- Pacientes de otras áreas (emergencia, hospitalización, otros).
- Pacientes que no estén afiliados.
- Pacientes que no hayan pasado el primer filtro en Medicina General.

3.3.2 Muestra

Una muestra es un subconjunto o grupo de datos que pertenecen a una determinada población. Además, debe estar representado estadísticamente por una cierta cantidad numérica de observaciones que representan el total de los datos adecuadamente (López, 2018).

Para el cálculo de la muestra se tuvo que tener en cuenta el tamaño de la población (M) que fue de 9688 pacientes, el nivel de confianza deseado (Z) que representa el 1.96 que indica el valor de confianza que se tendrá, la probabilidad de éxito (P) con un 0.5, de igual manera la probabilidad de fracaso (Q) con un 0.5 y por último el margen de error (e) de 0.05, dando como resultado 370 que vendría hacer el tamaño de la muestra (n).

3.3.3 Muestreo

La técnica estadística que se utilizó en nuestro trabajo de investigación para obtener la muestra fue el modelo de muestreo probabilístico- aleatorio y simple, debido a que todos los usuarios del Hospital de nivel III Chimbote tienen la posibilidad de formar parte de la elección del grupo y de ser encuestados (Westreicher, 2021).

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis para este trabajo investigativo estuvo compuesta por los pacientes del área de consulta externa de un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La encuesta, fue el modelo de técnica que se manejó para el desarrollo de nuestra investigación la cual nos permitió obtener datos de satisfacción del paciente como de la calidad de atención, Aguiar(2016) señala que las técnicas están expresadas a la forma en cómo se obtendrán los datos; y los instrumentos vienen a ser los medios y materiales, por medio de los cuales es posible la obtención, recopilación de la información solicitada para la investigación.

Para medir la Variable 1: Satisfacción del Paciente se utilizó la técnica del cuestionario, que contiene un total de 17 ítems, distribuido en las dimensiones de la variable con el propósito de medir la satisfacción del paciente.

Por otro lado, para medir la Variable 2: Calidad de Servicio se utilizó la técnica del cuestionario, este contiene un total de 18 preguntas que están acorde a las dimensiones establecidas, el mismo que sirvió para identificar cuál es el nivel de calidad de servicio que han logrado los pacientes.

Instrumentos

El instrumento que se empleó para este trabajo investigativo fue el cuestionario, para ello se tomó en cuenta las dimensiones de las dos variables de la calidad de atención y la satisfacción del paciente, en una serie de interrogantes, los cuales fueron aplicados a los pacientes en la puerta de entrada y de salida de consulta externa de un Hospital de nivel III Chimbote, incitando a las personas encuestadas a su sinceridad total al momento de responder. Padilla et al. (2016) mencionan que dentro de los instrumentos existen las encuestas, entrevistas y cuestionarios. Cruz et al. (2018) indican que la encuesta de modelo SERVPREF es un modelo muy confiable para la recolección de datos.

Validez

Según Kalla (2010) manifiesta que la validez estadística permite indicar si un estudio puede ser capaz de determinar conclusiones que estén de acuerdo con las leyes de las estadísticas y científicas.

Desde este punto, se utilizó instrumentos para medir las variables de Satisfacción del usuario externo y calidad de atención el cual pasaron por la validación y el buen criterio de especialistas en el tema, los cuales certificaron, la coherencia del instrumento que se utilizó y la buena estructura de las interrogantes.

Confiabilidad

La confiabilidad se refiere a los errores provocados en las mediciones realizadas por medio de este (Medina et al., 2019).

La prueba de confiabilidad que se aplicó fue por medio del coeficiente de Alfa Cronbach ya que es un análisis que se destaca por ser confiable y preciso a la vez. En el proceso, se hizo mediante una muestra de 16 individuos (prueba piloto), obteniendo para la primera variable un resultado de 0.89 con lo que se delimitó una confiabilidad buena y finalmente la segunda variable obtuvo un 0.80 con lo que se precisó que es buena y aceptable según la escala del Alfa de Cronbach. Eloanora et al. (2018) menciona que es un análisis exploratorio de componentes con rotación varimax.

El alfa de Cronbach de forma general, fue de 82.7% > al 80%, pasando el instrumento la prueba de Fiabilidad, lo que significó que para las variables calidad de atención y la satisfacción de los pacientes externos del Hospital de nivel III Chimbote, donde existió fuerte confiabilidad y se aplicó el instrumento.

3.5 Procedimientos

El procedimiento que se siguió para la recopilación de datos e información del presente trabajo de investigación fue en primer lugar la elaboración del instrumento, secuencialmente se realizó la validación de los tres expertos para la matriz del cuestionario además de comprobar la confiabilidad de la misma y por último la aplicación de la encuesta a los pacientes externos en la puerta de entrada y de salida de un Hospital de nivel III Chimbote de forma presencial, los cuales han sido elegidos mediante un muestreo probabilístico. Estas encuestas

consistieron en responder con un aspa (x) las alternativas de cada pregunta que fueron consideradas a través de la escala de Likert, es decir según su magnitud, de mayor a menor peso.

3.6. Método de análisis de datos

Para nuestra investigación empleamos el método estadístico en los niveles descriptivo e inferencial, los que indicarán cual es efecto entre la variable Satisfacción del paciente externo y la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2021.

Con la estadística descriptiva, nos encargaremos de resumir las largas listas de datos la cual va a servir para organizar, sintetizar y describir los datos e informaciones de una forma más sencilla, simple y rápida además de ello se emplea cuadros, gráficos y tablas para facilitar el análisis de datos. Por otro lado, en la estadística inferencial se aplicará el Rho de Spearman, ya que nos va a ayudar a determinar la correlación entre nuestras dos variables de estudio (satisfacción del paciente y calidad de atención). Además de ello una vez que se registrarán los gráficos que estarán expresadas en porcentajes (%), lo que confirmará la correlación entre las variables de nuestro estudio a investigar.

Para todo el proceso y obtención de todos los resultados descriptivos y para la contratación de nuestras dos hipótesis se utilizó el software de la estadística para las ciencias sociales (SPSS Vrs. 26.0) así como también la herramienta Excel. Se ejecutó la prueba de Kolmogorov-Smirnov determinando que los datos de las variables estudiadas son inferiores al 5% de significancia estándar ($p < 0,05$), en los puntajes de calidad de atención y satisfacción del paciente demostrando así que se distribuyen de forma no normal. Por ello, para determinar la relación que existe entre las variables, para este caso se trabajó con la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La elaboración de esta investigación se realizó respetando los estándares de ética, de tal modo que va a hacer de mucha importancia poder ratificar la confiabilidad en cuanto a los datos de las personas que van a interceder en este trabajo; por otro lado, es fundamental resaltar que el desarrollo de esta investigación considera como aspectos vitales la objetividad y la veracidad de la información, así como también los resultados ante toda la comunidad científica.

Conforme al Código de Ética en Investigación de nuestra Universidad César Vallejo, es de carácter obligatorio para todo investigador, docente, estudiante, graduado, funcionario entre otros, cumplir con ciertos requisitos para la validación del proyecto de investigación, pues la Universidad César Vallejo cuenta con un riguroso “Comité de Ética” por cada facultad existente y son ellos los encargados de velar por el acatamiento de lo estipulado en el Código de Ética.

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar el efecto en la Satisfacción del paciente externo según la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

Tabla 1

Correlación de la Satisfacción del paciente externo con la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

		Calidad de atención	Gamma	d de Somers
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	.690**	0.304	0.318
	Sig. (bilateral)	<.001	0.000	0.000
	N	370		

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

Interpretación. De acuerdo a nuestro objetivo general, para poder determinar el efecto de una variable sobre otra, primero hemos hallado el nivel de correlación entre estas. Como se puede observar en la tabla 1, nuestro coeficiente de correlación de Rho Spearman es de $R = 0.690$ (existe una relación positiva y moderada) con nivel de significancia de $p = 0.001$ siendo esto menor al 5 % ($p < 0.05$) lo que significa que la calidad de atención sí se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente. Por otro lado también se calculó el grado de intensidad y el sentido, ya que nuestras variables son ordinales, para obtener la intensidad, lo hayamos con la prueba de Gamma, la cual dio como resultado una fuerza de relación directa media con un valor de 0.304, con lo que quiere decir esta prueba es que, la Calidad de atención por parte del personal de Consulta externa determina la Satisfacción de los pacientes o usuarios de una manera regular; además hallamos también la prueba de direccionalidad o sentido que nos indica el nivel de predicción que tenemos utilizando la Calidad de atención como variable independiente y la Satisfacción del paciente como variable dependiente, como resultado nos arrojó un valor de 0.318 lo cual quiere decir que hay un sentido directamente proporcional puesto que se acerca al 1 según el nivel de

escala, por lo tanto significa que la Calidad de atención brindada en Consulta externa del nosocomio nos ayuda a predecir o a prever con una fuerza media o regular la ocurrencia de la Satisfacción del paciente, dicho de otra manera a regular Calidad de atención prestada medianamente es la Satisfacción de los pacientes. Por último, para hallar que tan exacto es la hipótesis alternativa se aplicó la prueba estadística - T, como se observa en el gráfico 1 se muestra que se acepta la hipótesis alternativa donde el valor calculado 18.29 supera al de tabla con un 1.65 por lo que ambas variables son dependientes.

Prueba de hipótesis:

H₁: La Satisfacción del paciente externo y la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, tienen relación significativa.

H₀: La Satisfacción del paciente externo y la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, no tienen relación significativa.

Valor de la Tabla $T_{0,9; 3} = \mp 1,65$ entonces el Valor calculable es mayor al de la Tabla esto quiere decir que se Acepta H₁.

Figura 1

Relación entre la Satisfacción del paciente externo y la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.



Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de Satisfacción del paciente en consulta externa en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

Tabla 2

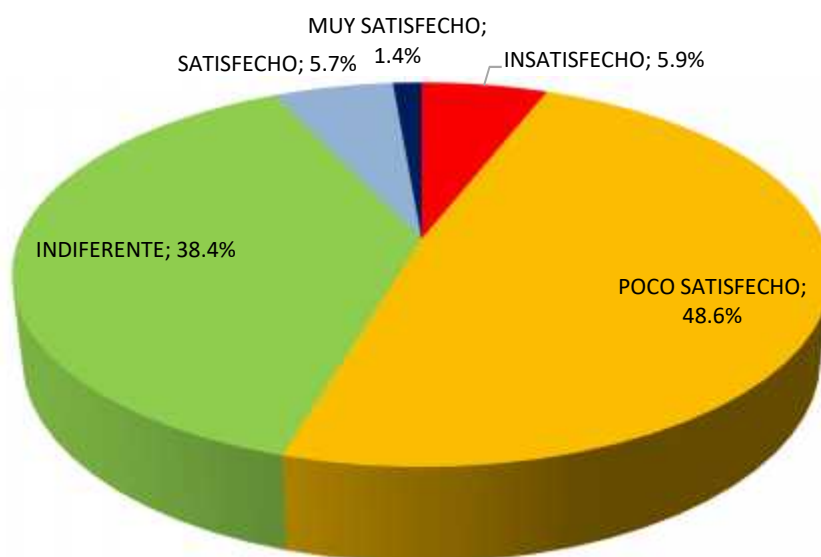
Nivel de Satisfacción del paciente en Consulta Externa en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	22	5.9%
	Poco satisfecho	180	48.6%
	Indiferente	142	38.4%
	Satisfecho	21	5.7%
	Muy satisfecho	5	1.4%
	Total	370	100.0

Nota. Cuestionario de Satisfacción del paciente.

Figura 2

Nivel de Satisfacción del paciente en el área de Consulta Externa en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.



Interpretación. En la tabla 2 se puede apreciar que el 1.4% de los usuarios obtuvieron un nivel muy alto de satisfacción, en tanto para la discusión el 38.4% de los usuarios obtuvieron un nivel regular de satisfacción y el 48.6% y 5.9% tienen un nivel de satisfacción mala y pésima respectivamente.

Analizando el nivel de satisfacción de los pacientes de consulta externa de un Hospital III Chimbote es de nivel bajo (48.6%), por lo que la calidad de atención brindada por el hospital en consulta externa no es eficiente, es decir que existen factores que no incentivan a los pacientes a sentirse cómodos con el servicio que se les ofrece.

Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de Calidad de atención en consulta externa en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

Tabla 3

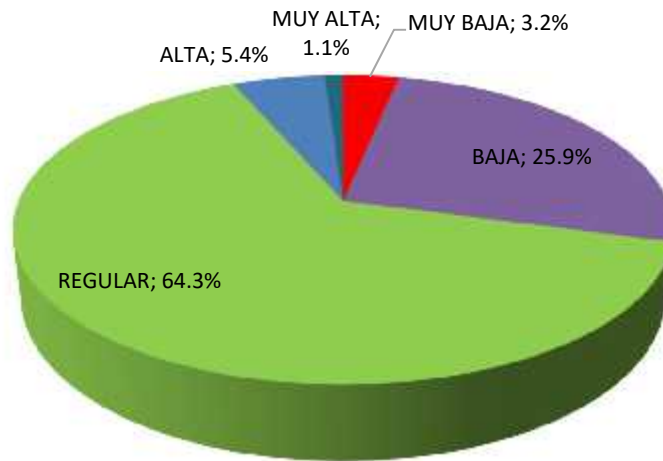
Nivel de Calidad de atención en Consulta Externa en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	12	3.2%
	Mala	96	25.9%
	Regular	238	64.3%
	Buena	20	5.4%
	Muy buena	4	1.1%
	Total	370	100.0

Nota. Cuestionario de Calidad de atención.

Figura 3

Nivel de Calidad de atención en Consulta Externa de un Hospital de nivel III Chimbote 2022.



Interpretación. En la tabla 3, se puede observar que el 1.1% de los pacientes obtuvieron un nivel muy alto de calidad de atención, el 5.4% tienen nivel alto, en tanto para la discusión el 64.3% de los pacientes obtuvieron un nivel regular de atención en consulta y el 25.9% y 3.2% tienen un nivel de calidad de atención baja y muy baja respectivamente.

Analizando el nivel de calidad de servicio en consulta externa de un Hospital de nivel III Chimbote es de nivel regular (64.3%), y esto es entendible puesto que hasta ahora se atienden en algunas especialidades de una manera virtual como son las teleconsultas, de tal manera que no permite dar un servicio totalmente óptimo o exclusivo.

Objetivo Específico 3: Determinar la relación de Empatía y la Satisfacción del paciente externo en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

Tabla 4

Correlación de la Satisfacción del paciente externo con la Empatía en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

			Empatía
Rho Spearman	de Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	.582**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	370

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

Interpretación. En la tabla 4 se puede llegar a observar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es $R = 0.582$ (existe relación positiva), esto quiere decir que significa que la satisfacción del paciente se relaciona significativamente con la dimensión empatía, en el gráfico muestra que se acepta la hipótesis alternativa donde el valor de tabla 13.73 supera al de la tabla con un 1.65 con lo que se concluye que ambas variables son dependientes.

Prueba de hipótesis:

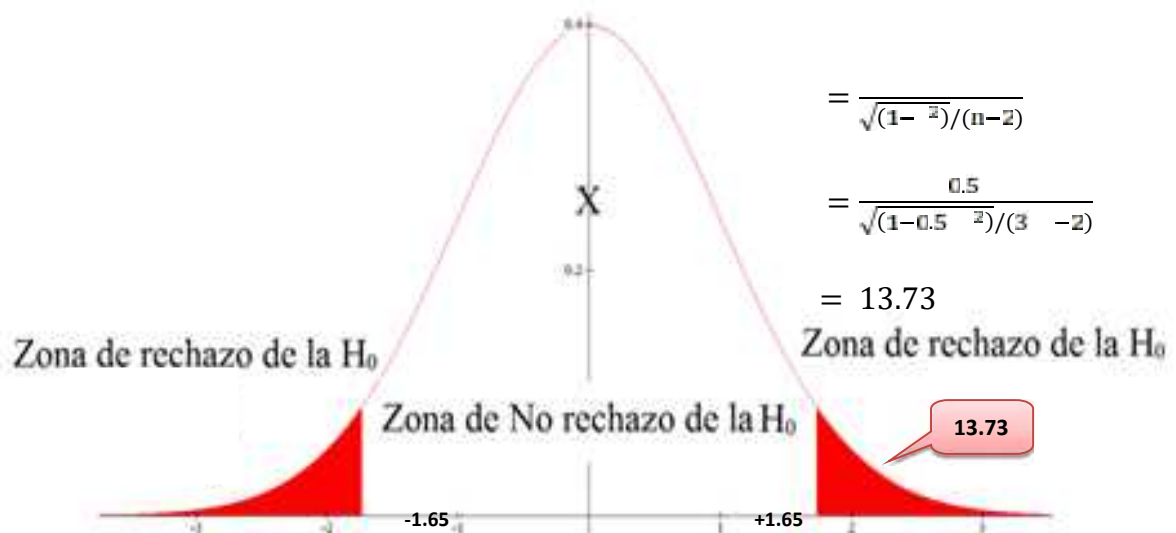
H_1 : La Satisfacción del paciente externo y la Empatía en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, tienen relación significativa.

H_0 : La Satisfacción del paciente externo y la Empatía en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, no tienen relación significativa.

Valor de la Tabla $T_{0,9 ; 3} = \mp 1,65$ entonces el Valor calculable es mayor al de la Tabla esto quiere decir que se Acepta H_1 .

Figura 4

La Satisfacción del paciente externo y la Empatía en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.



Objetivo Específico 4: Determinar la relación de Capacidad de respuesta y la Satisfacción del paciente externo en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

Tabla 5

Correlación de la Satisfacción del paciente externo con la Capacidad de Respuesta en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

		Capacidad de Respuesta	
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	.525**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	370

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

Interpretación. En la tabla 5 se puede llegar a observar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es $R = 0.525$ (existe relación positiva), esto significa que la satisfacción del paciente se relaciona significativa con la dimensión capacidad de respuesta, en el gráfico muestra que se acepta la hipótesis alternativa donde el valor de tabla 11.83 supera al de la tabla con un 1.65 con lo que se concluye que ambas variables son dependientes.

Prueba de hipótesis:

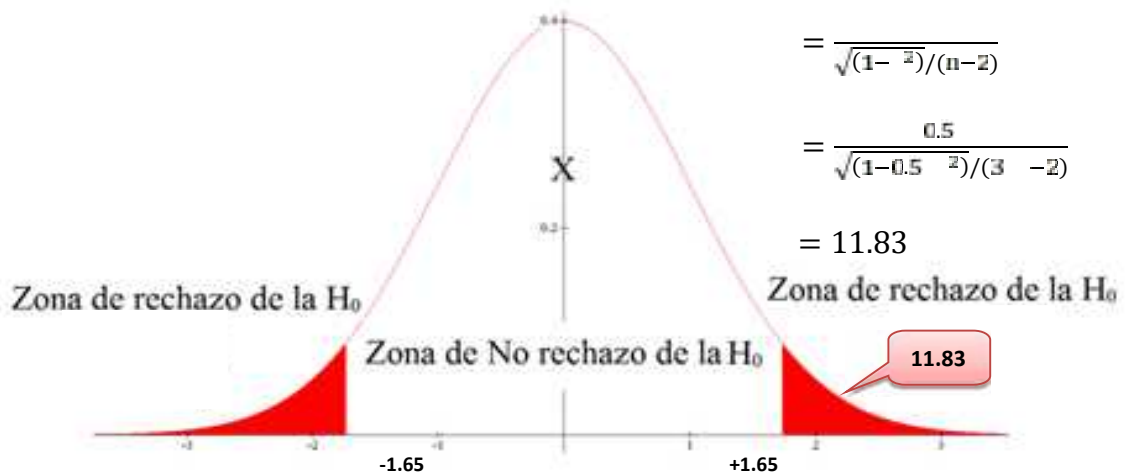
H_1 : La Satisfacción del paciente externo y la capacidad respuesta en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, tienen relación significativa.

H_0 : La Satisfacción del paciente externo y la capacidad respuesta en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, no tienen relación significativa

Valor de la Tabla $T_{0,9;3} = 1,65$ entonces el Valor calculable es mayor al de la Tabla esto quiere decir que se Acepta H_1 .

Figura 5

La Satisfacción del paciente externo y la Capacidad de Respuesta en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.



