



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión hospitalaria y satisfacción del paciente atendido en el
servicio de medicina y cirugía de un hospital de Chimbote, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Lezcano Clemente, Sandra Jhuliana (orcid.org/0000-0002-1454-1401)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

CO-ASESOR:

Dr. Ruiz Gómez, Andrés Alberto (orcid.org/0000-0003-0817-0875)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo de
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi madre por el apoyo incondicional que siempre me brinda, por el ejemplo de amor al prójimo y guiarme en tan linda carrera.

A mi familia que son mi bendición, fortaleza y soporte y ser quienes me alientan para seguir día a día esforzándome y superándome en todos los aspectos de la vida.

Sandra Lezcano Clemente.

Agradecimiento

A dios por guiar cada uno de mis pasos y ayudarme a tomar la mejor decisión, seguir estudiando ser feliz y disfrutar la vida.

Agradecer al Hospital público de Chimbote, por permitir la aplicación de los instrumentos de este trabajo de investigación

A los usuarios que participaron en el presente estudio, por su confianza y colaboración.

Al docente, por el apoyo brindado en cada asesoría.

A todos los que contribuyeron a que esta investigación se desarrollara con éxito.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.1.1. Tipo de investigación	13
3.1.2. Diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.3.1. Población:	15
3.3.2. Muestra	15
3.3.3. Muestreo	16
3.3.4. Unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17

IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	445

Índice de tablas

Tabla 1	Análisis de la variable gestión hospitalaria	19
Tabla 2	Análisis de la variable satisfacción del paciente	20
Tabla 3	Pruebas de normalidad	21
Tabla 4	Correlación entre variable gestión hospitalaria y variable satisfacción del paciente	22
Tabla 5	Correlación entre dimensión gestión asistencial y variable satisfacción del paciente	23
Tabla 6	Correlación entre dimensión gestión por procesos y variable satisfacción del paciente	24
Tabla 7	Correlación entre dimensión gestión por recursos y variable satisfacción del paciente	25

Índice de figuras

Figura 1	<i>Esquema de la relación de las variables</i>	13
-----------------	--	----

Resumen

La investigación planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía de un hospital público de Chimbote, 2022. La metodología evidenció un diseño correlacional, en donde la muestra estuvo representada por 149 pacientes sobre los cuales se recopiló información en referencia con el cuestionario. Los resultados señalaron que, la gestión hospitalaria se ha encontrado en un nivel medio con representación del 77.20% y este mismo comportamiento fue encontrado en la satisfacción del paciente con una representación del 76.50%. Además, se concluyó que, existió relación significativa entre la gestión hospitalaria y la satisfacción del paciente, debido a que se ha mantenido una sigma inferior a 0.050, en donde el valor de incidencia fue de 0.627.

Palabras clave: gestión hospitalaria, satisfacción del paciente, atención médica, servicio de medicina, hospital.

Abstract

The research had the following general objective: To determine the relationship between hospital management and patient satisfaction in the medicine and surgery service of a public hospital in Chimbote, 2022. The methodology evidenced a correlational design, where the sample was represented by 149 patients on whom information was collected by means of a questionnaire. The results indicated that hospital management was found to be at a medium level with a representation of 77.20% and the same behavior was found in patient satisfaction with a representation of 76.50%. In addition, it was concluded that there was a significant relationship between hospital management and patient satisfaction, due to the fact that a sigma of less than 0.050 was maintained, where the incidence value was 0.627.

Keywords: hospital management, patient satisfaction, medical care, medical service, hospital.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, se puede especificar que el interés público ha estado centrado en la disposición de recursos humanos, tecnológicos, infraestructura y económicos sobre los que se desenvuelve la atención sanitaria (Tano et al., 2021). Ante dicha tendencia, es que más del 27.10% de los usuarios llega a requerir del servicio hospitalario en el horario nocturno, evidenciando la participación continua que deben de tener los profesionales de la salud y la adecuada gestión hospitalaria que se debe de desarrollar para poder satisfacer al paciente y compensar sus necesidades (Vizcaino et al., 2018).

Así mismo, la satisfacción es un indicador adecuado de calidad del servicio de atención público, principalmente en cuanto a la satisfacción percibida por el paciente dentro del rubro de la salud, entendiendo que con ello se puede llegar a buscar un sistema de gestión que haga prevalencia de la mejora continua (Vu et al., 2020). De este modo, se genera una adecuada toma de decisiones y dotando a los profesionales de la salud, de un conjunto de conocimientos significativos que les permitan desarrollar acciones o implementar programas que satisfagan las necesidades del paciente (Valls, 2018).

Dentro del apartado nacional, se ha podido especificar que las principales falencias del sistema de salud, ha sido el funcionamiento de sistemas continuos que delimiten la gestión de calidad, entendiendo con ello a las acciones clínicas de revisión, tiempo de respuesta, infraestructura o capital humano y organizacional, en donde las condiciones actuales han buscado compensar un nivel de satisfacción del solo 42.00% respecto a la habilidad del personal o del 49.30% respecto al tiempo de respuesta en los servicios de salud públicos (Febres y Mercado, 2020).

Dentro de los objetivos estratégicos que se llegan a tener respecto a las garantías de la atención de calidad y una adecuada gestión hospitalaria (Flores y Barbarán, 2021), se encuentra a mejorar la gestión del riesgo en términos de salud, promocionar una cultura de calidad y mantener un estándar de calidad que permita la adherencia en cuanto a las prácticas seguras, siendo consecuencia de un comportamiento profesional de cada uno de sus colaboradores, en

complemento con una gestión hospitalaria que permita la mejora de la comunicación entre el paciente y el personal de salud; así como, el establecer un rol primordial en términos de seguridad hospitalaria (Rivera et al., 2020).

En referencia a la realidad regional, Chimbote no se ha encontrado dentro de los departamentos con más brecha en términos de prestación de salud, de acuerdo con la información ofrecida por el Ministerio de salud en el año 2020, citado por Villanueva (2020); sin embargo, el 72.90% de los pacientes han señalado que aún existe margen de mejora en términos generales, respecto a la satisfacción del paciente, en donde las principales falencias han estado centradas en cuanto a la seguridad, empatía por parte del personal y la infraestructura de calidad (Hernández et al., 2019).

En cuanto a la realidad institucional de un hospital público de Chimbote, se puede exponer que las competencias de los profesionales a pesar de haber sido consideradas importantes por una serie de autores y el ministerio de salud, no han sido repotenciadas por el ámbito administrativo, requiriendo no sólo de capacitaciones continuas, sino que se evidencia que la falta de personal, la sobrecarga laboral y demás factores internos, como la falta de inversión, han generado que los usuarios presenten quejas por los largos tiempos de espera y la inadecuada capacidad de respuesta de los profesionales de la salud, los cuales deben de compensar las deficiencias administrativas e institucionales.

En base a la realidad expuesta, se contó con la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía de un hospital público de Chimbote, 2023?

La justificación de la investigación desde el ámbito social, expuso la necesidad de evaluar la problemática que caracteriza a la gestión hospitalaria y la satisfacción del paciente dentro de la institución analizada, entendiendo que ello ameritó la demostración de las falencias que la gobierna y, por ende, puedan exponer la posibilidad de mejora alcanzada en estos términos, buscando la generación de propuestas que inviten a aumentar la calidad de la atención ofrecida por el ámbito de salud.

Así mismo, desde el apartado técnico y práctico, la información que se pudo exponer dentro del presente estudio mantuvo la posibilidad de que la misma institución de análisis o demás autores puedan establecer propuestas de mejora que no hagan más que hacer uso de la gestión hospitalaria para poder aumentar el nivel de satisfacción del paciente, generando con ello que se pueda proliferar una mejora significativa en cuanto a la atención al usuario.

Mientras que, desde el apartado teórico y metodológico, se mantuvo el empleo de cuestionarios validados, con la finalidad de poder garantizar la calidad de la información concebida, por medio de ficha técnica y coeficientes de confiabilidad, en complemento con definiciones conceptuales que ameriten a demostrar la existencia conceptual de las variables de estudio.

Así mismo, el objetivo general fue: Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía de un hospital público de Chimbote, 2022. Además, los objetivos específicos fueron los siguientes: 1) Identificar el nivel de la gestión hospitalaria en el servicio de medicina y cirugía de un hospital público de Chimbote, 2022; 2) identificar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía de un hospital público de Chimbote, 2022; 3) Establecer la relación entre la gestión asistencial y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía de un hospital público de Chimbote, 2022; 4) Establecer la relación entre la gestión por procesos y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía de un hospital público de Chimbote, 2022; 5) Establecer la relación entre la gestión por recursos y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía de un hospital público de Chimbote, 2022.

En cuanto a la hipótesis general, se consideraron las siguientes, Ha: Existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía de un hospital público de Chimbote, 2022. H0: No existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía de un hospital público de Chimbote, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Zamora y Maturana (2019), en Colombia, en su investigación planteó el análisis de la calidad de servicio que se ha establecido dentro de un establecimiento hospitalario, en concordancia con la valoración del nivel de satisfacción del paciente. La metodología ha representado a un diseño no experimental, con muestra de 61 usuarios de los servicios de salud. Los resultados han señalado que el 23% de los participantes han provenido de la atención en cuanto a los servicios de enfermería y el 7% ha obtenido el servicio de recibir el perfil médico, entendiendo que los acontecimientos que más han sido valorados fueron la gestión de las quejas y la necesidad de que exista una mejora continua en el área de atención al cliente; así como, en el resto de los servicios ofrecidos por parte del establecimiento de salud. Mientras que, se alcanzó a concluir que dentro del ámbito de estudio se ha requerido de una propuesta de gestión hospitalaria con la finalidad de que se pueda incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes.

Así mismo, Valls (2018), en España, valoró la determinación del nivel de satisfacción del paciente en el sistema nacional de salud dentro del ámbito español. La metodología ha establecido el diseño no experimental, en donde se mantuvo la valoración de diferentes expedientes que han datado del año 2005 al 2014, haciendo referencia al empleo de la guía de análisis documental, mediante la valoración por medio de la regresión múltiple. Los resultados han señalado que el 57.32% de los usuarios han contado con satisfacción en referencia con el sistema de salud, el 54.45% de estos ha contado con una valoración media en cuanto a su satisfacción con el médico de familia y se ha valorado de igual forma una satisfacción del 55.11% en relación con el bien comprendido la atención del médico especialista. Así mismo, se concluyó que las políticas sanitarias han buscado haber sido mejoradas con la finalidad de poder alcanzar no solo una mayor satisfacción por parte de los usuarios, sino mejorar con ello la gestión hospitalaria en sí misma.

Además, Vizcaino et al. (2018), plantearon la evaluación del nivel de satisfacción del paciente que se ha atendido en un servicio de urgencias mexicano, como consecuencia de la repercusión que ha mantenido la gestión hospitalaria. La

metodología encontró repercusión directa en cuanto al diseño correlacional, en donde se ha considerado una muestra que fue representada por 45 usuarios, habiendo consignado la recolección de datos por medio del cuestionario. Los resultados han valorado el hecho de que el nivel de satisfacción de los usuarios ha sido bajo, entendiendo que la valoración alcanzada fue de 69.80%, en donde ello ha sido consecuencia de que los usuarios han sostenido que la entidad ha requerido de una mejora significativa en términos de la gestión hospitalaria, con la finalidad de poder valorar un nivel de respuesta de mayor envergadura y que haya generado un mejor índice de atención en términos de calidad. Así mismo, se alcanzó a concluir que existió un alto grado de correlación al haber contado con un p valor de 0.000, habiendo demostrado la existencia de incidencia.