Objetivo Específico 5: Determinar la relación de Aspectos tangibles y la Satisfacción del paciente externo en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

Tabla 6

Correlación de la Satisfacción del paciente externo con los Aspectos tangibles en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

		Aspectos tangibles	
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	.505**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	370

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

Interpretación. En la tabla 6 se puede llegar a observar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es $R = 0.505$ (existe relación positiva), esto quiere decir que la satisfacción del paciente se relaciona significativa con la dimensión aspectos tangibles, en el gráfico muestra que se acepta la hipótesis alternativa donde el valor de tabla 11.22 supera al de la tabla con un 1.65 con lo que se concluye que ambas variables son dependientes.

Prueba de hipótesis:

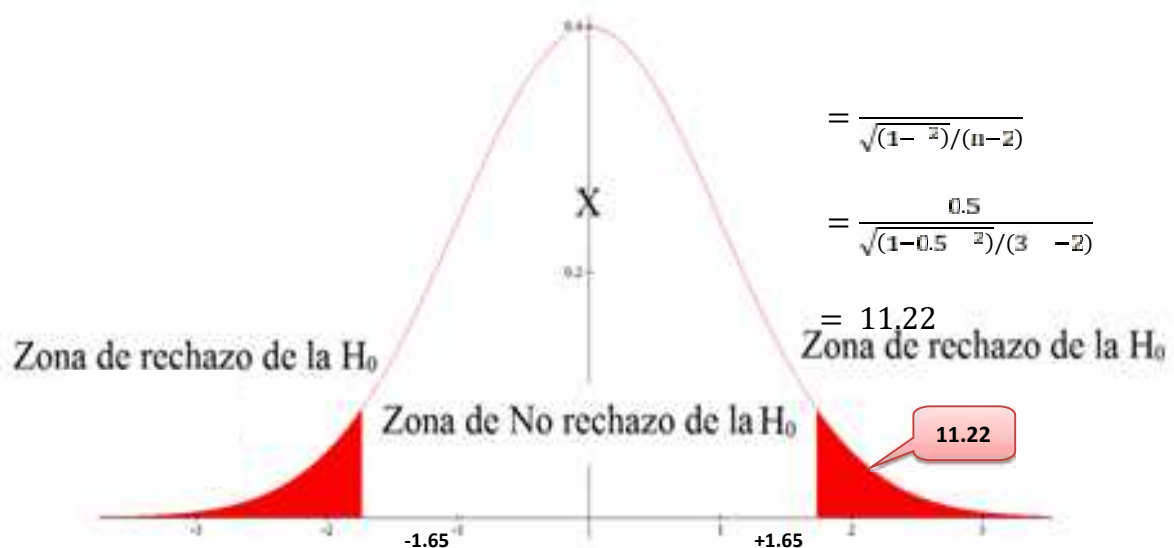
H₁: La Satisfacción del paciente externo y los aspectos tangibles en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, tienen relación significativa.

H₀: La Satisfacción del paciente externo y los aspectos tangibles en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, no tienen relación significativa.

Valor de la Tabla $T_{0,9;3} = \mp 1,65$ entonces el Valor calculable es mayor al de la Tabla esto quiere decir que se Acepta H₁.

Figura 6

La Satisfacción del paciente externo y los Aspectos tangibles en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.



Objetivo Específico 6: Determinar la relación de Fiabilidad y la Satisfacción del paciente externo en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

Tabla 7

Correlación de la Satisfacción del paciente externo con la Fiabilidad en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

			Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	.695**
			Sig. (bilateral)
			<.001
			N
			370

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

Interpretación. En la tabla 7 se puede llegar a observar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es $R = 0.695$ (existe relación positiva), esto quiere decir que la satisfacción del paciente se relaciona significativa con la dimensión fiabilidad, en el gráfico muestra que se acepta la hipótesis alternativa donde el valor de tabla 18.54 supera al de la tabla con un 1.65 con lo que se concluye que ambas variables son dependientes.

Prueba de hipótesis:

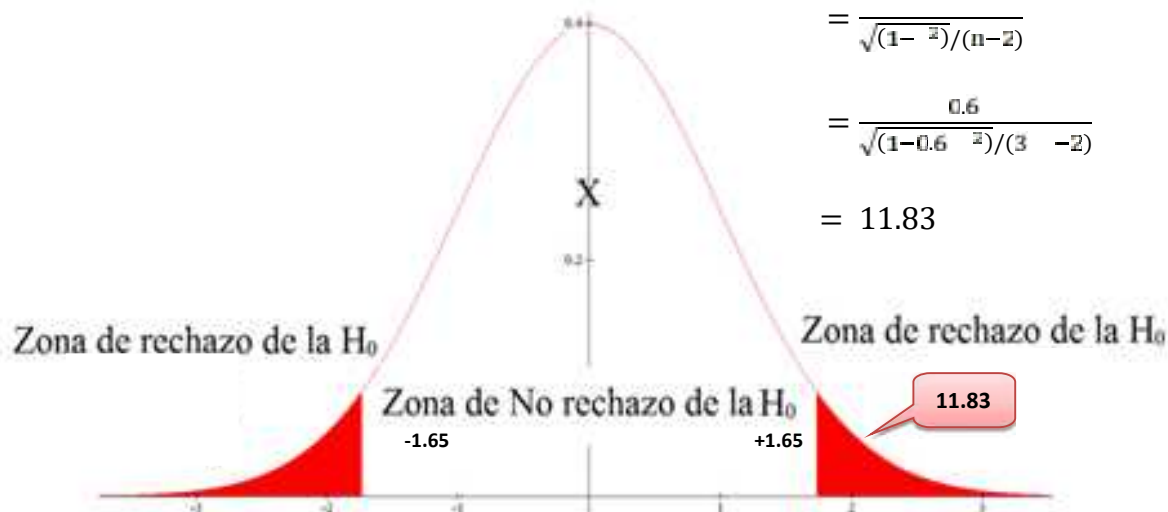
H_1 : La Satisfacción del paciente externo y la fiabilidad en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, tienen relación significativa.

H_0 : La Satisfacción del paciente externo y la fiabilidad en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, no tienen relación significativa.

Valor de la Tabla $T_{0,9;3} = 1,65$ entonces el Valor calculable es mayor al de la Tabla esto quiere decir que se Acepta H_1 .

Figura 7

La Satisfacción del paciente externo y la Fiabilidad en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.



Objetivo Específico 7: Determinar la relación de Seguridad y la Satisfacción del paciente externo en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

Tabla 8

Correlación de la Satisfacción del paciente externo con la Seguridad en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

		Seguridad	
Rho Spearman	de Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	.587**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	370

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

Interpretación. En la tabla número 8 se puede llegar a observar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es $R = 0.587$ (existe relación positiva), esto quiere decir que la satisfacción del paciente se relaciona significativa con la dimensión seguridad, en el gráfico muestra que se acepta la hipótesis alternativa donde el valor de tabla 13.91 supera al de la tabla con un 1.65 con lo que se concluye que ambas variables son dependientes.

Prueba de hipótesis:

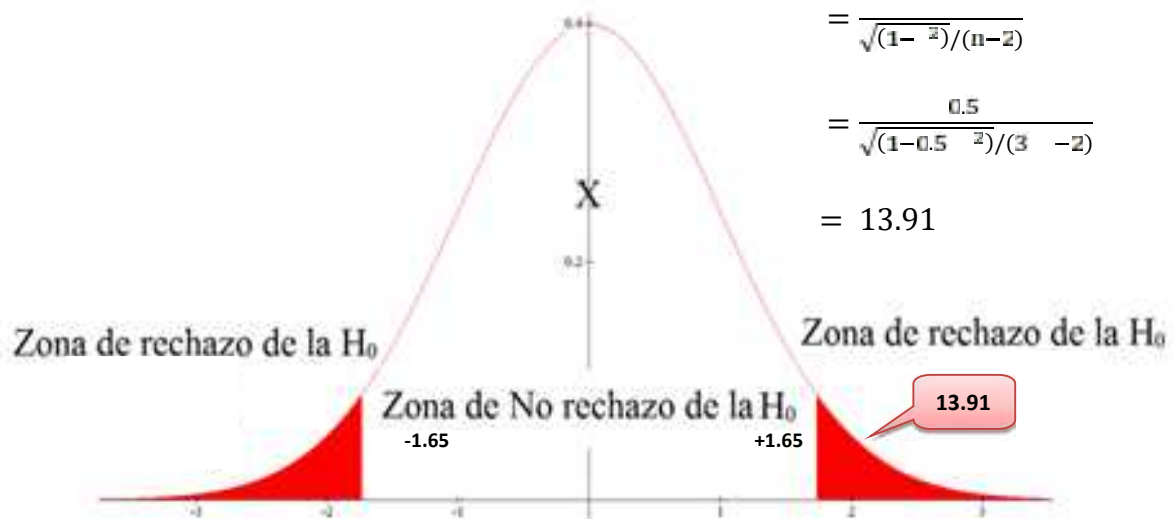
H1: La Satisfacción del paciente externo y la seguridad en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, tienen relación significativa.

H0: La Satisfacción del paciente externo y la seguridad en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, no tienen relación significativa.

Valor de la Tabla $T_{0,9 ; 3} = \mp 1,65$ entonces el Valor calculable es mayor al de la Tabla esto quiere decir que se Acepta H_1 .

Figura 8

La Satisfacción del paciente externo y la Seguridad en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.



V. DISCUSIÓN

Para este trabajo investigativo se analizó y argumentó los hallazgos obtenidos durante el estudio con respecto a nuestro objetivo general y objetivos específicos, además de los antecedentes relacionados al tema de investigación y las diferentes teorías de diversos autores que se usó como marco teórico.

De acuerdo con nuestro objetivo general que fue Determinar el efecto en la Satisfacción del paciente externo según la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, según nuestros resultados encontrados y basándonos en nuestra tabla 1, se determinó que sí existe una relación positiva y moderada, lo que significa que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente; esto quiere decir que si hay un nivel de calidad medio, la satisfacción del paciente será del mismo nivel. Estos resultados son muy similares de los que encontraron Arbeláez y Mendoza (2017) donde realizaron una investigación transversal, de correlación con una muestra de 652 usuarios externos, y se determinó que existió correlación directa y significativa entre ambas variables de estudio. De la misma manera los estudios de Arteta y Palacio (2018) desarrollaron un estudio en Estados Unidos sobre los centros de urgencias de los establecimientos de salud, donde se determinó que la satisfacción de los pacientes es una variable determinante para la calidad de servicio, esto quiere decir que calidad es lo que determina o lo que genera una satisfacción o insatisfacción. Esta afirmación sobre la satisfacción muestra similitud con lo expresado Para Ivan (2005), el indica que la satisfacción del cliente se produce cuando el producto o el servicio logra cubrir las necesidades de los clientes.

Con respecto al resultado encontrado para el primer objetivo específico que fue determinar el nivel de Satisfacción del paciente en Consulta Externa de un Hospital de nivel III Chimbote 2022, mediante la tabla 3 se puede llegar a observar que el 1.4% de los usuarios obtuvieron un nivel muy alto de satisfacción, mientras que un total del 48.6% representan a una mala satisfacción, esto indica un bajo nivel de satisfacción, lo que significa que existen factores o razones por los que los pacientes no se sienten cómodos con el servicio que reciben por parte del establecimiento de salud, además hay que tener en cuenta que el paciente

que llega al servicio, viene con un problema, con una necesidad que debe ser atendida puesto que si llega y lo hacen esperar, o no lo atienden como debería ser pues la insatisfacción será alta. Estos resultados son muy similares a los que los autores Pérez et al. (2018) encontraron y concluyeron que los usuarios externos del establecimiento manifiestan un nivel bajo de la calidad de servicios de salud que reciben por ende es alto la insatisfacción, esto genera que las altas autoridades del establecimiento de salud implanten estrategias de mejoras, para así poder fortalecer los lazos con cada uno de sus clientes. Estos resultados pueden ser contrastados con la teoría de Para Ivan (2005), ya que según su teoría, indica que la Insatisfacción es el nivel que se alcanza cuando el producto o servicio no logra cubrir las necesidades de los clientes. Otra teoría que indica la importancia de la satisfacción es del autor Ramos (2015) él resalta que, “La satisfacción del usuario depende en gran parte de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado de acuerdo con sus expectativas, del trato personal que recibieron y con la amabilidad con la que fue brindado el servicio”.

Con respecto al siguiente objetivo específico que fue determinar cuál es el nivel de Calidad de atención en Consulta Externa en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, según los hallazgos que se obtuvo de nuestro estudio, en nuestra tabla 3 se determinó que los pacientes muestran un nivel de calidad regular de 64.3%, por lo contrario los pacientes muestran un nivel de calidad Baja de 25.9%, lo que significa que existe una buena cantidad de pacientes que califica como regular a la calidad que se les ofrece, además existe poca proporción de pacientes que califica a una buena calidad, esto quiere decir que existen causas que no permiten al hospital brindar una buena calidad a sus pacientes y esto es entendible puesto que hasta ahora se atienden en algunas especialidades de una manera virtual como son las teleconsultas y de una u otra manera la atención es rápida, sin embargo, las consultas presenciales son vitales para el paciente ya que estos necesitan ser evaluados y tener un diagnóstico real de su salud por ello la calidad de atención es regular. Según el estudio de Borré y Vega (2016) donde se tenía el mismo objetivo específico, pero se encontró un resultado distinto, los autores realizaron una investigación en Colombia, con pacientes hospitalizados, para llegar a determinar el nivel de calidad que les brinda el establecimiento de

salud, llegando a la conclusión que la calidad que perciben del establecimiento resultó ser peor de lo que esperaban con un total del 4%, además, se determinó que el 78% de los usuarios determinan una buena calidad de servicio, lo que significa que el hospital sólo deben reforzar sus estrategias, para así mantener y tratar de aumentar su nivel de calidad brindada. Estos resultados hacen contraste con la teoría de calidad de Rivera (2019) quien nos dice que la calidad de atención es una de las áreas más fundamentales de todas las organizaciones, ya que añade un valor agregado al producto que las compañías brindan a todos sus clientes, lo que representa ser un factor clave en todo el mercado competitivo.

Basándonos en otro de los objetivos específicos que fue determinar la relación de las dimensiones de calidad de atención y la Satisfacción del paciente externo en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, la primera dimensión a relacionar fue la Empatía; según los resultados del Rho Spearman aplicado se determinó que sí existe una relación positiva entre la dimensión y la variable, esto quiere decir que significa que la satisfacción del paciente se relaciona de manera significativa con la dimensión empatía, hay que precisar que esta dimensión es clave para la buena atención, puesto que el paciente necesita que entiendan su malestar, o lo que están requiriendo y que se le brinde un buen trato con amabilidad, paciencia y respeto. Estos resultados son muy similares a los encontrados en el estudio de Ramos et al. (2020) que en su trabajo de investigación desarrollada en una clínica privada de Lima, de tipo descriptivo transversal bajo el método de enfoque cuantitativo y correlacional, en donde encuestaron a 123 pacientes utilizando como instrumento el cuestionario y además con prueba de asociación de Spearman; se llegó a concluir que sí existió una relación positiva entre la variable de satisfacción con las dimensiones de seguridad y empatía por parte del personal encargado de brindar el servicio.

De acuerdo con el siguiente objetivo específico que fue relacionar la Satisfacción del paciente externo con la Capacidad de Respuesta en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, basándonos en los resultado de Rho de Spearman =0.525 (existe relación positiva), esto significa que la satisfacción del paciente se relaciona de manera significativa con la dimensión capacidad de respuesta, pues es necesario que el usuario que llega al nosocomio se sienta con una atención exclusiva y que

se le resuelva sus problemas de una manera inmediata. Estos resultados son muy similares a una de nuestra teorías de investigación, basandonos en la teoría de Kaushal (2016) donde indica que, en los ámbitos del servicio de salud, la manera en cómo el paciente siente la relación con los agentes participantes en dicha atención, tiene un gran impacto sobre la satisfacción de los usuarios externos, esto quiere decir que tiene un gran efecto positivo cuando la accesibilidad, asequibilidad, rapidez en la atención están encaminados al momento de brindar una atención.

El siguiente objetivo específico fue determinar la relación que existe entre la Satisfacción de los pacientes externos con los Aspectos tangibles en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, según los datos obtenidos, y con respecto a los resultados del coeficiente de correlación de Rho Spearman que es $R = 0.505$ esto quiere decir que la satisfacción del paciente se relaciona significativamente con la dimensión aspectos tangibles, pues también hallamos aquí que la relación entre estos a comparación del resto es la más baja debido a que existes factores como los materiales, las instalaciones, equipos y otros recursos que están fallando o ya sea porque están en mal estado y no le están dando la debida importancia para el buen servicio o atención de los usuarios. Estos resultados son muy similares a los resultados encontrados en el trabajo de investigación de Arteta y Palacio (2018), ellos desarrollaron un estudio en Estados Unidos donde se determinó que la satisfacción de los pacientes es una variable determinante para la calidad de servicio que ofrece una organización, además se concluyó que los aspectos tangibles (las instalaciones del centro) son puntos que se tienen que considerar para mantener niveles altos de dicha satisfacción y calidad hacia los clientes de una organización. Otro de los estudios que arrojaron resultados similares fue el de los autores Prieto y Tapia (2017) quienes afirman que el consumidor por lo general se guía por el trato, simpatía, amabilidad y de todo lo que puede palpar de quien lo atiende, esto como consecuencia provoca que ellos se muestren satisfechos con lo que se le ofrece en los negocios.

Otro de los objetivos específicos fue determinar la relación que existe entre la Satisfacción del paciente externo con la Fiabilidad en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, según los resultados de nuestro estudio y basándonos en el coeficiente de Rho Spearman es $R = 0.695$, esto quiere decir que la satisfacción del paciente se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad, hay que tener en cuenta en este punto que el nivel de correlación es el más alto entre nuestros datos de estudio; estos resultados son muy similares al estudio de investigación que desarrolló Apazza et al.(2018) desarrollado en Lima y en un hospital perteneciente al seguro social bajo el método cuantitativo hacia 45 seres, se concluyó que el 77% de cantidad total de la muestra se encuentran satisfechos con el grado de calidad que perciben, por otro lado, el aspecto que es más aceptado es la confiabilidad o fiabilidad, lo que presenta una relación significativa entre las variables.

Como último objetivo específico tuvimos que determinar la relación que existe entre la Satisfacción del paciente externo con la Seguridad en un Hospital de nivel III Chimbote 2022, según nuestro resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman es $R = 0.587$ (existe relación positiva) y con nivel de significancia menor $p = 0.001$ siendo esto inferior al 5% ($p < 0.05$) esto quiere decir que la satisfacción del paciente se relaciona significativamente con la dimensión seguridad, gran semejanza encontraron Podestá y Maceda (2017) los autores desarrollaron un estudio con una muestra de 124 seres mediante un estudio descriptivo transversal correlacional; donde también se concluyó que sí llegó a existir una relación fuerte entre la variable satisfacción y seguridad de atención medica brindada por el hospital hacia sus pacientes-

VI. CONCLUSIONES

1. Se llegó a la conclusión que las variables de estudio de nuestra investigación, satisfacción y calidad de atención están relacionadas significativamente y tienen un sentido directamente proporcional, por lo que una depende de la otra, en referencia a nuestro estudio, esto quiere decir que si el paciente percibe una mala calidad de atención, su satisfacción será del mismo modo; caso contrario, cuando los pacientes perciban una buena calidad de atención, y cuando sientan que el hospital está enfocado en resolver sus necesidades, se generará una alta satisfacción en ellos.

2. Los pacientes que se atienden en el establecimiento de salud no se encuentran satisfechos con respecto a la calidad de atención que perciben por parte del establecimiento de salud, existen factores como la poca empatía, el tiempo de espera, las largas colas que causan que los usuarios muestren niveles bajos de satisfacción; además el seguro en estudio no toma las medidas correspondientes para cambiar el concepto que se tiene sobre ellos a lo largo del tiempo y hasta la actualidad.

3. La calidad que perciben los usuarios del hospital son de niveles regulares (64.3%) y de nivel baja (25.9%), llegamos a concluir que existe un gran porcentaje que califica de nivel regular, ya que desde la llegada del covid 19, hasta la actualidad se viene realizando consultas virtuales, por lo que reduce en cierta manera las aglomeraciones.

4. La dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente, pero no representa ni significa uno de los problemas de la baja satisfacción, factores como la obtención de citas y comprensión son determinantes para que los pacientes determinen una buena empatía recibida.

5. Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente; además es una de las dimensiones que causan la poca satisfacción de los pacientes, estos

determinan que el establecimiento no muestra una rapidez e interés por resolver sus necesidades.