En cuanto al nivel nacional, Becerra y Mendoza (2021), en Ica, planteó la valoración de la gestión hospitalaria durante la pandemia en un hospital de la localidad de Ica. La representación metodológica ha valorado el diseño transversal, en donde se ha consignado una muestra representada por un total de 108 participantes, haciendo referencia al empleo del cuestionario con la finalidad de proceder con el recojo de datos. Los resultados han establecido que el 73.10% de los participantes fueron de sexo femenino, el 33.30% han señalado que la gestión del medio laboral ha sido degradada por la falta de implementación de un adecuado sistema de gestión hospitalaria, afectando con ello el nivel de rendimiento del personal, en cuanto a garantizar la calidad de servicio. Mientras que, se concluyó que la gestión sanitaria durante la pandemia ha valorado la necesidad de mejora en cuanto a la mejora de la percepción del usuario.

Así mismo, Atachagua (2020), en Tarapoto, planteó la evaluación del grado de correlación alcanzado en cuanto a la gestión de calidad en términos de atención, en referencia con el nivel de satisfacción de los usuarios dentro de un establecimiento de salud. La metodología planteó el diseño no experimental, en donde se consideró el empleo del cuestionario aplicado hacia un total de 239 usuarios. Los resultados han señalado que, de acuerdo con la percepción de los usuarios, se ha mantenido un nivel de satisfacción deficiente, con una valoración del 34%; mientras que, no se ha podido dejar de lado el hecho de que se mantuvo una condición de insatisfacción con una representación del 33.00%. Así mismo,

se alcanzó a concluir la existencia de incidencia significativa entre variables $S = 0.000$.

Además, Portugal (2018), en Lima, valoró la determinación del grado de incidencia entre la acreditación hospitalaria y el nivel de satisfacción en términos de atención percibida por parte de los usuarios dentro de un establecimiento de salud. La metodología ha establecido un diseño correlacional, en donde se ha procedido con la aplicación del cuestionario hacia un total de 60 usuarios. Los resultados han especificado que el 56.70% de los usuarios ha señalado la percepción de un nivel bajo de satisfacción en cuanto a los usuarios, en donde se ha señalado que el 43.30% han especificado que la atención dentro del ámbito de estudio no ha sido la adecuada, como consecuencia de la sobrecarga de trabajo. Mientras que, el valor de relación alcanzada ha sido positiva, en donde la sigma valorada fue de 0.000, lo que confirmó la relación entre los elementos de estudio.

Mientras que, Jiménez (2018), estableció la valoración de relación en cuanto a la gestión hospitalaria y la seguridad del paciente dentro de un hospital trujillano. La metodología ha valorado un diseño correlacional, en donde se consideró el empleo del cuestionario hacia un total de 123 personas. Los resultados manifestaron una sigma de 0.000 entre variables; mientras que, el tipo de relación fue directamente proporcional. Así mismo, se ha alcanzado a concluir que la compensación ha tenido que haber estado centrada en la gestión hospitalaria con la finalidad de que se pueda establecer la mejora en términos de los procedimientos internos y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en sí mismos.

Así mismo, Valdivia (2018), en Lima, especificó que existió una relación directa entre la gestión de calidad hospitalaria y el nivel de satisfacción en pacientes dentro del Hospital Hermilio Valdizán. La metodología ha señalado que existió un diseño correlacional, en donde se planteó una muestra representada por 30 usuarios, habiendo establecido el proceso de recojo de datos por medio del cuestionario. Los resultados han señalado que el 90.00% de los participantes ha señalado una satisfacción de nivel regular; mientras que, se ha valorado que el 86.70% de estos mismos ha especificado que existió una condición regular en términos de la gestión hospitalaria. En base a lo señalado, se ha llegado a

concluir que existió una relación directa y proporcional respecto a las variables de estudio, en donde la sigma que ha demostrado ello fue de 0.000 y el valor alcanzado ha sido de 0.882.

De igual forma, Urtecho (2018), en Nuevo Chimbote, planteó la valoración y el diseño de una propuesta de mejora con la finalidad de poder optimizar el nivel de atención con la intención de aumentar la satisfacción del usuario de un hospital chimbotano, en términos de hacer prevalecer la gestión hospitalaria. La metodología ha valorado un diseño no experimental, en donde se ha considerado el empleo de un cuestionario aplicado hacia un total de 45 personas, en donde se ha complementado ello con la demostración y generación de conocimiento en cuanto a la guía de análisis documental. Los resultados han establecido que las principales falencias alcanzadas dentro del ámbito de estudio han estado centradas en un inadecuado proceso y una estructura de poca calidad, en donde no se ha promovido la capacidad de respuesta para aumentar el nivel de satisfacción del usuario. Así mismo, se concluyó que la insatisfacción ha alcanzado a haber sido del 29.10% por parte de los usuarios, habiendo demostrado la necesidad de contar con una propuesta basada en la gestión hospitalaria.

Respecto a las bases teóricas, se ha llegado a valorar a los siguientes apartados conceptuales:

En cuanto a la variable gestión hospitalaria, se ha podido valorar que esta queda conceptualizada como un proceso de desarrollo en cuanto a las estrategias con la cual se llegan a tomar decisiones, en donde se espera incidir en el alcance de la totalidad de funciones administrativas (Seul y Shim, 2021).

Así mismo, se puede señalar que esta tiene que ver con los recursos que fueron otorgados por el hospital con la finalidad de poder compensar cualquier tipo de gestión deficiente en términos de exponer y evitar la presencia de una falta de preparación a cargo de la institución, la cual es la responsable de satisfacer la demanda de los usuarios (Wardah et al., 2020).

Mientras que, se puede exponer que la gestión tiene como finalidad el llevar a cabo el cumplimiento de la visión y la misión del establecimiento, en base a la

realización de una evaluación exhaustiva en cuanto a los recursos con los que se cuenta, con la finalidad de poder propiciar el cumplimiento de la totalidad de los planes operativos, sobre los cuales se puede manifestar la existencia de las siguientes dimensiones: gestión asistencial, gestión por procesos y gestión por recursos (Aga et al., 2021).

La dimensión de gestión asistencial es comprendida como aquel nivel de actividades sobre los cuales se puede desarrollar una serie de actividades y tareas, las cuales pueden ser desarrolladas por diferentes profesionales con la finalidad de que ello pueda repercutir directamente en cuanto a las decisiones finales y la calidad del servicio dentro del ámbito de análisis (Chia y Ekladious, 2021).

Así mismo, es importante que se conozcan las necesidades de los usuarios y los trabajadores en sí mismos, entendiendo que el buen liderazgo es consecuencia de una serie de alianzas estratégicas sobre las cuales cada uno de los usuarios pueda llegar a sentirse satisfechos con el servicio que ha adquirido, habiendo mejorado con ello a sus procesos internos (Alsayali et al., 2019).

De esta misma forma, es que se puede exponer que la motivación y la satisfacción de cliente, es consecuencia de que se desarrollen una serie de procesos internos de alta prevalencia, en donde la supervisión es consecuencia de que se busque una mejor evaluación y desarrollo en términos de calidad de servicio, con el beneficio de que se pueda proliferar no solo la calidad, sino la realización de procesos que conlleven a una adecuada gestión hospitalaria (Ran et al., 2020).

En relación con la dimensión de gestión por procesos, se ha valorado que esta es una forma de manejar el trabajo dentro del ámbito organizacional, persiguiendo con ello a la mejora continua dentro de las actividades organizativas, mediante la identificación, el registro y la consecución de mantener un proceso de mejora continua significativo (Farghaly et al., 2021).

Mientras que, se debe de comprender que la gestión de los procesos que llegan a contribuir con el crecimiento de la organización corresponde a que se pueda comprender la forma de distribución tanto del equipamiento (Svendsen et al.,

2021), los recursos humanos y el establecimiento financiero, en donde se puede establecer la producción de cambios positivos que puedan aumentar un nivel de satisfacción elevado por parte de los usuarios (Hussain et al., 2019).

En base a lo señalado, se ha valorado que la aplicación del enfoque de calidad ha tenido que ver con una consecuencia alcanzada en términos de gestión hospitalaria, con la finalidad de que ello no solo corresponde a mantener la gestión de la logística de los recursos humanos (Abdulsalam y Khan, 2020), conllevando a que se pueda beneficiar el manejo de los conflictos, sobre los cuales se esperan mejoras dentro de los procesos internos y externos (Pérez et al., 2018).

De acuerdo con la dimensión de gestión por recursos, esta queda definida como aquel proceso de planificación que amerita mantener no solo a la programación y pre asignación de los recursos, sino que ello busca contar con una maximización en términos de eficacia, generando con ello el beneficio en términos de ajuste de cada uno de los recursos (Wondesen et al., 2022).

Así mismo, se debe de valorar que los sistemas de gestión se relacionan directamente con las estructuras de responsabilidad, con la finalidad de que se pueda formar un conjunto de estrategias en donde los resultados operativos llegan a tener que predefinir con la intención de que los objetivos estratégicos puedan ser alcanzados y beneficiar significativamente a la calidad de los servicios ofrecidos hacia los usuarios (Meng et al., 2018).

De esta misma forma, es que la aplicación de los procesos debe de ir en concordancia con el ámbito administrativo, el cual busca que se lleguen a contar con la aplicación de políticas institucionales sobre las cuales se alcance no solo un adecuado proceso de comunicación (Hailu et al., 2020), sino que se dispongan de recursos que puedan compensar cualquier falencia dentro del ámbito institucional (Maduba et al., 2020).

En cuanto a la teoría de la administración hospitalaria, se puede valorar que todo proceso de gestión hospitalaria valora el empleo de dos fases pre existentes, las cuales involucran al ámbito estructural y al ámbito no estructural, en donde los elementos primordiales para beneficiar el proceso interno, conlleva a que se

establezca una correcta dirección, incorporación, organización y control, entendiendo que la gestión corresponde a ser una consecuencia de la sistematización de los procesos (Jalil et al., 2020).

En relación con la variable de satisfacción del paciente, este puede conceptualizarse como aquel proceso mediante el cual se valora el nivel de calidad con el que se ha ofrecido un determinado servicio, en donde cada uno de los servicios de salud deben de contar con una serie de actividades sobre las cuales se desarrollan las principales actividades dentro del proceso de atención (Muhoma et al., 2020).

Mientras que, se puede señalar que esta variable corresponde a ser un aspecto multidimensional, en donde repercute en una clave vital para poder mantener un nivel de calidad óptimo (Grillo et al., 2018), en donde el buen funcionamiento de la salud se encuentra caracterizado en base a las siguientes dimensiones: aspectos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad (Tawil et al., 2018).

En cuanto a la dimensión de aspectos tangibles, se puede señalar que este involucra a todo aquel elemento de condición física que permite la descripción y la caracterización del establecimiento en donde se desarrolla el análisis (Takele et al., 2021), entendiendo que las apariencias deben de ser sostenidas para que puedan ser adecuadamente percibidas por parte de los usuarios (Belay et al., 2020).

De este modo, es que la apariencia de los equipos y la apariencia de los utensilios encuentra repercusión directa en términos de la satisfacción que un usuario puede tener con el servicio recibido (Obi et al., 2018), debido a que ello involucra a la confianza que se genera dentro de los procedimientos que son desarrollados por parte del personal de salud para mejorar la calidad de vida de estos (Buli et al., 2022).

En relación con la dimensión de empatía, este se define como aquella capacidad que tiene el individuo para poder ponerse en el sitio de otro (Almomani et al., 2020), con la intención de que se pueda entender las falencias y los requerimientos de una personal, en donde el nivel de satisfacción repercute en la

comprensión de las necesidades para poder satisfacerlas de una forma más oportuna (Aßfalg et al., 2022).

En base a ello, es que se puede señalar que la empatía amerita contar con el cumplimiento de las expectativas, con la finalidad de que ello signifique se puede incidir directamente en generar que el usuario pueda recibir un servicio que valore no solo las necesidades (Sharew et al., 2018), sino que intente compensar de forma superlativa a este tipo de condicionantes, con la finalidad de poder valorar y adquirir nuevamente el servicio (Vu et al., 2020).

Además, en referencia con la dimensión de la fiabilidad, esta tiene que ver con la capacidad que tiene un servicio de salud de poder proporcionar y aceptar el servicio brindado (Park et al., 2022), con la finalidad de que la atención que se desarrolle no solo pueda ser concordante con las necesidades de los usuarios, sino que ello encuentre repercusión en cuanto a la capacidad de proporcionar un servicio de calidad (Tano et al., 2021).

Mientras que, la fiabilidad amerita que dichos servicios sean ofrecidos de forma efectiva y correcta, demostrando con ello la amplia capacidad de poder completar con éxito los servicios que se han adquirido, entendiendo que se debe de considerar la posibilidad de mejora, con la finalidad de que se busque repercusión directa en el reconsumo de los servicios (Rapo et al., 2021).

Así mismo, en cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, queda conceptualizada como aquella capacidad de brindar y disponer de la ayuda hacia los usuarios, en donde se debe de desarrollar un servicio de forma rápida y oportuna (Okuda et al., 2021), con la finalidad de que el usuario pueda recepcionar una respuesta que pueda satisfacerlo dentro de un periodo de tiempo establecido o por normativa o por la validación de la gestión interna del establecimiento (Cui et al., 2020).

Además, la atención llega a ser oportuna, cuando el usuario encuentra la posibilidad de asistir hacia el establecimiento y encontrar un beneficio directo hacia su salud, sin considerar un tiempo de espera que genere disgusto o que sea competitivo hacia el resto de los establecimientos que forman parte de la competencia (Teka et al., 2022).

En relación con la dimensión seguridad, se ha manifestado que esta se basa en la confianza que un usuario puede tener respecto a un establecimiento, en donde se ha desarrollado no solo un nivel de seguridad oportuna para encontrar repercusión en la satisfacción, sino que ello involucra en que la persona aumenta su nivel de interés respecto a la calidad del servicio (Omkar et al., 2022).

Mientras que, en términos de la seguridad, esta se encuentra relacionada con las habilidades del personal con la finalidad de poder inspirar confianza, en donde los conocimientos que estos pueden llegar a tener generan un mayor grado de seguridad del usuario, respecto al personal que lo atiende (Seul y Shim, 2021).

En cuanto a la teoría de la variable de estudio, se ha considerado a la teoría SERVQUAL, la cual amerita que se consideren herramientas de gestión que se centren en la calidad de los aspectos tangibles, con la finalidad de que no solo se encuentre el beneficio con la visualización de las instalaciones, sino en donde se involucre un mayor grado de seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía por parte del personal de ciencias de la salud, con la intención de que el servicio pueda ser competitivo con el resto de su competencia (Wardah et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

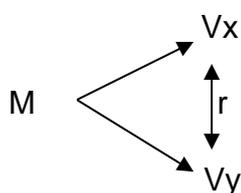
El tipo de investigación fue el básico, en el se entendió la posibilidad de generar un mayoritario conocimiento o comprensión de acuerdo con los objetivos valorados. Cohen y Gómez (2019), lo definen como aquella investigación mediante la cual se espera considerar analizar una problemática determinada, en cuanto a generar un conocimiento o valoración técnica respecto a un tema tratado.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue el no experimental, correlacional y transversal, en donde se mantuvo un diseño no experimental al no alterar o modificar una variable de análisis, fue correlacional debido a que existió la posibilidad de demostrar el grado de incidencia alcanzada entre las variables por medios estadísticos. Mientras que, el diseño transversal mantuvo el recojo de datos en un periodo de tiempo determinado, sin considerar al tiempo como una variable de análisis (Cohen y Gómez, 2019).

Figura 1

Esquema de la relación de las variables



Vx: Gestión hospitalaria

Vy: Satisfacción del paciente

r: Relación

M: Muestra

3.2. Variables y operacionalización

Variable de estudio: Gestión hospitalaria

Definición conceptual: La gestión hospitalaria queda definida como aquella capacidad de implementar estrategias direccionales en cuanto al sector salud, con la finalidad de hacer uso de la administración para brindar un servicio de alta calidad (Estrada, 2022).

Definición operacional: La variable de análisis se centró en la valoración de la gestión asistencial, por procesos y por recursos, en cuanto al empleo del instrumento cuestionario por el recojo de datos.

Nivel bajo = (0-25)

Nivel medio = (26 – 50)

Nivel alto = (51 - 75)

Indicadores: motivación, supervisión, evaluación, enfoque de calidad, gestión logística, manejo de conflictos, proceso de administración, políticas institucionales.

Escala de medición: Ordinal

Variable de estudio: Satisfacción del paciente

Definición conceptual: La satisfacción del paciente es definida como aquel proceso mediante el cual se espera evaluar la calidad del servicio ofrecido, en relación con las actividades principales desarrolladas por una entidad (Palomino, 2020).

Definición operacional: La variable planteó la totalidad de los elementos de entorno, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y la fiabilidad del ambiente de análisis, en donde el instrumento a emplear fue el cuestionario.

Nivel bajo (22 – 52)

Nivel medio (53 – 81)

Nivel alto (82 – 110)

Indicadores: apariencia de equipos, apariencia de utensilios, expectativas, cumplimiento, prestación de servicios, prestación efectiva, atención, respuesta rápida, habilidades personales, conocimiento.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

La población se encontró representada por un total de 241 pacientes atendidos en un periodo anual en el servicio de medicina y cirugía de un Hospital de Chimbote. Cohen y Gómez (2019), lo consideran como aquel conjunto de individuos mediante los cuales se espera valorar o comprender a un objeto de estudio determinado.

Criterios de inclusión

Usuarios atendidos en el servicio de medicina y cirugía al alta del mismo

Usuarios atendidos en el Hospital de Chimbote

Criterios de exclusión

Usuarios que no deseen formar parte del estudio

Usuarios que tengan algún impedimento médico para llenar los cuestionarios

Usuarios menores de edad

3.3.2. Muestra

Se contó con una muestra probabilística, la cual se vio representada por un total de 149 pacientes dentro del ámbito de análisis. Cohen y Gómez (2019), lo definen como aquel tipo de muestra mediante las cuales se pueda incidir directamente en el empleo de una fórmula estadística para comprender o entender una variable de análisis.

3.3.3. Muestreo

El muestreo es probabilístico, tipo aleatorio simple, debido a que se consideró la selección de cualquier individuo que forme parte de la población, como tamaño muestral, en donde Cohen y Gómez (2019), lo valoran como aquella selección basada en los criterios de selección de individuos.

3.3.4. Unidad de análisis

Cada paciente atendido en el hospital público de Chimbote

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: El empleo de la técnica de la encuesta, permitió valorar la realidad de estudio, en donde Cohen y Gómez (2019), lo definen como aquella técnica que establece el planteamiento de preguntas para la valoración de una problemática.

Instrumentos: El instrumento que se consideró fue el cuestionario, se encontró conformado para el caso de la variable Gestión hospitalaria tomado de Estrada (2022) con un total de 15 preguntas, considerando un total de 5 preguntas por cada dimensión, acordando el uso de la escala ordinal, con la siguiente distribución por niveles: nivel bajo (0 – 25), nivel medio (26 – 50) y nivel alto (51 – 75). Mientras que, para el caso de la variable Satisfacción, tomado de Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985, 1988) se consideró a un total de 22 preguntas, contando con 5 preguntas para la dimensión elementos tangibles, 5 preguntas para la dimensión empatía, 4 preguntas para la dimensión fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta, considerando a la siguiente disposición por niveles: nivel bajo (22 – 52), nivel medio (53 – 81) y nivel alto (82 – 110), contando con la escala ordinal. Cohen y Gómez (2019), definen al cuestionario como aquel conjunto de preguntas mediante las cuales se pueda inculcar el ofrecimiento de respuesta desde la postura de una persona, acerca de un ámbito de estudio.

Validación: Cohen y Gómez (2019), consideran que este proceso repercute en exponer la calidad de la información recopilada por medio de planteamientos o cuestionamientos válidos. Para el presente caso, se consideró el empleo de la ficha técnica de instrumento (Anexo 4), en donde se pudo demostrar la adaptación del instrumento original con la finalidad del presente estudio.

Confiabilidad:

Se contó con el empleo de una prueba piloto, se obtuvieron valores superiores a 0.70 (0.751 para gestión hospitalaria y 0.782 para satisfacción del paciente) para cada uno de los elementos de análisis, en donde se pudo señalar que la totalidad de información para cada variable de análisis correspondió a ser confiable (Anexo 5). Cohen y Gómez (2019), lo consideran como aquel medio de fiabilidad sobre el cual se espera alcanzar a demostrar la alta confianza de una base de datos.

3.5. Procedimientos

En cuanto a los procedimientos, se pudo señalar que se tendrá que acceder hacia las instalaciones del hospital en estudio, considerando con ello la solicitud hacia la institución, con la finalidad de poder aplicar el cuestionario de forma física en cuanto a los participantes de estudio, contamos con la aceptación del consentimiento informado, Posteriormente, se aplicó los instrumentos para lo cual se tuvo en cuenta los criterios éticos de los sujetos informantes y se complementó con el proceso de datos en SPSS V 26.00 y Excel.

3.6. Método de análisis de datos

En referencia con el método de análisis de datos, se usó la estadística descriptiva en la valoración de los resultados en porcentajes, cada una de las características de las variables y las dimensiones establecidas. Mientras que, se complementó ello con el cálculo de la estadística inferencial, en donde el valor de Rho de Spearman demostró la existencia de alta correlación entre las variables, al haber alcanzado una sigma inferior a 0.050, como consecuencia de la demostración de ello, mediante la prueba de normalidad.

3.7. Aspectos éticos

En relación con los aspectos éticos, se mantuvo la aplicación del instrumento valorando el respeto y la no maleficencia en cuanto a los participantes, entendiendo que la información recopilada se demostró por medio de métodos estadísticos, respetando la veracidad de la información y considerando el correcto parafraseado y citado de la totalidad de la data valorada, por medio de la norma APA en su edición 7, respetando los derechos de autor.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Análisis de la variable gestión hospitalaria

Niveles	f	%
bajo	12	8,1
medio	115	77,2
alto	22	14,8
Total	149	100,0

Nota: Procesado en SPSS V26.00

En referencia con la gestión hospitalaria, el 77.20% de los pacientes han señalado un nivel medio en la variable de análisis, el 14.80% evidenció un nivel alto y el 8.10% un nivel bajo, lo cual se ha demostrado porque la entidad ha contado con falencias relacionadas con la capacidad de asistencia hacia el paciente y la mejora en cuanto a los procesos internos, en donde se puede poner en exposición la inadecuada disposición de recursos, los cuales inciden directamente sobre una logística carente que no hace más que poner en tela de juicio la capacidad de cambio de la entidad.

Tabla 2

Análisis de la variable satisfacción del paciente

Niveles	f	%
bajo	17	11,4
medio	114	76,5
alto	18	12,1
Total	149	100,0

Nota: Procesado en SPSS V26.00

De acuerdo con la satisfacción del paciente, el 76.50% de los pacientes expuso que este se ha encontrado en un nivel medio, el 12.10% lo evidenció en un nivel alto y el 11.40% en un nivel bajo, en donde ello ha sido consecuencia de condiciones que pueden ser mejoradas en la entidad, tales como la calidad de los elementos tangibles existentes en la entidad o el hecho de que se pueda mejorar la atención por medio de la capacidad de respuesta y la seguridad de los colaboradores.