6. Se concluyó que los aspectos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción. Estos aspectos representan la dimensión más baja de la investigación, por lo que es la que se debería de tener más en cuenta a la hora de mejorar; aspectos como las aglomeraciones en las colas, materiales, instalaciones y organización del hospital representan los factores que los usuarios sienten se debería de mejorar para aumentar la confianza y fidelidad.

7. También se llegó a concluir que, si existe una relación positiva entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario, pero no representa la dimensión causante de la baja satisfacción, además factores como cantidad de personal avalan una buena fiabilidad del establecimiento de salud.

8. Y por último llegamos a concluir que también existe una relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del paciente, pero no representa la raíz del problema, por el contrario, es una de las dimensiones que en mejor nivel se encuentra, factores como el profesionalismo del personal determina el correcto nivel de relación mencionada.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente de la institución, se recomienda cumplir la norma de Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud y promover la aplicación de herramientas para la mejora continua en el servicio de consultorios externos, para así lograr la plena satisfacción de los usuarios que acuden a recibir atención en dicha área.

2. Al gerente de la institución, se recomienda programar actividades de capacitación continúa al personal que labora en el servicio de consulta externa para mejorar el trato y la atención hacia los usuarios, con el fin de elevar el nivel de satisfacción de estos.

3. Al gerente de la institución, se recomienda trazar metas que busquen subir el nivel de calidad de atención al usuario mediante el compromiso de respetar los derechos de los afiliados y de acuerdo a los protocolos establecidos por dicho establecimiento.

4. Al gerente de la institución, se recomienda programar charlas periódicamente sobre el buen trato, la empatía, manejo de conflictos entro otros temas relacionados al personal para que estos pongan en práctica dichos conocimientos y estén preparados para tratar con personas conflictivas y así evitar el aumento de usuarios insatisfechos con el servicio.

5. Al gerente de la institución, se recomienda incorporar en su gestión nuevos métodos y procesos de atención al cliente. El personal encargado debe estar altamente capacitado para resolver necesidades y tener un alto nivel con respecto a su capacidad de respuesta. Además de ello, se podría implementar un plan de medición, mediante encuestas, para poder conocer cuál es el sentir de los usuarios con respecto a la resolución de sus problemas. Esto servirá para detectar problemas que los pacientes enfrenten al momento de ser atendidos.

6. Al gerente de la institución, se recomienda hacer un esfuerzo por mejorar la infraestructura del hospital, además de incorporar equipos modernos para la atención de los pacientes. Y, sobre todo, tener una mejor organización dentro del área, para así evitar aglomeraciones de colas y todo el proceso sea más rápido.

7. Al gerente de la institución, se recomienda que, para aumentar el nivel de fiabilidad se debe mejorar en la atención que se brinda, el servicio debe ser más personalizado, para así desarrollar un mejor sentido de empatía para que se entienda mejor las necesidades con las que cuentan los pacientes y poder ayudarlos. Este punto hará que el hospital sea visto de otra manera y así logrará diferenciarse.

8. Al gerente de la institución, se recomienda hacer programas de capacitación al personal para mejorar su nivel de aprendizaje, además de brindar charlas motivacionales, incentivos y reconocimientos personales; de esta manera se mejorará los niveles de seguridad del hospital y se generará confianza por parte de los usuarios.

REFERENCIAS

- Arbeláez, G., & Mendoza, P. (junio de 2017). "Relationship between director management and the external user satisfaction in health centers in a district of Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200007&lang=es
- Aguiar, M. (2016, 15 de febrero). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. SaberMetodología: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Apazza, R., Sandival, G., y Runzer, F. (2018). Quality of service at the geriatric outpatient department of a social security hospital: a qualitative study. *Horizonte Médico*, 18(4). Lima, Perú. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000400007&lang=es
- Arteaga, G. (2020, 1 de octubre). *Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades*. Testsiteforme. <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Arteta, L., y Palacio, K. (2018). Dimensions for measuring patient satisfaction in urgent care centers. *Rev. Salud Pública*, 20(5). Estados Unidos. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
- Borré, Y., y Vega, Y. (2016). PERCEIVED QUALITY OF NURSING CARE FOR HOSPITALIZED PATIENTS. *Ciencia y enfermería*, 20(3). Colombia. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0717-95532014000300008&script=sci_arttext
- Cerna, E., y Saavedra, A. (2019). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote – 2019* [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40863>

- Chingo, A. (2020). *Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019* [tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2351>
- Coll, F. (2020, 13 de octubre). *Estudio transversal* .Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Cruz, E., Sotomayor, J., y Romero, M. (2018). Patient satisfaction in primary medical care in Mexico. *Revista de Salud Pública*, 20(2).
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
- Eloanora, L., Alvarez, V., y Pérez, M. (2018). Satisfaction among hospital inpatients: a proposal for evaluation. *Revista de Calidad Asistencial*, 22(3). <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
- ESSALUD (2011, 26 de agosto). *Defensoría también recibe quejas y reclamos por internet* .Seguro Social de Salud.
<http://www.essalud.gob.pe/defensoria-tambien-recibe-quejas-y-reclamos-por-internet/>
- ESSALUD(2021, 30 de setiembre). *Estadística Institucional*. Seguro Social de Salud.<http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/>
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alviare, V., Gabriela, M., y Bustamant, S. (2018). Satisfaction among hospital inpatients: a proposal for evaluation. *Revista de Calidad Asistencial*, 22(3). Venezuela.
<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., . . . Mamani, V. (2017). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2). Lima.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200009&lang=es

Guanilo, S. (2020). *Clima Laboral y Satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional, Chimbote. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45980>

Gutierrez, A., y Mendoza, P. (2019). Waiting time and quality of care in operated odontostomatology patients. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2). Lima, Perú.http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200008&lang=es

Ivan, T. (2005, julio). *La Satisfacción del Cliente*. PromonegocioS.net. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Juneja, P., y Reviewed. (2015). Satisfaction and consumer services. *Advances in Costumer Research*, 13, 311-315.

Kalla, S. (2010, 3 de junio). *Validez de Datos*. Explorable. <https://explorable.com/es/validez-estadistica>

Kaushal, S. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. *SCMS Journal of Indian Management*, 13(4). Indian.<https://www.proquest.com/openview/668ede225694f9b2c7a7984e8baacced/1?pq-origsite=gscholar&cbl=546310>

López, J. (2018, 08 de noviembre). *Muestra estadística*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>

Medina, J., Ramirez, M., y Miranda, I. (2019). Validez y confiabilidad de un test en línea sobre los fenómenos de reflexión y refracción del sonido. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 11(2). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-61802019000200104

- Mejia, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52132/Mej%
%c3%ada_AMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52132/Mej%c3%ada_AMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- MINSA . (2019, 02 de mayo). *Tablero de Control de personas afiliadas a Instituciones Administradoras de Fondo de Aseguramiento en Salud (IAFAS)*. Ministerio de Salud. https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion_asegurada.asp
- Padilla, D., Herrera, R., Acevedo, J., y Báez, Y. (2016). Looking for customer satisfaction. Study at the Center of Molecular Immunology. *Ingeniería Industrial*, 37(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-
59362016000300010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300010)
- Peiró, R. (2018, 10 de noviembre). *Satisfacción del cliente*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>
- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J., y Valbuena, M. (2018). Perceptive analysis of the quality in health services' delivery with a Six-Sigma approach. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2). <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>
- Podestá, L., y Maceda, M. (2017). Perceived service quality and culture of health safety in the medical staff of the Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(3). Lima, Perú. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-
558X2018000300008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000300008)
- Prieto, R., y Tapia, F. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio Brindado en la Empresa Unimaq S.A., Provincia de Arequipa. 2017*[tesis de grado, Universidad Católica de Santa María] . Repositorio Institucional . <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7714>
- Pulido, E. (2017). *Nivel de Capacitación del Personal y Calidad de Atención al Usuario en el Servicio de Cirugía. Hospital III Chimbote - Es salud, junio*

- 2017 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional, Chimbote.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29660>
- Ramos, K., Podestá, L., y Ruiz, R. (2020). Quality of service and satisfaction among patients who underwent minimally invasive facial cosmetic treatments in a private clinic. Lima-Peru. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3). Lima, Perú.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007&lang=es
- Ramos, L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción*[tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2116/ramos_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, M. (2019). *Las teorías de calidad de Atención*[tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf>
- Robles, I., Placencia, M., y Carreño, R. (2019). Satisfaction of neurosurgery outpatients of the Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - Peru, 2016. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(3). Lima, Perú.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2019000300009&lang=es
- Rus, E. (2020, 10 de diciembre). *Investigación Correlacional*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa Noriega Editores.
- Vergara, J., Quesada, V., y Maza, F. (2019). Calidad de servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. *Revista de Metodos*

Cuantitativos para la Economía y la Empresa , 26, 203-2019.
<https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2519>

Westreicher, G. (2021, 10 de marzo). *Muestreo*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>

Yanes, J., Díaz, J., Fonseca, M., García, I., y Tio, D. (2021). Evaluation of the perceived quality of the respiratory service of the Paquito González Cueto University Pediatric Hospital. *Conrado*, 17(79). Cuba.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000200334&lang=es

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems			
Satisfacción del paciente	El concepto satisfacción del cliente es una medición de la satisfacción que tiene este acerca de los productos y servicios de una empresa. La satisfacción del cliente es esencial para una empresa, puesto que ahí radica que siga consumiendo los productos y servicios de esa marca y que la pueda recomendar a otro tipo de usuarios. Los resultados de esta satisfacción pueden ser una de las claves para el aumento de las ventas de un negocio. (Peiró, 2021)	La satisfacción es un proceso que consiste en desarrollar una relación positiva y recomendable entre el cliente hacia la empresa. Incluye las dimensiones que son: Atención del personal, Organización, Comodidad, Espera	Atención del personal	Orientación de exámenes auxiliares	1,2			
				Orientación sobre dudas	3,4			
			Organización	Personal suficiente	5,6			
				Señalización de ubicación	7,8			
			Comodidad	Aglomeración de usuarios	9,10,11			
				Colas	12,13			
			Espera	Tiempo de demora de citas médicas / procedimiento	14,15			
				Tiempo de demora de laboratorio	16,17			
			Calidad de Atención	Según Crosby (1988), menciona que la calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.	La calidad de servicio reside en aquellas características del servicio o producto que se cimentan en las necesidades del cliente y que brindan su satisfacción. Esto incluye las dimensiones básicas que son: Empatía, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad y seguridad.	Empatía	Accesibilidad	18,19
							Comprensión del usuario	20,21
Capacidad de respuesta	Rapidez	22,23						
Aspectos tangibles	Equipo	24,25						
	Instalaciones	26,27						
Fiabilidad	Utilidad del servicio	28,29						
	Disponibilidad	30,31						
Seguridad	Profesionalidad	32,33						
	Credibilidad	34,35						

ANEXO 2: Instrumento de Recolección de datos

**CUESTIONARIO A LOS PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA EN UN
HOSPITAL DE NIVEL III CHIMBOTE – 2021**

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo identificar el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del personal de consulta externa de un Hospital de nivel III Chimbote. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

PRIMERA PARTE

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un grupo de preguntas, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

A. Sexo

Femenino: Masculino:

B. Edad

18 – 30: 31 – 43: 44 – 56: de 57 a más:

C. Estado civil

Soltero(a): Casado(a): Divorciado(a):
Viudo(a):

D. Antigüedad como paciente (años)

De 1 a 2: 3 – 4: 5 – 6: 7 – 8: de 9 a más:

E. Lugar donde vive

Chimbote: Nuevo Chimbote: Otro:

SEGUNDA PARTE

A continuación, le presentamos un conjunto de preguntas, agradeceremos marque con una "X" la respuesta correcta que a su criterio crea conveniente.