Tabla 3

Pruebas de normalidad

Variables	kolmogorov - Smirnov		
	Estadistico	GL	Sig
Variable gestión hospitalaria	,224	149	,000
Gestión asistencial	,247	149	,000
Gestión por procesos	,243	149	,000
Gestión por recursos	,281	149	,000
Variable satisfacción del paciente	,209	149	,000
Aspectos tangibles	,198	149	,000
Empatía	,199	149	,000
Fiabilidad	,199	149	,000
Capacidad de respuesta	,155	149	,000
Seguridad	,319	149	,000

Nota: Procesado en SPSS V26.00

Como consecuencia de que se contó con una muestra superior a 50 individuos, se mantuvo la lectura hacia la prueba de Kolmogorov Smirnov, entendiéndose que al valorar que el valor de sigma fue inferior a 0.050 en cada uno de los elementos analizados, se ha podido demostrar la posibilidad de proceder con el cálculo de las correlaciones entre los elementos planteados por el investigador.

Tabla 4

Correlación entre variable gestión hospitalaria y variable satisfacción del paciente

		1	2
1. Variable Gestión hospitalaria	Correlación	1	
2. Variable Satisfacción del paciente	Correlación	0.627	1

Nota: Procesado en SPSS V26.00

De acuerdo con los elementos comparados, se demostró diferencia significativa con un $p < 0.050$, fue que se demostró dicho comportamiento afirmado anteriormente, entendiendo con ello que el tipo de correlación ha sido directamente proporcional; es decir, que se ha mantenido un comportamiento directo, con un valor de 0.627 (Correlación positiva considerable).

Tabla 5

Correlación entre dimensión gestión asistencial y variable satisfacción del paciente

		1	2
1. Dimensión Gestión asistencial	Correlación	1	
2. Variable Satisfacción del paciente	Correlación	0.439	1

Nota: Procesado en SPSS V26.00

De acuerdo con los elementos comparados, se demostró incidencia significativa con un $p < 0.050$, fue que se demostró dicho comportamiento afirmado anteriormente, entendiendo con ello que el tipo de correlación ha sido directamente proporcional; es decir, que se ha mantenido un comportamiento directo, con un valor de 0.439 (Correlación positiva media).

Tabla 6

Correlación entre dimensión gestión por procesos y variable satisfacción del paciente

		1	2
1. Dimensión gestión por procesos	Correlación	1	
2. Variable satisfacción del paciente	Correlación	0.660	1

Nota: Procesado en SPSS V26.00

De acuerdo con los elementos comparados, se demostró incidencia significativa con un $p < 0.050$, fue que se demostró dicho comportamiento afirmado anteriormente, entendiendo con ello que el tipo de correlación ha sido directamente proporcional; es decir, que se ha mantenido un comportamiento directo, con un valor de 0.660 (Correlación positiva considerable).

Tabla 7

Correlación entre dimensión gestión por recursos y variable satisfacción del paciente

		1	2
1. Dimensión gestión por recursos	Correlación	1	
2. Variable satisfacción del paciente	Correlación	0.427	1

Nota: Procesado en SPSS V26.00

De acuerdo con los elementos comparados, se demostró incidencia significativa con un $p < 0.050$, fue que se demostró dicho comportamiento afirmado anteriormente, entendiendo con ello que el tipo de correlación ha sido directamente proporcional; es decir, que se ha mantenido un comportamiento directo, con un valor de 0.427 (Correlación positiva media).

V. DISCUSIÓN

En referencia con el objetivo general, se ha podido manifestar que existió correlación significativa entre la gestión hospitalaria y la satisfacción del paciente, considerando que se ha valorado una sigma inferior a 0.050, en donde se ha demostrado con ello un comportamiento directamente proporcional y significativo entre los elementos de análisis planteados, contando con un valor de relación de 0.627, en donde ello se ha visto representado por el impacto directo que puede llegar a tener la gestión dentro del ámbito hospitalario, bajo la concepción de la asistencia del personal, la organización y distribución de los procesos; así como, la capacidad de gestionar a los recursos que los representan, sobre el nivel de satisfacción de un paciente.

De acuerdo con lo expuesto, Zamora y Maturana (2019), han establecido concordancia con la información expuesta, debido a que se ha manifestado que el 23.00% de los participantes de su investigación han considerado que los servicios de enfermería han mantenido dependencia directa en cuanto a la calidad de recepción de las quejas y la capacidad que tienen los colaboradores dentro del ámbito hospitalario, en tendencia con la gestión interna y la atención que se les brinda a los pacientes. Mientras que, Valls (2018), ha manifestado que la satisfacción del paciente no solo cuenta con alto interés por parte del ámbito hospitalario, sino que esta cuenta con la necesidad de mejorar de forma constante, encontrando dependencia de ello en cuanto a la atención del médico ($p = 0.000$) o a la capacidad que tiene la organización de poder mejorar constantemente sus capacidades internas de gestión.

De acuerdo con las manifestaciones hechas, se ha encontrado coincidencia entre la información ofrecida por los investigadores y los resultados alcanzados en el presente estudio, en donde se ha puesto en evidencia que la gestión hospitalaria destaca en importancia no solo por la prevalencia que se llega a tener en términos de calidad de los procesos, sino en el impacto que se tiene sobre la percepción del paciente. De acuerdo con ello. Seul y Shim (2021), han manifestado que la gestión hospitalaria queda conceptualizada como un proceso de desarrollo en cuanto a las estrategias con la cual se llegan a tomar decisiones, en donde se espera incidir en el cumplimiento de la totalidad de las funciones administrativas

de la institución en estudio, con la finalidad de poder mejorar los procesos internos.

Así mismo, en cuanto al objetivo específico 1, se ha podido señalar que el 77.20% de los participantes han contado con la exposición de que la gestión hospitalaria se ha encontrado en un nivel medio, de forma complementaria, se ha manifestado un comportamiento muy similar con cada una de las dimensiones que han conformado a la variable de análisis, en donde el 73.80% de los participantes expuso un nivel medio en cuanto a la gestión asistencial, el 69.10% un nivel medio en la gestión por procesos y el 65.10% en el nivel medio de la gestión por recursos, sobre los cuales se puede evidenciar que la entidad en estudio ha requerido de mejorar no solo su gestión interna, sino que ello ha beneficiado directamente hacia el proceso de administración y el establecimiento de políticas institucionales de alta eficiencia.

Ante la manifestación realizada, Vizcaino et al. (2018), han encontrado que la satisfacción de los usuarios no solo toma en consideración la capacidad de atención de un establecimiento de salud, sino que estos toman en cuenta la gestión hospitalaria que ha sido ofrecida internamente por este tipo de entidades, en donde el 69.80% de los participantes han expuesto que la satisfacción ha mantenido congruencia con la capacidad de gestión dentro del ámbito hospitalario; mientras que, Becerra y Mendoza (2021), han manifestado que la gestión hospitalaria ha contado con un nivel bajo en una valoración del 33.30% en referencia con la falta de implementación que la entidad hospitalaria ha contado con referencia con la gestión por procesos o recursos dentro de la institución.

De acuerdo con lo expuesto, se ha encontrado congruencia con la información señalada por los antecedentes, sobre los cuales se ha podido afirmar que la gestión hospitalaria no solo es de alto interés, sino que requiere de una participación y esfuerzo constante por parte de la entidad involucrada, sobre la que se requiere no solo la mejora de la gestión administrativa, sino la posibilidad de que se establezcan políticas institucionales que tengan alto impacto en la mejora de la satisfacción del usuario. En referencia con la teoría de la gestión hospitalaria expuesta por Jalil et al. (2020), se puede señalar que esta involucra a todo proceso de gestión hospitalaria valora el empleo de dos fases pre existentes,

las cuales involucran al ámbito estructural y al ámbito no estructural, en donde los elementos primordiales para beneficiar el proceso interno, conlleva a que se establezca una correcta dirección, incorporación, organización y control, entendiendo que la gestión corresponde a ser una consecuencia de la sistematización de los procesos.

Además, en cuanto al objetivo específico 2, se ha demostrado que el 76.50% de los pacientes han expuesto un nivel medio en relación con la satisfacción de la atención en el servicio analizado en el presente estudio, el que ha tenido que ver directamente por el comportamiento de tendencia media de cada una de sus dimensiones, en donde se ha mantenido el nivel medio en cada una de estas con las siguientes representaciones: 73.20% en los aspectos tangibles, un 69.80% en la empatía, un 61.70% en la fiabilidad, un 65.80% en la capacidad de respuesta y un 86.60% en la seguridad, generando con ello un amplio margen de mejora que se puede atribuir hacia la optimización de cada uno de los procesos internos de la entidad analizada.

De acuerdo con las exposiciones hechas, Atachagua (2020), ha manifestado que el 34.00% de los usuarios que han asistido a un establecimiento de salud, han señalado un nivel de satisfacción deficiente, debido a que no se ha llegado a contar con condiciones de regulación y control de la calidad adecuadas que hayan podido aumentar el nivel de competencia de cada uno de los servicios establecidos, siendo congruente con lo expuesto por Portugal (2018), el cual ha señalado que el 56.70% de su estudio han alcanzado un nivel bajo en relación con la satisfacción de los usuarios, entendiendo que dicha realidad ha tenido que ver con el poco esfuerzo que la entidad ha realizado en cuanto a su correcta implementación y la capacidad de respuesta hacia una amplia atención exigida.

En congruencia con los señalamientos manifestados por los investigadores anteriormente mencionados, se ha contado con similitud en las manifestaciones y reclamos realizados por los usuarios, debido a que estos suelen requerir de una mayor y mejor capacidad de respuesta por parte de los colaboradores, sobre los cuales la fiabilidad resulta ser una capacidad útil para mantener la seguridad en términos de mejora en la calidad del servicio ofrecido y de forma consecuente, generar un nivel de satisfacción elevado. De acuerdo con lo manifestado por la

teoría SERVQUAL, Wardah et al. (2020), señalan que este amerita que se consideren herramientas de gestión que se centren en la calidad de los aspectos tangibles, con la finalidad de que no solo se encuentre el beneficio con la visualización de las instalaciones, sino en donde se involucre un mayor grado de seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía por parte del personal de ciencias de la salud, con la intención de que el servicio pueda ser competitivo con el resto de su competencia.

Sobre los apartados que han conformado al objetivo específico 3, se ha podido establecer la demostración de relación entre la gestión asistencial y la satisfacción del paciente, en donde el valor de sigma fue de 0.000, contando con un comportamiento directamente proporcional que ha validado dicha incidencia al haber contado con un valor de 0.439, en donde dicha condición ha tenido que ver con la motivación que los colaboradores pueden llegar a tener en referencia con la supervisión y la evaluación por parte de cada una de las áreas que forman parte de una organización hospitalaria, en donde ello puede beneficiar directamente a la capacidad de ofrecer un servicio de calidad que genere una elevada satisfacción en los usuarios.

En congruencia con lo expuesto, Jiménez (2018), ha establecido que existió relación significativa entre la gestión hospitalaria y la seguridad del paciente, en donde la sigma que fue alcanzada ha sido de 0.000, evidenciando con ello que la gestión asistencial no solo cumple un papel fundamental en la satisfacción percibida, sino que ello requiere de contar con personal motivado, tal y como lo representa Valdivia (2018), el cual ha reconocido que en términos de gestión se requiere de mantener una supervisión activa mediante la cual se puede ofrecer la regulación de la capacidad de gestión hospitalaria; así como, el demostrar que los colaboradores cuentan con la capacidad de mejorar constantemente su nivel de servicio ($p = 0.000$).

En base a lo manifestado, la información recuperada ha encontrado coincidencia entre la exposición realizada por los antecedentes y los resultados obtenidos, en donde se ha reconocido que la gestión asistencial toma como punto de partida a tres pilares, la motivación, la supervisión y la evaluación de los colaboradores, entendiendo con ello que Chia y Ekladius (2021), han expuesto que esta es

comprendida como aquel nivel de actividades sobre los cuales se puede desarrollar una serie de actividades y tareas, las cuales pueden ser desarrolladas por diferentes profesionales con la finalidad de que ello pueda repercutir directamente en cuanto a las decisiones finales y la calidad del servicio dentro del ámbito de análisis.

De acuerdo con el objetivo específico 4, se ha podido demostrar la existencia de relación significativa entre la gestión por procesos y la satisfacción del paciente, en donde el valor que validó ello fue la significatividad con una sigma de 0.000, contando con un comportamiento directamente proporcional sobre el cual se ha considerado un valor de relación de 0.660. Ante dicha manifestación se ha podido exponer que la gestión por procesos llega a tener alta representación sobre el alcance de una satisfacción de alto valor, entendiendo que el enfoque que debe de mantener la entidad respecto al cliente debe de ser de calidad en base a la adecuada gestión logística.

En referencia con lo expuesto por Urtecho (2018), ha podido especificar que la finalidad que llega a tener todo establecimiento de salud, es la de mantener la adecuada satisfacción del cliente, con la intención de poder salvaguardar su vida y de forma consecuente, contar con una repercusión directa en cuanto a la calidad del accionar que ofrece, en donde la insatisfacción ha sido uno de los problemas que más se ha delimitado dentro del ámbito de estudio, alcanzando una representación del 29.10%, para lo cual, Zamora y Maturana (2019), han manifestado que la gestión por procesos no solo requiere de contar con un enfoque de calidad, sino que esta concepción debe de mantenerse en cada área que la representa; así como, en contar con una propuesta de gestión hospitalaria que ayude a que dichos procesos puedan ser sostenidos en el tiempo.

En concordancia con la exposición hecha anteriormente, se ha podido establecer la congruencia que se ha mantenido con los antecedentes expuestos, los cuales han valorado que el enfoque de calidad es el principal punto de partida para que la gestión por procesos pueda beneficiar directamente hacia el manejo de conflictos y las capacidades resolutivas dentro del entorno organizacional, en donde Farghaly et al. (2021), han expuesto que la gestión por procesos se ha valorado que esta es una forma de manejar el trabajo dentro del ámbito

organizacional, persiguiendo con ello a la mejora continua dentro de las actividades organizativas, mediante la identificación, el registro y la consecución de mantener un proceso de mejora continua significativo.

Así mismo, en cuanto al objetivo específico 5, se pudo demostrar la existencia de relación significativa entre la gestión por recursos y la satisfacción del paciente, demostrando incidencia significativa con un $p < 0.050$, entendiéndose con ello que el comportamiento entre las variables fue directamente proporcional con un valor de relación de 0.427, contando con el hecho de que este tipo de gestión busca contar con la disposición adecuada de recursos con la finalidad de poder mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que hacen uso del servicio.

Mientras que, Valls (2018), ha manifestado que los usuarios que suelen contar con niveles de satisfacción bajas suelen tener dudas acerca de la capacidad administrativa de la empresa a la que asisten, en donde las políticas institucionales no solo llegan a valorarse como sumamente importantes, sino que de acuerdo con Vizcaino et al. (2018), se puede manifestar la incidencia alcanzada ($p = 0.000$) entre la capacidad de disponer los recursos, sobre el aumento de valor de los servicios ofrecidos por un establecimiento de salud.

En similitud con lo manifestado por los antecedentes expuestos, se ha coincidido con la opinión ofrecida, en donde se ha expuesto que el proceso de administración debe de ser mantenido de forma sostenida con la intención de que las políticas públicas puedan encontrar repercusión directa en referencia con la disposición de los recursos, considerando que Wondesen et al. (2022), han señalado que esta queda definida como aquel proceso de planificación que amerita mantener no solo a la programación y pre asignación de los recursos, sino que ello busca contar con una maximización en términos de eficacia, generando con ello el beneficio en términos de ajuste de cada uno de los recursos.

VI. CONCLUSIONES

- Primero: En cuanto al objetivo general, se ha concluido que existió relación significativa entre la gestión hospitalaria y la satisfacción del paciente, debido a que se ha mantenido una sigma inferior a 0.050, en donde el valor de incidencia fue de 0.627, debiéndose a que la capacidad de gestionar internamente un establecimiento de salud, involucra la posibilidad de mantener no solo un servicio de calidad, sino que pueda generar una satisfacción elevada en referencia con las actividades desarrolladas por esta.
- Segundo: De acuerdo con el objetivo específico 1, se ha concluido que desde la percepción del usuario, la gestión hospitalaria se ha encontrado en un nivel medio con una representación del 77.20%; así como, un comportamiento similar en cada una de sus dimensiones, evidenciado las siguientes representaciones en el nivel medio: 73.80% en la gestión asistencial, 69.10% en la gestión por procesos y 65.10% en la gestión por recursos.
- Tercero: De forma complementaria, con el objetivo específico 2, se ha concluido que desde la percepción del usuario, la satisfacción del paciente se ha encontrado en un nivel medio con una representación del 76.50%; así como, un comportamiento similar en cada una de sus dimensiones, evidenciado las siguientes representaciones en el nivel medio: 73.20% en los aspectos tangibles, 69.80% en la empatía, 61.70% en la fiabilidad, el 65.80% en la capacidad de respuesta y el 86.60% en la seguridad.
- Cuarto: Así mismo, en cuanto al objetivo específico 3, se ha concluido que existió relación significativa entre la gestión asistencial y la satisfacción del paciente, debido a que se ha mantenido una sigma inferior a 0.050, en donde el valor de incidencia fue de 0.439, debiéndose a que se requiere de la motivación de cada uno de los colaboradores en cuanto a la supervisión y valoración de un servicio

de calidad que pueda generar que el usuario externo perciba y cumpla sus expectativas dentro del establecimiento de salud.

Quinto: Además, en cuanto al objetivo específico 4, se ha concluido que existió relación significativa entre la gestión por procesos y la satisfacción del paciente, debido a que se ha mantenido una sigma inferior a 0.050, en donde el valor de incidencia fue de 0.660, debiéndose a que la entidad de salud requiere de contar con un enfoque de calidad que tome como punto de partida a la gestión logística y el manejo de conflicto, con la finalidad de formar grupos de trabajo de alta eficiencia que pueda optimizar el nivel de satisfacción del paciente.

Sexto: De forma complementaria, en cuanto al objetivo específico 5, se ha concluido que existió relación significativa entre la gestión por recursos y la satisfacción del paciente, debido a que se ha mantenido una sigma inferior a 0.050, en donde el valor de incidencia fue de 0.427, debiéndose a que todo proceso de gestión hospitalaria se debe de basar en un proceso administrativo coherente y políticas institucionales que beneficien directamente hacia la percepción del usuario en referencia con el servicio ofrecido.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a nivel internacional, que los organismos como la OMS (Organización Mundial de la Salud), deben de garantizar un enfoque en la satisfacción respecto a la atención médica, entendiendo que esto incluye la atención al paciente, la eficiencia en el tratamiento y la seguridad del paciente. Es importante tener un sistema de monitoreo en lugar para evaluar y mejorar continuamente la calidad de la atención médica.

Así mismo, se recomienda a los hospitales a nivel internacional que estos deben de ser gestionados de forma eficiente en cuanto a sus recursos, en donde estos son negocios y, como tal, deben ser administrados de manera eficiente para maximizar los beneficios. Esto incluye la gestión eficiente de los recursos, como el personal, la tecnología y el espacio. También es importante tener un sistema de gestión de la información y la tecnología de la información para permitir la toma de decisiones basada en datos y para facilitar la comunicación y el trabajo en equipo.

Segundo: Se recomienda a nivel nacional acerca de los Hospitales públicos, el hecho de que los pacientes aprecian la atención y el cuidado personalizados. Los hospitales públicos pueden mejorar la satisfacción del paciente al proporcionar una atención más personalizada, como asegurarse de que los pacientes entiendan sus tratamientos y opciones de atención, responder a sus preguntas y preocupaciones de manera efectiva y brindar apoyo emocional durante su estadía.

Además, en cuanto a la mejora de la eficiencia y la comunicación, se puede manifestar que la espera prolongada y la falta de comunicación efectiva pueden ser frustrantes para los pacientes. Los hospitales públicos pueden mejorar la satisfacción del paciente al mejorar la eficiencia en la atención y la comunicación con los pacientes y sus familias. Esto incluye hacer un seguimiento de las

citas y los tratamientos, proporcionar información clara y precisa y estar disponibles para responder a las preguntas y preocupaciones de los pacientes.

Mientras que, se recomienda la mejora de la eficiencia en los hospitales públicos dentro del apartado regional, en donde los hospitales públicos a menudo tienen que hacer frente a una gran demanda de atención médica con recursos limitados. Es importante gestionar de manera eficiente estos recursos para poder proporcionar una atención de calidad a todos los pacientes. Esto incluye la gestión eficiente del personal, la tecnología y el espacio.

Tercero: Así mismo, dentro del apartado local, se recomienda respecto a los pacientes y las comunidades, que los hospitales públicos son un servicio público y deben ser responsables ante las comunidades que sirven. Es importante involucrar a los pacientes y a las comunidades en la toma de decisiones y en el diseño de programas y servicios. Esto puede ayudar a mejorar la confianza y la satisfacción de los pacientes y a asegurar que los servicios estén en línea con las necesidades de la comunidad.

REFERENCIAS

Abdulsalam, A., y Khan, H. (2020). Hospital services for ill patients in the middle-belt geopolitical zone, nigeria: Patient's waiting time and level of satisfaction. *Illness Crisis and Loss*, 28(1), 18-37. doi:10.1177/1054137316689582

Aga, T., Ferede, Y., y Mekonen, E. (2021). Satisfaction and associated factors towards inpatient health care services among adult patients at pawie general hospital, west ethiopia. *PLoS ONE*, 16(4), 78 – 79. doi:10.1371/journal.pone.0249168

Almomani, R., Al-Ghdabi, R., y Hamdan, K. (2020). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters*, 10(8), 1803-1812. doi:10.5267/j.msl.2019.12.038

Alsayali, M., Al-Sahafi, A., Mandoura, N., Shah, H., Rashid, O., AlSharif, K., y Mohammad, A. (2019). Patients' satisfaction after primary health care centers' integration with ministry of health hospitals, jeddah. *Journal of Epidemiology and Global Health*, 9(2), 135-142. doi:10.2991/jegh.k.190522.001

Aßfalg, V., Hassiotis, S., Radonjic, M., Göcmez, S., Friess, H., Frank, E., y Königstorfer, J. (2022). Implementation of discharge management in the surgical department of a university hospital: Exploratory analysis of costs, length of stay, and patient satisfaction. *Bundesgesundheitsblatt - Gesundheitsforschung - Gesundheitsschutz*, 65(3), 348-356. doi:10.1007/s00103-022-03497-z

Atachagua, C. (2020). *Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital Tocache II-1, 2020* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo: Trujillo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50486/Atachagua_M CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Becerra, B. y Mendoza, J. (2021). Gestión sanitaria durante la pandemia por COVID – 19, en un Hospital General, Estudio Preliminar. *Revista Médica PANACEA*, 10 (1), 1 – 7. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/403/581>

Belay, Y., Fitiwi, G., Yilkal, D., Woldegerima, Y., y Enyew, H. (2020). Assessment of patient's satisfaction and associated factors regarding postoperative pain management at the university of gondar compressive specialized hospital, northwest ethiopia. *Pain Research and Management*, 202 (1), 12 – 19. doi:10.1155/2020/8834807

Buli, B., Gashaw, A., Gebeyehu, G., Abrar, M., y Gerbessa, B. (2022). Patient satisfaction with post-operative pain management and associated factors among surgical patients at tikur anbessa specialized hospital: Cross-sectional study. *Annals of Medicine and Surgery*, 79 (1), 31 – 39. doi:10.1016/j.amsu.2022.104087

Chia, Y., y Ekladius, A. (2021). Australian public hospital inpatient satisfaction related to early patient involvement and shared decision-making in discharge planning. *Internal Medicine Journal*, 51(6), 891-895. doi:10.1111/imj.14872

Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿ para qué?*. Editorial Teseo. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1363/Metodolog%c3%ada%20de%20la%20investigaci%c3%b3n-Cohen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cui, C., Zuo, X., Wang, Y., Song, H., Shi, J., y Meng, K. (2020). A comparative study of patients' satisfaction with different levels of hospitals in beijing: Why do patients prefer high-level hospitals? *BMC Health Services Research*, 20(1), 31 – 39. doi:10.1186/s12913-020-05507-9

Estrada, K. (2022). *Gestión hospitalaria y capacitación profesional en las supervisoras del departamento de enfermería Lima, 2021* [Informe de posgrado].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82841>

Farghaly, M., Kamal, A., El-Setouhy, M., Hirshon, J., y El-Shinawi, M. (2021). Patient satisfaction with a tertiary hospital in egypt using a hcahps-derived survey. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 14 (1), 3053-3060. doi:10.2147/JMDH.S317322

Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina*, 20 (3), 397 – 403. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>

Flores, J. y Barbarán, H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Revista de Ciencia Latina*, 5 (2), 1 – 19. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&act=8&ved=2ahUKEwjfi7iFkK76AhVmBrkGHTeSDXkQFnoECCAQAQ&url=https%3A%2F%2Fciencialatina.org%2Findex.php%2Fcienciala%2Farticle%2Fview%2F368&usg=AOvVaw1gpCbPCD0eK0BprLh3HkNQ>

Grillo, T., Berta, P., Murante, A., y Nuti, S. (2018). Patient satisfaction, patients leaving hospital against medical advice and mortality in italian university hospitals: A cross-sectional analysis. *BMC Health Services Research*, 18(1), 45 – 49. doi:10.1186/s12913-018-2846-y

Hailu, H., Desale, A., Yalew, A., Asrat, H., Kebede, S., Dejene, D y Abate, E. (2020). Patients' satisfaction with clinical laboratory services in public hospitals in ethiopia. *BMC Health Services Research*, 20(1), 101 – 110. doi:10.1186/s12913-019-4880-9

Hernández, A.; Rojas, C.; Prado, F. y Bendezú, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36 (4), 1 – 12.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009

Hussain, A., Sial, M., Usman, S., Hwang, J., Jiang, Y., y Shafiq, A. (2019). What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(6), 54 – 59. doi:10.3390/ijerph16060994

Jalil, A., Usman, A., Akram, S., Zulfiqar, N., y Arshad, W. (2020). Life satisfaction, disease management attitudes and nutritional status of diabetes mellitus patients in azad kashmir, pakistan: A hospital based cross-sectional study. *Diabetes Mellitus*, 23(1), 46-55. doi:10.14341/DM10154

Jiménez, M. (2018). *Gestión hospitalaria y su impacto en la seguridad del paciente de un Hospital público de Guayaquil 2022* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97734/Jimenez_GM E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maduba, C., Nnadozie, U., Modekwe, V., y Nwankwo, E. (2020). Comparing hospital stay and patient satisfaction in a resource poor setting using conventional and locally adapted negative pressure wound dressing methods in management of leg ulcers with split skin grafts: A comparative prospective study. *Pan African Medical Journal*, 36 (1), 1-6. doi:10.11604/pamj.2020.36.105.19961

Meng, R., Li, J., Zhang, Y., Yu, Y., Luo, Y., Liu, X y Yu, C. (2018). Evaluation of patient and medical staff satisfaction regarding health care services in wuhan public hospitals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(4), 64 – 69. doi:10.3390/ijerph15040769

Muhoma, T., Waruiru, M., Sanni, O., Knecht, L., y McFarland, M. (2020). A quality improvement project to improve diabetes self-management and patient satisfaction

in a low-resourced central kenyan hospital. *African Health Sciences*, 20(3), 1322-1328. doi:10.4314/ahs.v20i3.38

Obi, I., Ndu, A., Agu, K., Omotowo, B., Agunwa, C., y Idoko, A. (2018). Patient satisfaction with services at a tertiary hospital in south-east nigeria. *Malawi Medical Journal*, 30(4), 270-275. doi:10.4314/mmj.v30i4.10

Okuda, M., Yasuda, A., y Tsumoto, S. (2021). An approach to exploring associations between hospital structural measures and patient satisfaction by distance-based analysis. *BMC Health Services Research*, 21(1), 84 – 86. doi:10.1186/s12913-020-06050-3

Omkar, R., Chew, T., Giri, J., y Hoerauf, K. (2022). Patient experience with vascular access management informs satisfaction with overall hospitalization experience. *Journal of Infusion Nursing*, 45(2), 95-103. doi:10.1097/NAN.0000000000000460

Palomino, D. (2020). *Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año, 2019* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiO1dGZxIP7AhXsBbkGHQQcDO0QFnoECA4QAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fhandle%2F20.500.12692%2F44543&usg=AOvVaw3_XYJQPzO1DXNbPqDa0hwV

Park, H., Park, D., Han, S., Tae, J., Jung, K., Bae, E., y Yoon, J. (2022). Effect of inpatient experiences on patient satisfaction and the willingness to recommend a hospital: The mediating role of patient satisfaction: A cross-sectional study. *Health Science Reports*, 5(6), 54 – 56. doi:10.1002/hsr2.925

Pérez, V., Maciá, M., y González, V. (2018). User satisfaction in 2 hospitals with different management models. [Satisfacción de los usuarios en 2 hospitales con

diferente modelo de gestión] *Journal of Healthcare Quality Research*, 33(6), 334-342. doi:10.1016/j.jhqr.2018.07.005

Portugal, R. (2018). *Acreditación Hospitalaria y la satisfacción de atención en el hospital I Quillabamba- EsSalud -2018* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33401/portugal_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ran, X., Zhou, F., Zhong, M., Liu, Y., y Zhang, J. (2020). Innovative applications of patient experience big data in modern hospital management improve healthcare quality. *Chinese Medical Sciences Journal*, 35(4), 366-370. doi:10.24920/003855

Rapo, S., Mattson Sydner, Y., Kautto, E., y Hörnell, A. (2021). Exploring patient satisfaction with hospital foodservice: A swedish study using the acute care hospital foodservice patient satisfaction questionnaire. *Nutrition and Dietetics*, 78(5), 487-495. doi:10.1111/1747-0080.12665

Rivera, H.; Paredes, B. y Sánchez, S. (2020). Seguridad del paciente hospitalizado en Essalud. *Revista de la escuela de enfermería*, 7 (2), 85 – 92. <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/410/1041?download=pdf>

Seul, I., y Shim, J. (2021). The influence of burnout on patient safety management activities of shift nurses: The mediating effect of compassion satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(22), 84 - 89 doi:10.3390/ijerph182212210

Sharew, N., Bizuneh, H, Assefa, H., y Habtewold, T. (2018). Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at debre berhan referral hospital in ethiopia: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 8(5), 14 – 19. doi:10.1136/bmjopen-2017-021107

Svendsen, M., Ellegaard, T., Jeppesen, K., Riiskjær, E., y Nielsen, B. (2021). Family involvement and patient-experienced improvement and satisfaction with care: A nationwide cross-sectional study in danish psychiatric hospitals. *BMC Psychiatry*, 21(1), 12 – 19. doi:10.1186/s12888-021-03179-1

Takele, G., Weldesenbet, N., Girmay, N., Degefe, H., y Kinfe, R. (2021). Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at ayder comprehensive specialized hospital, mekelle, northern ethiopia. *PLoS ONE*, 16(1), 78 – 84. doi:10.1371/journal.pone.0243764

Tano, P., Apiribu, F., Tano, E., Mensah, A., Dzomeku, V., y Boateng, I. (2021). Predicting factors that determine patients' satisfaction with post-operative pain management following abdominal surgeries at komfo anokye teaching hospital, kumasi, ghana. *PLoS ONE*, 16(5), 1 – 12. doi:10.1371/journal.pone.0251979

Tano, P., Apiribu, F., Tano, E., Mensah, A., Dzomeku, V., y Boateng, I. (2021). Predicting factors that determine patients' satisfaction with post-operative pain management following abdominal surgeries at komfo anokye teaching hospital, kumasi, ghana. *PLoS ONE*, 16(5), 31 – 39. doi:10.1371/journal.pone.0251979

Tawil, S., Iskandar, K., y Salameh, P. (2018). Pain management in hospitals: Patients' satisfaction and related barriers. *Pharmacy Practice*, 16(3), 34 – 39. doi:10.18549/PharmPract.2018.03.1268

Teka, M., Dihar, G., Dana, T., Asnake, G., Wakgari, N., Bongor, Z., y Daga, W. (2022). Satisfaction with regular hospital foodservices and associated factors among adult patients in wolaita zone, ethiopia: A facility-based cross-sectional study. *PLoS ONE*, 17(3), 12 – 19. doi:10.1371/journal.pone.0264163

Urtecho, D. (2018). *Propuesta de mejora para optimizar la atención de emergencia del centro de salud Yugoslavia, Nuevo Chimbote, 2020* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67704/Urtecho_VDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valdivia, E. (2018). *Gestión de calidad hospitalaria y satisfacción de pacientes esquizofrénicos del Pabellón 2 del Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2019* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36744>

Valls, E. (2018). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Revista de Asistencia del sistema sanitario de Navarra*, 41 (3), 309 – 320. <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v41n3/1137-6627-asisna-41-03-309.pdf>

Villanueva, J. (2020). *Propuesta de mejora en la satisfacción del paciente en el servicio de radiología en un centro privado, Chimbote, 2020* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63507/Villanueva_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vizcaino, A.; Vizcaíno, V. y Fregoso. G. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Revista de Horizonte Sanitario*, 18 (1), 1 – 10. <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>

Vu, H., Mai, H., Nguyen, H., Nguyen, T., Nguyen, T., Nguyen, T., Nguyen, A. (2020). Older patient satisfaction with chronic pain management in the national geriatric hospital in vietnam. *Patient Preference and Adherence*, 14 (1), 1801-1809. doi:10.2147/PPA.S265873

Wardah, F., Usman, S., y Wardani, E. (2020). An evaluation of patient satisfaction with nursing care: A qualitative study in an indonesian hospital. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 30(6), 1011-1016. doi:10.4314/ejhs.v30i6.20

Wondesen, A., Berha, A, Woldu, M., Mekonnen, D., y Engidawork, E. (2022). Impact of medication therapy management interventions on drug therapy problems, medication adherence and treatment satisfaction among ambulatory heart failure patients at tikur anbessa specialised hospital, addis ababa, ethiopia: A one-group pre-post quasi-experimental study. *BMJ Open*, 12(4), 54 – 59. doi:10.1136/bmjopen-2021-054913

Zamora, J. y Maturana, V. (2019). El análisis de la calidad asistencial desde la perspectiva de la satisfacción y la experiencia del paciente: una mirada enfermera. *Revista de revisiones de tema*, 18 (2), 1 – 12. <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/2513>

ANEXOS

Anexo 1

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

En donde:

N = tamaño de la población = 241

z = nivel de confianza = 95% = 1.96

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 50%

q = probabilidad de fracaso = 50%

e = error máximo admisible = 5%

n = muestra = 149

Anexo 2 Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Variable independiente: Gestión hospitalaria	La gestión hospitalaria queda definida como aquella capacidad de implementar estrategias direccionales en cuanto al sector salud, con la finalidad de hacer uso de la administración para brindar un servicio de alta calidad (Estrada, 2022).	La variable de análisis se centró en la valoración de la gestión asistencial, por procesos y por recursos, en cuanto al empleo del instrumento cuestionario por el recojo de datos.	Gestión asistencial	Motivación Supervisión Evaluación	Ordinal (Likert)	Cuestionario
			Gestión por procesos	Enfoque de calidad Gestión logística Manejo de conflicto		
			Gestión por recursos	Proceso Administración Políticas institucionales		
Variable dependiente: Satisfacción del paciente	La satisfacción del paciente es definida como aquel proceso mediante el cual se espera evaluar la calidad del servicio ofrecido, en relación con las actividades principales desarrolladas por una entidad (Palomino, 2020).	La variable planteó la totalidad de los elementos de entorno, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y la fiabilidad del ambiente de análisis, en donde el instrumento a emplear fue el cuestionario.	Aspectos tangibles	Apariencia de equipos Apariencia de utensilios	Ordinal (Likert)	Cuestionario
			Empatía	Expectativas Cumplimiento		
			Fiabilidad	Prestación de servicio Prestación efectiva		
			Capacidad de respuesta	Atención Respuesta rápida		
			Seguridad	Habilidades personales Conocimiento		