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

N ^a	Dimensiones/ ítems	Valoraciones				
V1	SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
D1	Atención del personal	N	CN	AV	CS	S
1.	¿Usted está conforme con la información brindada por el personal de módulos sobre el proceso a seguir para la realización de exámenes auxiliares?	1	2	3	4	5
2.	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los análisis o procedimientos que le realizarán?	1	2	3	4	5
3.	¿El personal de consulta externa le brinda satisfacción al momento de realizar una duda o consulta acerca de las citas o exámenes sugeridos por el médico?	1	2	3	4	5
4.	¿Recomienda usted la atención recibida por el personal de módulos a sus amigos y familiares?	1	2	3	4	5
D2	Organización	N	CN	AV	CS	S
5.	¿Usted considera que existe personal suficiente para abarcar la cantidad de usuarios que llegan diariamente a consulta externa?	1	2	3	4	5
6.	¿El personal de módulo está distribuido correctamente con respecto a la función que desempeñan?	1	2	3	4	5
7.	¿Considera de utilidad las señales de ubicación para orientar mejor el proceso de atención en consulta externa?	1	2	3	4	5
8.	¿Considera usted que se respetan las señales de ubicación u orientación en consulta externa?	1	2	3	4	5

D3	Comodidad	N	CN	AV	CS	S
9.	¿Cree usted que el aforo de pacientes en consulta externa es el más adecuado?	1	2	3	4	5
10.	¿Diariamente se genera aglomeraciones de usuarios en el área de consulta externa?	1	2	3	4	5
11.	¿El personal de módulo, ordena a los usuarios mediante colas correctamente?	1	2	3	4	5
12.	¿Considera usted que se respeta la atención preferencial por parte del personal de consulta externa?	1	2	3	4	5
13.	¿El personal de módulo hace respetar el orden de las colas en consulta externa?	1	2	3	4	5
D4	Espera	N	CN	AV	CS	S
14.	¿El personal de consulta externa le atiende de manera rápida y eficiente en sus necesidades?	1	2	3	4	5
15.	¿Considera prudente el tiempo de espera que le genera al realizar una cita para consulta externa?	1	2	3	4	5
16.	En cuanto a la toma de exámenes auxiliares, ¿Le es fácil encontrar citas para su realización?	1	2	3	4	5
17.	¿Considera usted que los resultados de los exámenes auxiliares son entregados de manera rápida?	1	2	3	4	5
V2	CALIDAD DE ATENCIÓN					
D1	Empatía	N	CN	AV	CS	S
18.	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad en el módulo de atención?	1	2	3	4	5
19.	¿Tuvo acceso rápido a los resultados de sus exámenes auxiliares ordenado por el médico?	1	2	3	4	5
20.	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	1	2	3	4	5
21.	¿Usted comprendió la explicación del personal de módulo sobre el procedimiento a seguir después de su consulta médica?	1	2	3	4	5
D2	Capacidad de respuesta	N	CN	AV	CS	S
22.	Cuando usted tuvo un problema con alguna cita médica, ¿el personal de consulta externa le resolvió el problema de manera inmediata?	1	2	3	4	5

23.	¿La atención por parte del personal asistencial en el módulo de admisión fue rápida?	1	2	3	4	5
D3	Aspectos tangibles	N	CN	AV	CS	S
24.	¿Los consultorios de consulta externa contaron con los equipos disponibles y necesarios para su atención?	1	2	3	4	5
25.	En el módulo de consulta externa, ¿se contaron con los materiales disponibles para su debida atención?	1	2	3	4	5
26.	En consulta externa, ¿La sala de espera y consultorio, se encontraron limpios y fueron cómodos?	1	2	3	4	5
27.	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes dentro de consulta externa?	1	2	3	4	5
D4	Fiabilidad	N	CN	AV	CS	S
28.	¿El personal asistencial le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	1	2	3	4	5
29.	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	2	3	4	5
30.	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad en el módulo de atención?	1	2	3	4	5
31.	¿Existe personal suficiente para abarcar la cantidad de usuarios que llegan diariamente a los módulos de atención?	1	2	3	4	5
D5	Seguridad	N	CN	AV	CS	S
32.	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	2	3	4	5
33.	¿La consulta externa contó con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5
34.	¿La atención recibida por el personal de consulta externa le genera confianza?	1	2	3	4	5
35.	¿Cuándo el médico le atendió y dio con su diagnóstico, optó por pasar con otro profesional?	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración.

FICHA TÉCNICA 1

Nombre Original del instrumento:	CUESTIONARIO: SATISFACCION DEL PACIENTE																																									
Autor:	ORIGINAL:																																									
	ADAPTACIÓN:																																									
Objetivo del instrumento:	Determinar el efecto en la Satisfacción del paciente externo según la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022																																									
Usuarios:	Pacientes de Consulta Externa de un Hospital de nivel III Chimbote 2022.																																									
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Administración: Individual Forma de aplicación: Uso de cuestionario en la puerta de entrada y salida de consultorios externos en un Hospital de nivel III Chimbote.																																									
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	De contenido: Existe pertinencia, relevancia entre las dimensiones y los ítems (95%). De constructo: En cuanto a claridad se debe mejorar en algunos ítems (5%)																																									
Niveles de la variable Satisfacción del paciente	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>NIVELES</th> <th>Satisfacción del paciente</th> <th>Atención del personal</th> <th>Organización</th> <th>Comodidad</th> <th>Espera</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pesima</td> <td>18-31</td> <td>4-6</td> <td>4-6</td> <td>5-8</td> <td>4-6</td> </tr> <tr> <td>Mala</td> <td>32-46</td> <td>7-9</td> <td>7-9</td> <td>9-12</td> <td>7-9</td> </tr> <tr> <td>Media</td> <td>47-60</td> <td>10-13</td> <td>10-13</td> <td>13-16</td> <td>10-13</td> </tr> <tr> <td>Buena</td> <td>61-75</td> <td>14-16</td> <td>14-16</td> <td>17-20</td> <td>14-16</td> </tr> <tr> <td>Excelente</td> <td>76-90</td> <td>17-20</td> <td>17-20</td> <td>21-25</td> <td>17-20</td> </tr> </tbody> </table>						NIVELES	Satisfacción del paciente	Atención del personal	Organización	Comodidad	Espera	Pesima	18-31	4-6	4-6	5-8	4-6	Mala	32-46	7-9	7-9	9-12	7-9	Media	47-60	10-13	10-13	13-16	10-13	Buena	61-75	14-16	14-16	17-20	14-16	Excelente	76-90	17-20	17-20	21-25	17-20
NIVELES	Satisfacción del paciente	Atención del personal	Organización	Comodidad	Espera																																					
Pesima	18-31	4-6	4-6	5-8	4-6																																					
Mala	32-46	7-9	7-9	9-12	7-9																																					
Media	47-60	10-13	10-13	13-16	10-13																																					
Buena	61-75	14-16	14-16	17-20	14-16																																					
Excelente	76-90	17-20	17-20	21-25	17-20																																					

FICHA TÉCNICA 2

Nombre Original del instrumento	Cuestionario: CALIDAD DE ATENCION																																										
Autoras:	ORIGINAL:																																										
	ADAPTACIÓN:																																										
Objetivo del instrumento:	Determinar el efecto en la Satisfacción del paciente externo según la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.																																										
Usuarios:	Pacientes de Consulta Externa de un Hospital de nivel III Chimbote 2022.																																										
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Administración: Individual Forma de aplicación: Uso de cuestionario en la puerta de entrada y salida de consultorios externos de un Hospital de nivel III Chimbote.																																										
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	De contenido: Se evidencia pertinencia, relevancia entre las dimensiones y los ítems (95%). De constructo: Respecto a la claridad se planteó el mejoramiento en algunos ítems (5%)																																										
Niveles de la variable CALIDAD DE ATENCION	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>NIVELES</th> <th>Calidad de Atención</th> <th>Empatía</th> <th>Capacidad de respuesta</th> <th>Aspectos tangibles</th> <th>Fiabilidad</th> <th>Seguridad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Baja</td> <td>17-30</td> <td>4-6</td> <td>2-3</td> <td>4-6</td> <td>4-6</td> <td>4-6</td> </tr> <tr> <td>Baja</td> <td>31-43</td> <td>7-9</td> <td>4-4</td> <td>7-9</td> <td>7-9</td> <td>7-9</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>44-57</td> <td>10-13</td> <td>5-6</td> <td>10-13</td> <td>10-13</td> <td>10-13</td> </tr> <tr> <td>Alta</td> <td>58-70</td> <td>14-16</td> <td>7-7</td> <td>14-16</td> <td>14-16</td> <td>14-16</td> </tr> <tr> <td>Muy Alta</td> <td>71-85</td> <td>17-20</td> <td>8-10</td> <td>17-20</td> <td>17-20</td> <td>17-20</td> </tr> </tbody> </table>	NIVELES	Calidad de Atención	Empatía	Capacidad de respuesta	Aspectos tangibles	Fiabilidad	Seguridad	Muy Baja	17-30	4-6	2-3	4-6	4-6	4-6	Baja	31-43	7-9	4-4	7-9	7-9	7-9	Regular	44-57	10-13	5-6	10-13	10-13	10-13	Alta	58-70	14-16	7-7	14-16	14-16	14-16	Muy Alta	71-85	17-20	8-10	17-20	17-20	17-20
NIVELES	Calidad de Atención	Empatía	Capacidad de respuesta	Aspectos tangibles	Fiabilidad	Seguridad																																					
Muy Baja	17-30	4-6	2-3	4-6	4-6	4-6																																					
Baja	31-43	7-9	4-4	7-9	7-9	7-9																																					
Regular	44-57	10-13	5-6	10-13	10-13	10-13																																					
Alta	58-70	14-16	7-7	14-16	14-16	14-16																																					
Muy Alta	71-85	17-20	8-10	17-20	17-20	17-20																																					