Anexo 3 Instrumento de recolección de datos

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA EVALUACIÓN
DE LA GESTIÓN HOSPITALARIA EN PACIENTES ATENDIDO EN EL
SERVICIO DE MEDICINA Y CIRUGÍA**

Instrucciones: El propósito de esta guía de observación es Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía de un hospital público de Chimbote, 2022

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

Gestión hospitalaria

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Gestión asistencial						
1	Alguna vez se ha hecho uso de instrumentos de evaluación del personal que lo atendió					
2	Se ha supervisado directamente la atención que ha tenido el personal de salud con el paciente					
3	Se ha supervisado indirectamente la atención que ha tenido el personal de salud con el paciente					
4	Se han realizado entrevistas periódicas a los pacientes atendidos en el área de medicina y cirugía					
5	El personal aplica guías clínicas durante la supervisión acerca de la atención del personal de salud					
Gestión por procesos						
6	Considera que los equipos empleados cumplen con las normativas establecidas, existiendo personal que le ha demostrado ello					
7	Considera que los materiales empleados cumplen con las normativas establecidas, existiendo personal que le ha demostrado ello					
8	Las normas de su institución le facilitan conversar con la supervisora para valorar el trabajo del personal que la atendió					
9	Existe una adecuada comunicación horizontal entre el personal					
10	Existe una adecuada orientación hacia el usuario acerca de los procedimientos realizados					
Gestión por recursos						
11	Considera que existe una adecuada coordinación entre el personal de salud acerca de las actividades a realizar					
12	Considera que el personal que lo ha atendió es disciplinado					
13	Considera que el personal es ágil y rápido en la respuesta que ofrece hacia los requerimientos del usuario					
14	El personal promueve la alta satisfacción del usuario					
15	Considera que el personal se reemplaza adecuadamente y rápidamente, ante la ausencia de un compañero					

**GUIA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y
SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO**

PERCEPCIONES									
Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
1 y 2		3		4		5		6 y 7	
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
01	P ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?								
02	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?								
03	P ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?								
04	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?								
05	P ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?								
06	P ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?								
07	P ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?								
08	P ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?								
09	P ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?								
10	P ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?								
11	P ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?								
12	P ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?								
13	P ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?								
14	P ¿El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?								
15	P ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?								
16	P ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?								
17	P ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?								
18	P ¿El personal Técnico de Enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?								
19	P ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?								
20	P ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?								
21	P ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?								
22	P ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?								

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN HOSPITALARIA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: GESTION ASISTENCIAL			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Hubo un supervisor ha hecho uso de instrumentos de evaluación del personal que lo atendió	X		X		X		
2	Directo	Se ha supervisado directamente la atención que ha tenido el personal de salud con el paciente	X		X		X		
3	Directo	Se ha supervisado indirectamente la atención que ha tenido el personal de salud con el paciente	X		X		X		
4	Directo	Se han realizado entrevistas periódicas a los pacientes atendidos en el área de medicina y cirugía	X		X		X		
5	Directo	El personal aplica guías clínicas durante la supervisión acerca de la atención del personal de salud	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : GESTION POR PROCESOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Considera que los equipos empleados cumplen con las normativas establecidas, existiendo personal que le ha demostrado ello	X		X		X		
7	Directo	Considera que los materiales empleados cumplen con las normativas establecidas, existiendo personal que le ha demostrado ello	X		X		X		
8	Directo	Las normas de su institución le facilitan conversar con la supervisora para valorar el trabajo del personal que la atendió	X		X		X		
9	Directo	Existe una adecuada comunicación horizontal entre el personal	X		X		X		
10	Directo	Existe una adecuada orientación hacia el usuario acerca de ellos procedimientos realizados	X		X		X		



Dr Alejandro Iturrizaga Alvarez
CIRUGIA GENERAL Y LAPAROSCOPICA
CMP 55644 RNE 30016

DIMENSIÓN 3: GESTION POR RECURSOS			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	Considera que existe una adecuada coordinación entre el personal de salud acerca de las actividades a realizar	X		X		X		
12	Directo	Considera que el personal que lo ha atendió es disciplinado	X		X		X		
13	Directo	Considera que el personal es ágil y rápido en la respuesta que ofrece hacia los requerimientos del usuario	X		X		X		
14	Directo	El personal promueve la alta satisfacción del usuario	X		X		X		
15	Directo	Considera que el personal se reemplaza adecuadamente y rápidamente, ante la ausencia de un compañero	X		X		X		

Dr Alejandro Iturrizaga Alvarez
 CIRUGIA GENERAL Y LAPAROSCOPICA
 CMP 55644 RNE 38916

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN HOSPITALARIA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /^(Mg): ITURRIZAGA ALVAREZ ALEJANDRO JOSE

DNI: 42983691

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Médico Cirujano	Universidad San Pedro	2010
02	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud	Universidad Cesar Vallejo	2020

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Médico cirujano	2015 a la fecha	Cirugía	Hospital La Caleta	Chimbote
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dr. Alejandro Iturrizaga Alvarez
CIRUGIA GENERAL Y LAPAROSCOPICA
CMP 55644 RNE 38816

26 de setiembre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?	X		X		X		
2	Directo	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	X		X		X		
3	Directo	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	X		X		X		
4	Directo	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	X		X		X		
5	Directo	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	X		X		X		
7	Directo	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	X		X		X		
8	Directo	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?	X		X		X		
9	Directo	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	X		X		X		
10	Directo	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	X		X		X		



Dr. Alejandro Iturrizaga Alvarez
 CIRUGIA GENERAL Y LAPAROSCÓPICA
 CMP 55644 RNE 38918

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?	X		X		X		
12	Directo	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?	X		X		X		
13	Directo	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	X		X		X		
14	Directo	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X		
DIMENSION 4: EMPATIA			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X		
16	Directo	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X		
17	Directo	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X		
18	Directo	¿El personal Técnico de Enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	X		X		X		
DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Directo	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	X		X		X		
20	Directo	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?	X		X		X		
21	Directo	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
22	Directo	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	X		X		X		

Dr. Alejandro Iturrizaga Alvarez
 CIRUGIA GENERAL Y LAPAROSCOPICA
 CMP 55644 RNE 38816

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /Mg: ITURRIZAGA ALVAREZ ALEJANDRO JOSE

DNI: 42983691

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Médico Cirujano	Universidad San Pedro	2010
02	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud	Universidad Cesar Vallejo	2020

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Médico cirujano	2015 a la fecha	Cirugía	Hospital La Caleta	Chimbote
02					
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Alejandro Iturrizaga Alvarez
CIRUGIA GENERAL Y LAPAROSCOPICA
CMP 55644 RNE 38816

26 de setiembre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN HOSPITALARIA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: GESTION ASISTENCIAL			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Hubo un supervisor ha hecho uso de instrumentos de evaluación del personal que lo atendió	X		X		X		
2	Directo	Se ha supervisado directamente la atención que ha tenido el personal de salud con el paciente	X		X		X		
3	Directo	Se ha supervisado indirectamente la atención que ha tenido el personal de salud con el paciente	X		X		X		
4	Directo	Se han realizado entrevistas periódicas a los pacientes atendidos en el área de medicina y cirugía	X		X		X		
5	Directo	El personal aplica guías clínicas durante la supervisión acerca de la atención del personal de salud	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : GESTION POR PROCESOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Considera que los equipos empleados cumplen con las normativas establecidas, existiendo personal que le ha demostrado ello	X		X		X		
7	Directo	Considera que los materiales empleados cumplen con las normativas establecidas, existiendo personal que le ha demostrado ello	X		X		X		
8	Directo	Las normas de su institución le facilitan conversar con la supervisora para valorar el trabajo del personal que la atendió	X		X		X		
9	Directo	Existe una adecuada comunicación horizontal entre el personal	X		X		X		
10	Directo	Existe una adecuada orientación hacia el usuario acerca de ellos procedimientos realizados	X		X		X		



Dr Edison Abanto Arroyo
 CMP 34610 - RNE. 41796
 CIRUGIA ORTOPEDICA Y TRAUMATOLOGIA

DIMENSIÓN 3: GESTION POR RECURSOS			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	Considera que existe una adecuada coordinación entre el personal de salud acerca de las actividades a realizar	X		X		X		
12	Directo	Considera que el personal que lo ha atendió es disciplinado	X		X		X		
13	Directo	Considera que el personal es ágil y rápido en la respuesta que ofrece hacia los requerimientos del usuario	X		X		X		
14	Directo	El personal promueve la alta satisfacción del usuario	X		X		X		
15	Directo	Considera que el personal se reemplaza adecuadamente y rápidamente, ante la ausencia de un compañero	X		X		X		



Dr. Edison Abanto Arroyo
 CMP 34810 - RNE. 41796
 CIRUGIA ORTOPEDICA Y TRAUMATOLOGIA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN HOSPITALARIA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. ^(Mg): ABANTO ARROYO EDISON MARCIAL

DNI: 32869733

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Médico Cirujano	Universidad San Luis Gonzaga de Ica	1999
02	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud	Universidad Cesar Vallejo	2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Director de servicios periféricos	2008	2009	Red de salud pacifico norte	Chimbote
02	Dirección de ODI	2015	2016	Red de salud pacifico norte	Chimbote
03	Director administrativo	2017	2018	Red de salud pacifico norte	Chimbote

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

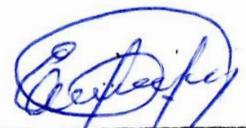


Dr. Edison Abanto Arroyo
CMP 34610 - RNE. 41796
CIRUGIA ORTOPEDICA Y TRAUMATOLOGIA

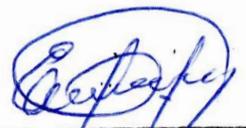
26 de setiembre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?	X		X		X		
2	Directo	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	X		X		X		
3	Directo	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	X		X		X		
4	Directo	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	X		X		X		
5	Directo	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	X		X		X		
7	Directo	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	X		X		X		
8	Directo	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?	X		X		X		
9	Directo	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	X		X		X		
10	Directo	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	X		X		X		



Dr. Edison Abanto Arroyo
 CMP 34810 - RNE. 41796
 CIRUGIA ORTOPÉDICA Y TRAUMATOLOGÍA

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD			Si	No	Si	No	Si	No
11	Directo	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?	X		X		X	
12	Directo	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?	X		X		X	
13	Directo	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	X		X		X	
14	Directo	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X	
DIMENSION 4: EMPATIA			Si	No	Si	No	Si	No
15	Directo	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X	
16	Directo	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X	
17	Directo	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X	
18	Directo	¿El personal Técnico de Enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	X		X		X	
DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES			Si	No	Si	No	Si	No
19	Directo	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	X		X		X	
20	Directo	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?	X		X		X	
21	Directo	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	X		X		X	
22	Directo	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	X		X		X	



Dr. Edison Abanto Arroyo
 CMP 34610 - RNE. 41796
 CIRUGIA ORTOPEDICA Y TRAUMATOLOGIA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. ^(Mg): ABANTO ARROYO EDISON MARCIAL

DNI: 32869733

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Médico Cirujano	Universidad San Luis Gonzaga de Ica	1999
02	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud	Universidad Cesar Vallejo	2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

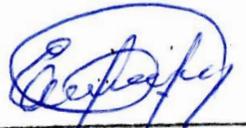
01	Director de servicios periféricos	2008	209	Red de salud pacifico norte	Chimbote
02	Dirección de ODI	2015	2016	Red de salud pacifico norte	Chimbote
03	Director administrativo	2017	2018	Red de salud pacifico norte	Chimbote