ANEXO 3: Calculo del tamaño de la muestra

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

Donde:

M= Tamaño de población = 9688

Z= Nivel de confianza = 95% = (1.96)²

P= Probabilidad de éxito = 0.5

Q= Probabilidad de fracaso = 0.5

E = Margen de error = (0.05)²

$$n = \frac{(9688)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(9688-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 370$$

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,893	17

Nivel de Confiabilidad Buena

Estadístico total – elemento

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregidos	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Usted está conforme con la información brindada por el personal de módulos sobre el proceso a seguir para la realización de exámenes auxiliares?	32,50	125,73	,463	,890
2. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los análisis o procedimientos que le realizarán?	32,44	122,26	,463	,891
3. ¿El personal de consulta externa le brinda satisfacción al momento de realizar una duda o consulta acerca de las citas o exámenes sugeridos por el médico?	32,63	117,18	,831	,877
4. ¿Recomienda usted la atención recibida por el personal de módulos a sus amigos y familiares?	32,75	122,60	,646	,884

5. ¿Usted considera que existe personal suficiente para abarcar la cantidad de usuarios que llegan diariamente a consulta externa?	32,56	118,79	,782	,879
6. ¿El personal de módulo está distribuido correctamente con respeto a la función que desempeñan?	32,69	126,22	,535	,888
7. ¿Considera de utilidad las señales de ubicación para orientar mejor el proceso de atención en consulta externa?	32,00	117,06	,573	,887
8. ¿Considera usted que se respetan las señales de ubicación u orientación en consulta externa?	32,81	123,09	,712	,883
9. ¿Cree usted que el aforo de pacientes en consulta externa es el más adecuado?	32,19	134,69	,082	,904
10. ¿Diariamente se genera aglomeraciones de usuarios en el área de consulta externa?	32,50	126,93	,443	,891

11. ¿El personal de módulo, ordena a los usuarios mediante colas correctamente?	32,81	126,02	,692	,885
12. ¿Considera usted que se respeta la atención preferencial por parte del personal de consulta externa?	32,31	124,49	,640	,885
13. ¿El personal de módulo hace respetar el orden de las colas en consulta externa?	33,13	134,65	,248	,895
14. ¿El personal de consulta externa le atiende de manera rápida y eficiente en sus necesidades?	32,44	125,06	,427	,892
15. ¿Considera prudente el tiempo de espera que le genera al realizar una cita para consulta externa?	32,69	121,16	,787	,880
16. En cuanto a la toma de exámenes auxiliares, ¿Le es fácil encontrar citas para su realización?	32,31	111,82	,734	,880
17. ¿Considera usted que los resultados de los exámenes auxiliares son entregados de manera rápida?	32,25	124,20	,463	,890

Análisis de Confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con el que se midió la satisfacción de los clientes con respecto a consulta externa de un Hospital de nivel III Chimbote cuenta con 17 ítems que buscar medir la variable de Satisfacción del paciente, se utilizó el Alfa de Cronbach aplicado a 16 individuos y se determinó que el coeficiente es de 0.89, lo que determina que el instrumento utilizado significativamente Bueno, según la escala del Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,807	18

RESULTADO DE ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nivel de Confiabilidad Buena

Estadístico total – elemento

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregidos	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
18. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad en el módulo de atención?	43,38	100,11	,323	,801
19. ¿Tuvo acceso rápido a los resultados de sus exámenes auxiliares ordenado por el	43,00	99,33	,301	,803

médico?				
20. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	43,38	88,91	,675	,777
21. ¿Usted comprendió la explicación del personal de módulo sobre el procedimiento a seguir después de su consulta médica?	43,69	99,42	,374	,799
22. Cuando usted tuvo un problema con alguna cita médica, ¿el personal de consulta externa le resolvió el problema de manera inmediata?	43,44	99,59	,372	,799
23. ¿La atención por parte del personal asistencial en el módulo de admisión fue rápida?	42,63	96,38	,388	,798
24. ¿Los consultorios de consulta externa contaron con los equipos disponibles y necesarios para su atención?	43,81	99,36	,370	,799
25. En el módulo de consulta externa, ¿se contaron con los materiales disponibles para su debida atención?	43,38	94,78	,569	,787

--	--	--	--	--

26. En consulta externa, ¿La sala de espera y consultorio, se encontraron limpios y fueron cómodos?	43,19	97,36	,488	,792
27. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes dentro de consulta externa?	43,50	94,80	,486	,791
28. ¿El personal asistencial le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	43,19	96,69	,522	,790
29. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	43,38	96,91	,469	,793
30. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad en el módulo de atención?	43,75	107,40	,022	,816
31. ¿Existe personal suficiente para abarcar la cantidad de usuarios que llegan diariamente a los módulos de atención?	42,94	110,06	,102	,824
32. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	43,50	92,66	,550	,786

33. ¿La consulta externa contó con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?	43,69	97,02	,523	,791
34. ¿La atención recibida por el personal de consulta externa le genera confianza?	42,88	96,11	,372	,799
35. ¿Cuándo el médico le atendió y dio con su diagnóstico, optó por pasar con otro profesional?	43,19	101,62	,282	,804

Análisis de Confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con el que se midió la calidad de atención que reciben los pacientes con respecto al personal de consulta externa de un Hospital de nivel III Chimbote cuenta con 18 ítems que buscar medir la variable, se utilizó el Alfa de Cronbach aplicado a 16 individuos y se determinó que el coeficiente es de **0.807**, lo que determina que el instrumento utilizado es significativamente **Bueno**, según la escala del Alfa de Cronbach.

		VARIABLE 1																
	SEXO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17
SUJETO 1	Masculino	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi	Nunca	Nunca	Siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Nunca	A veces	Casi nunca
SUJETO 2	Masculino	Nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	Casi	A veces	A veces	Nunca	Casi nunca	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces
SUJETO 3	Femenino	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
SUJETO 4	Masculino	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces
SUJETO 5	Femenino	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Nunca
SUJETO 6	Femenino	Casi Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces
SUJETO 7	Femenino	Nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	Casi	Nunca	Nunca	Siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
SUJETO 8	Masculino	Casi	A veces	A veces	Casi nunca	Casi	A veces	Casi	Nunca	Nunca	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces
SUJETO 9	Masculino	Casi	A veces	Casi nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
SUJETO 10	Femenino	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces
SUJETO 11	Masculino	Casi	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Casi nunca	Siempre	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces
SUJETO 12	Femenino	Casi	A veces	Casi nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi	Nunca	Nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Nunca
SUJETO 13	Masculino	Casi	A veces	A veces	A veces	Casi	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca
SUJETO 14	Masculino	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca
SUJETO 15	Femenino	Casi	A veces	A veces	A veces	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces
SUJETO 16	Femenino	Casi	Casi Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi	Nunca	Casi nunca	Siempre	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces

VARIABLE 2																	
ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30	ITEM 31	ITEM 32	ITEM 33	ITEM 34	ITEM 35
Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi	Casi nunca	A veces	Nunca	Casi	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces
A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi nunca
Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca
Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Casi nunca
Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces
Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi	A veces	A veces	Casi nunca
A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi	Casi siempre	Siempre	A veces	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca
Casi nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi	A veces	A veces	Casi nunca	Casi	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi	Siempre	A veces	A veces	Casi	A veces	Casi nunca	A veces	A veces
Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca
Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces
Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca
Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca
Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca
Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces
Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Siempre	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Casi nunca

ANEXO 5: Validez

RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A LOS PACIENTES EXTERNOS DE UN HOSPITAL DE NIVEL III CHIMBOTE 2021

OBJETIVO: MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES EXTERNOS SEGUN LA CALIDAD DE ATENCION POR PARTE DEL PERSONAL DE UN HOSPITAL DE NIVEL II CHIMBOTE 2021

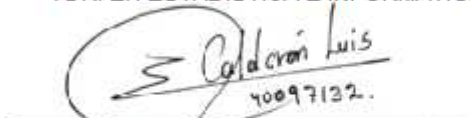
DIRIGIDO A: LOS PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE NIVEL III CHIMBOTE 2021

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5 x

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Calderón Yarleque, Luis

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR : DR. EN ESTADISTICA E INFORMATICA



Calderón Yarleque, Luis

DNI: 40097132

Fecha egreso: Sin información (***)

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

RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A LOS PACIENTES EXTERNOS DE UN HOSPITAL DE NIVEL III CHIMBOTE 2021

OBJETIVO: MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES EXTERNOS SEGUN LA CALIDAD DE ATENCION POR PARTE DEL PERSONA DE UN HOSPITAL DE NIVEL III CHIMBOTE 2021

DIRIGIDO A: LOS PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE NIVEL III CHIMBOTE 2021

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Pierre Filipe, Diogo Rebatta

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Mg. en Máster Business in Administration (MBA)



Pierre Filipe Diogo Rebatta

DNI: 72561229

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
DIOGO REBATA, PIERRE FILIPE DNI 72561229	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/03/17 Modalidad de estudios: PROFESIONAL Fecha matrícula: 29/03/2010 Fecha egreso: 16/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PFRII</i>
DIOGO REBATA, PIERRE FILIPE DNI 72561229	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PROFESIONAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PFRII</i>
DIOGO REBATA, PIERRE FILIPE DNI 72561229	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/04/2017 Fecha egreso: 12/09/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PFRII</i>

RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A LOS PACIENTES EXTERNOS DE UN HOSPITAL DE NIVEL III CHIMBOTE 2021

OBJETIVO: MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES EXTERNOS SEGUN LA CALIDAD DE ATENCION POR PARTE DEL PERSONAL DE UN HOSPITAL DE NIVEL II CHIMBOTE 2021

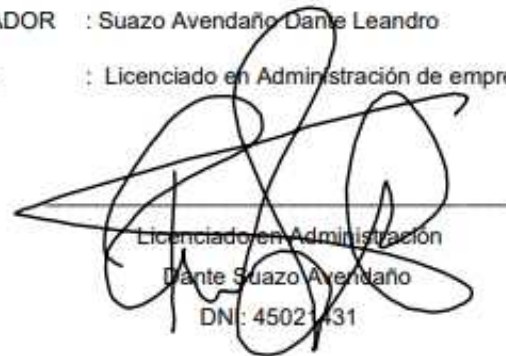
DIRIGIDO A: LOS PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA DE UN HOSPITAL DE NIVEL III CHIMBOTE 2021

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5 X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Suazo Avendaño Dante Leandro

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Licenciado en Administración de empresas



Licenciado en Administración
Dante Suazo Avendaño
DN: 45021431

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SUAZO AVENDAÑO, DANTE LEANDRO DNI 45021431	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 16/07/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
SUAZO AVENDAÑO, DANTE LEANDRO DNI 45021431	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 03/12/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
SUAZO AVENDAÑO, DANTE LEANDRO DNI 45021431	MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - EXECUTIVE MBA Fecha de diploma: 09/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/05/2014 Fecha egreso: 09/04/2015	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. PERU

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

ANEXO 6: BASE DATOS DE SATISFACCION DEL PACIENTE

SATISFACCION DEL PACIENTE																						
	ATENCION PERSONAL				D1	ORGANIZACIÓN				D2	COMODIDAD					D3	ESPERA				D4	V1
	P1	p2	Item 3	Item 4		Item 5	Item 6	Item 7	Item 8		Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13		Item 14	Item 15	Item 16	Item 17		
Sujeto 1	2	1	1	1	5	3	1	1	1	6	1	4	2	1	3	11	5	4	3	5	17	39
Sujeto 2	1	1	2	2	6	2	2	2	2	8	5	1	1	1	2	10	1	1	3	4	9	33
Sujeto 3	2	2	1	3	8	1	1	1	1	4	1	4	2	3	2	12	2	2	2	1	7	31
Sujeto 4	1	1	5	1	8	2	1	1	4	8	2	5	2	2	3	14	1	1	3	1	6	36
Sujeto 5	2	1	1	3	7	1	1	3	3	8	1	4	2	3	1	11	2	3	3	3	11	37
Sujeto 6	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	5	12	2	1	1	1	5	32
Sujeto 7	2	4	1	1	8	1	1	1	1	4	2	3	1	1	1	8	1	3	2	2	8	28
Sujeto 8	2	1	2	2	7	4	2	2	2	10	1	3	2	5	2	13	2	2	5	1	10	40
Sujeto 9	1	2	3	3	9	1	3	3	3	10	2	5	1	1	4	13	1	1	3	1	6	38
Sujeto 10	1	2	1	1	5	1	1	3	4	9	4	1	1	2	2	10	1	3	2	2	8	32
Sujeto 11	3	3	5	1	12	2	4	2	3	11	3	1	1	1	3	9	1	5	2	5	13	45
Sujeto 12	5	2	4	5	16	1	4	5	4	14	3	5	1	3	1	13	2	2	2	1	7	50
Sujeto 13	1	1	1	1	4	1	1	1	3	6	3	5	1	3	1	13	2	2	2	2	8	31
Sujeto 14	1	1	1	1	4	2	1	1	4	8	3	4	1	2	1	11	1	2	4	1	8	31
Sujeto 15	3	4	2	2	11	3	2	2	2	9	3	4	2	4	2	15	2	2	1	1	6	41
Sujeto 16	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	1	4	1	2	2	10	1	3	1	3	8	35
Sujeto 17	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	1	5	3	2	1	12	2	1	5	2	10	42
Sujeto 18	2	1	3	3	9	3	2	2	4	11	3	3	1	1	2	10	1	3	4	1	9	39
Sujeto 19	4	1	2	4	11	3	3	2	4	12	1	5	2	2	1	11	2	1	3	2	8	42
Sujeto 20	1	1	3	3	8	4	3	2	3	12	2	5	1	1	1	10	1	3	2	1	7	37
Sujeto 21	2	2	2	4	10	4	3	2	4	13	2	1	2	2	1	8	2	3	3	1	9	40
Sujeto 22	2	3	3	3	11	1	2	1	3	7	2	4	3	1	4	14	1	1	3	2	7	39
Sujeto 23	2	2	2	4	10	2	4	2	3	11	2	1	2	2	2	9	2	4	3	1	10	40
Sujeto 24	2	2	3	3	10	1	3	4	2	10	2	4	1	1	2	10	1	4	3	1	9	39

BASE DATOS DE LA CALIDAD DE ATENCION

	CALIDAD DE ATENCION																							D9	V2
	EMPATIA					CAPACIDAD DE RESPUESTA			ASPECTOS TANGIBLES					FIABILIDAD					SEGURIDAD						
	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	D5	Item 22	Item 23	D6	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	D7	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	D8	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	D9		
Sujeto 1	1	2	1	5	9	5	4	9	1	1	5	3	10	2	4	5	4	15	4	4	4	5	17	60	
Sujeto 2	2	5	2	2	11	2	2	4	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	41	
Sujeto 3	1	1	2	1	5	1	2	3	1	1	2	5	9	5	3	2	1	11	3	1	1	1	6	34	
Sujeto 4	5	2	1	5	13	4	1	5	5	4	2	3	14	1	2	1	5	9	1	1	1	4	7	48	
Sujeto 5	2	5	2	1	10	3	2	5	1	3	2	4	10	2	4	2	1	9	3	1	3	3	10	44	
Sujeto 6	1	1	2	2	6	2	2	4	2	2	1	3	8	3	5	2	2	12	2	2	2	2	8	38	
Sujeto 7	1	2	5	1	9	1	5	6	1	5	3	3	12	4	3	5	1	13	1	1	1	1	4	44	
Sujeto 8	4	1	2	2	9	2	2	4	2	2	1	4	9	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	39	
Sujeto 9	1	1	3	3	8	3	3	6	3	3	5	4	15	1	1	3	3	8	3	3	3	3	12	49	
Sujeto 10	5	2	2	1	10	4	2	6	1	4	4	3	12	2	2	2	1	7	1	1	3	4	9	44	
Sujeto 11	3	3	1	5	12	3	1	4	5	3	2	5	15	3	3	1	5	12	1	4	2	3	10	53	
Sujeto 12	2	5	4	4	15	4	4	8	4	4	1	2	11	2	4	4	4	14	5	4	5	4	18	66	
Sujeto 13	1	2	1	3	7	3	1	4	1	3	2	2	8	4	5	1	1	11	1	1	1	3	6	36	
Sujeto 14	2	2	1	5	10	4	1	5	1	4	1	3	9	2	2	1	1	6	1	1	1	4	7	37	
Sujeto 15	1	2	2	2	7	2	2	4	2	2	1	2	7	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	35	
Sujeto 16	3	2	2	2	9	2	2	4	2	2	1	3	8	1	4	2	2	9	2	2	2	2	8	38	
Sujeto 17	2	2	1	3	8	3	5	8	3	3	2	3	11	2	2	1	3	8	2	3	2	3	10	45	
Sujeto 18	1	3	2	3	9	4	2	6	3	4	1	2	10	1	3	2	3	9	3	2	2	4	11	45	
Sujeto 19	1	3	2	2	8	4	2	6	2	4	4	2	12	2	4	2	2	10	4	3	2	4	13	49	
Sujeto 20	4	3	2	3	12	3	2	5	3	3	3	2	11	1	4	2	3	10	3	3	2	3	11	49	
Sujeto 21	2	5	2	2	11	4	2	6	2	4	2	2	10	5	2	2	2	11	4	3	2	4	13	51	
Sujeto 22	5	1	2	3	11	3	2	5	3	3	4	3	13	1	1	2	3	7	3	2	1	3	9	45	
Sujeto 23	2	2	2	2	8	3	2	5	2	3	4	2	11	2	4	2	2	10	4	4	2	3	13	47	
Sujeto 24	1	2	3	3	9	2	3	5	3	2	4	3	12	2	1	3	3	9	3	3	4	2	12	47	

ANEXO 7: Tablas y figuras

Tabla 9

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tabla 10

Prueba De Normalidad para el efecto en la Satisfacción del paciente externo según la Calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION DEL CLIENTE	.442	370	<.001
ATENCION DEL PERSONAL	.283	370	<.001
ORGANIZACION	.338	370	<.001
COMODIDAD	.302	370	<.001
ESPERA	.247	370	<.001
CALIDAD DE ATENCION	.315	370	<.001
EMPATIA	.279	370	<.001
CAPACIDAD RESPUESTA	.275	370	<.001
ASPECTOS TANGIBLES	.290	370	<.001
FIABILIDAD	.272	370	<.001
SEGURIDAD	.286	370	<.001

Fuente: Cuestionario procesado en SPSS

La evaluación de la prueba para la normalidad consiste en analizar y estudiar la estadística de evaluación que nos va a permitir desarrollar y cumplir con todos nuestros objetivos e hipótesis, tomando una decisión si se desarrolla una prueba paramétrica o no paramétrica, esto quiere decir que cuando la muestra es superior o mayor a 50, se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por otro lado, si la significancia (Sig.) llega a ser menor o inferior a 0.05 se aplica una Prueba No Paramétrico como es nuestro caso, probándose que los datos no se distribuyen de manera normal, para las contrastaciones se aplicará la Prueba Rho de Spearman para buscar y determinar la relación entre las variables Satisfacción del paciente y la Calidad de atención en Consulta Externa de un Hospital de nivel III Chimbote 2022.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Efecto en la satisfacción del paciente externo según la calidad de atención en un Hospital de nivel III Chimbote 2022", cuyos autores son VEREAU MUÑOZ SHARON NATHALY, CRUZ BUSTOS CRISTIAN EMILIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 25 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO DNI: 18195946 ORCID: 0000-0001-6290-4484	Firmado electrónicamente por: MANTONIOED el 25- 07-2022 18:59:15

Código documento Trilce: TRI - 0370051