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. Edison Abanto Arroyo
CMP 34810 - RNE. 41796
CIRUGIA ORTOPÉDICA Y TRAUMATOLOGÍA

26 de setiembre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN HOSPITALARIA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: GESTION ASISTENCIAL			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Hubo un supervisor ha hecho uso de instrumentos de evaluación del personal que lo atendió	X		X		X		
2	Directo	Se ha supervisado directamente la atención que ha tenido el personal de salud con el paciente	X		X		X		
3	Directo	Se ha supervisado indirectamente la atención que ha tenido el personal de salud con el paciente	X		X		X		
4	Directo	Se han realizado entrevistas periódicas a los pacientes atendidos en el área de medicina y cirugía	X		X		X		
5	Directo	El personal aplica guías clínicas durante la supervisión acerca de la atención del personal de salud	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : GESTION POR PROCESOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Considera que los equipos empleados cumplen con las normativas establecidas, existiendo personal que le ha demostrado ello	X		X		X		
7	Directo	Considera que los materiales empleados cumplen con las normativas establecidas, existiendo personal que le ha demostrado ello	X		X		X		
8	Directo	Las normas de su institución le facilitan conversar con la supervisora para valorar el trabajo del personal que la atendió	X		X		X		
9	Directo	Existe una adecuada comunicación horizontal entre el personal	X		X		X		
10	Directo	Existe una adecuada orientación hacia el usuario acerca de ellos procedimientos realizados	X		X				


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL LA CALERA CHIMBOTE
 Lic. Aurora López Ojeda
 C.R. 56137 D.N. 45011012

DIMENSIÓN 3: GESTION POR RECURSOS			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	Considera que existe una adecuada coordinación entre el personal de salud acerca de las actividades a realizar	X		X		X		
12	Directo	Considera que el personal que lo ha atendió es disciplinado	X		X		X		
13	Directo	Considera que el personal es ágil y rápido en la respuesta que ofrece hacia los requerimientos del usuario	X		X		X		
14	Directo	El personal promueve la alta satisfacción del usuario	X		X		X		
15	Directo	Considera que el personal se reemplaza adecuadamente y rápidamente, ante la ausencia de un compañero	X		X		X		

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL LA CALETA CHIMOTE
Am. Rutha López Ojeda
CER 56137 DNI 45611112

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN HOSPITALARIA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /^(Mg): LLORCA OLIVA ANA KARINA

DNI: 45011892

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciada en enfermería	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	2010
02	Maestro en Ciencias de Enfermería	Universidad Nacional del Santa	2021

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Jefe de servicio	Cirugía	2022	Hospital La Caleta	Chimbote
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL LA CALETA CHIMBOTE
Ana Karina Llorca Oliva
COP. 56137 DNI. 45011892

26 de setiembre del 2022

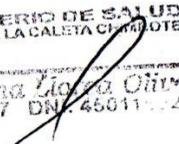
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?	X		X		X		
2	Directo	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	X		X		X		
3	Directo	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	X		X		X		
4	Directo	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	X		X		X		
5	Directo	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	X		X		X		
7	Directo	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	X		X		X		
8	Directo	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?	X		X		X		
9	Directo	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	X		X		X		
10	Directo	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	X		X		X		


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL LA CALERA CIÉNEGA
Amor, Aunión, Vida y Olor
 C.E.P. 56137 D.N.I. 45011112

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?	X		X		X		
12	Directo	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?	X		X		X		
13	Directo	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	X		X		X		
14	Directo	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X		
DIMENSION 4: EMPATIA			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X		
16	Directo	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X		
17	Directo	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	X		X		X		
18	Directo	¿El personal Técnico de Enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	X		X		X		
DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Directo	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	X		X		X		
20	Directo	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?	X		X		X		
21	Directo	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
22	Directo	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	X		X		X		

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL LA CALETA CUMOTE


 Ana Karina López Ojeda
 CEP. 58137 DNI. 45011112

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /^(Mg): LLORCA OLIVA ANA KARINA

DNI: 45011892

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciada en enfermería	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	2010
02	Maestro en Ciencias de Enfermería	Universidad Nacional del Santa	2021

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Jefe de servicio	Cirugía	2022	Hospital La Caleta	Chimbote
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL LA CALETA CHIMBOTE
Ana Karina Llorca Oliva
COP. 58137 DNI. 45011892

26 de setiembre del 2022

Ficha técnica de instrumento

Variable	: Gestión hospitalaria
Nombre	: Universidad César Vallejo
Autor	: Br. Estrada Juarez, Karen Rosa
Año	: 2022
Lugar	: Lima
Título	: Gestión hospitalaria y capacitación profesional en las supervisoras del departamento de enfermería Lima, 2021
Duración	: 20 minutos
Valoración	: Para la presente investigación, se ha considerado la escala Likert de valoración
Confiabilidad del instrumento	: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que una valoración mayor a 0.815, alcanzando un valor de 0.751
Profesionales Validadores	: Mg. Alejandro José Iturrizaga Alvarez / Mg. Abanto Arroyo Edison Marcial / Mg. Ana Karina Llorca Oliva

URL:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjZ69SQ44P7AhVCLrkGHYXNA0wQFnoECBUQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fhandle%2F20.500.12692%2F82841&usg=AOvVaw17ON_atLjGkRHOa2EAZKIK

Ficha técnica del instrumento

Variable	: Satisfacción del paciente
Nombre del instrumento	: Modelo SERVQUAL (Quality Service)
Autores	: Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985, 1988)
Objetivo del instrumento	: Determinar el nivel de satisfacción del usuario.
Población a la que se puede administrar	: Usuarios de los servicios de cirugía y medicina.
Forma de administración	: Individual
Tiempo de aplicación	: 20 minutos
Confiabilidad del Instrumento	: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que una valoración mayor a 0.790, alcanzando un valor de 0.782
Validez de contenido	: Validado en el Perú por Ministerio de Salud según RM. 527-2011-MINSA
URL:	https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428_RM527-2011-MINSA.pdf20190110-18386-13asmtz.pdf?v=1547161133

Anexo 5 Base de datos prueba piloto

VARIABLE 1

Gestión hospitalaria

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	15	100.0
Casos	Excluidos ^a	0	.0
	Total	15	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.751	10

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	32.8667	19.267	-.194	.815
VAR00002	32.8667	14.838	.551	.711
VAR00003	32.6000	15.257	.444	.726
VAR00004	33.0000	15.429	.546	.716
VAR00005	32.8667	12.838	.838	.659
VAR00006	32.2667	15.781	.608	.716
VAR00007	32.7333	13.924	.758	.682
VAR00008	32.6000	15.257	.444	.726
VAR00009	32.8667	12.838	.603	.697
VAR00010	32.9333	18.924	-.144	.801

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
36.4000	18.543	4.30614	10

VARIABLE 2

Satisfacción del paciente

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	22	100.0
Casos	Excluidos ^a	0	.0
	Total	22	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.782	10

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	42.7727	40.089	.339	.777
VAR00002	43.0909	41.420	.300	.780
VAR00003	42.8182	38.632	.424	.767
VAR00004	42.1818	40.632	.248	.790
VAR00005	42.6364	38.433	.609	.749
VAR00006	42.5000	37.119	.531	.753
VAR00007	42.8182	36.346	.548	.750
VAR00008	42.8182	35.680	.552	.749
VAR00009	42.5455	37.307	.508	.756
VAR00010	42.5000	38.071	.483	.759

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
47.4091	46.253	6.80097	10

Anexo 6 Base de datos

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	
1	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	3	
4	1	1	1	1	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
5	2	4	3	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	
7	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	
8	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	4	3	1	2
9	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	4	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	2	2	2
10	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	
11	4	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	4	4	4	3
12	4	3	4	4	1	1	1	3	5	3	4	4	1	1	4	3	3	5	3	2	2	4	3	3	3	1	1	3	5	3	2	3	3	4	4	4	3	
13	4	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	
14	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	
15	2	3	1	3	4	4	3	4	3	4	1	3	4	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	
16	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3	3	1	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	
17	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
18	3	4	2	2	3	3	3	1	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	1	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	
19	3	2	4	5	3	3	2	4	4	4	4	5	3	3	2	2	1	4	3	3	3	1	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
20	4	3	3	2	4	2	1	4	3	3	3	2	4	2	4	2	1	3	3	3	3	4	2	4	2	1	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	
21	3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	2	1	4	3	3	3	2	4	4	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	4	3	
22	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	2	3	5	5	4	3	4	4	4	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
24	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	2	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	
28	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
29	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	1	2	
30	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	2	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	1	2	2	2	
31	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	1	3	3
32	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	
35	1	1	1	1	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
36	2	4	3	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	
38	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	
39	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	4	3	1	2	
40	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	4	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	1	2	2	2	
41	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	
42	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	5	2	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	4	4	4	3	
43	4	3	4	4	1	1	1	3	5	3	4	4	1	1	4	3	3	5	3	2	3	3	3	1	1	1	3	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	

44	4	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3
45	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3
46	2	3	1	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	4	4	3	5	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	
47	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3	3	1	4	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	
48	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
49	3	4	2	2	3	3	3	1	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	1	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3
50	3	2	4	5	3	3	2	4	4	4	4	5	3	3	2	2	2	1	4	3	3	3	1	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
51	4	3	3	2	4	2	1	4	3	3	3	2	4	2	4	2	1	3	3	3	3	4	2	4	2	1	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3
52	3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	2	1	4	3	3	3	2	4	4	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	4	3
53	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	2	3	5	5	4	3	4	4	4
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	2	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4
59	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
60	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	1	2
61	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	2	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	1	2	2	2
62	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	1	3	3
63	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3
66	1	1	1	1	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
67	2	4	3	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1	1	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4
69	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4
70	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	4	3	1	2
71	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	4	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	1	2	2	2
72	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3	3
73	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	5	2	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	4	4	4	3
74	4	3	4	4	1	1	1	3	5	3	4	4	1	1	4	3	3	5	3	2	2	3	3	1	1	1	3	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3
75	4	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3
76	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3
77	2	3	1	3	4	4	3	4	3	4	1	3	4	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3
78	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3	3	1	4	4	3	2	4	2	4	2	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3
79	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
80	3	4	2	2	3	3	3	1	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	1	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	
81	3	2	4	5	3	3	2	4	4	4	4	5	3	3	2	2	2	1	4	3	3	3	1	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
82	4	3	3	2	4	2	1	4	3	3	3	2	4	2	4	2	1	3	3	3	3	4	2	4	2	1	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3
83	3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	2	1	4	3	3	3	2	4	4	1	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3
84	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	2	3	5	5	4	3	4	4	4	4
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	2	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	
89	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4
90	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
91	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	1	2

92	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	2	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	1	2	2	2		
93	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	1	3	3		
94	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4			
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
96	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3		
97	1	1	1	1	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
98	2	4	3	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4		
99	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	
100	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4		
101	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3	2	4	3	1	2
102	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	2	4	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	2	2	2
103	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3
104	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	5	2	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	4	4	4	4	3	
105	4	3	4	4	1	1	1	3	5	3	4	4	1	1	4	3	3	5	3	2	3	3	3	1	1	1	3	5	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	
106	4	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	
107	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	
108	2	3	1	3	4	4	3	4	3	4	1	3	4	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	
109	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3	3	1	4	4	3	2	4	2	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	
110	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3		
111	3	4	2	2	3	3	3	1	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3
112	3	2	4	5	3	3	2	4	4	4	4	5	3	3	2	2	2	1	4	3	3	3	1	3	3	2	4	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
113	4	3	3	2	4	2	1	4	3	3	3	2	4	2	4	2	1	3	3	3	3	4	2	4	2	1	4	1	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
114	3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	2	1	4	3	3	3	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3
115	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	2	3	5	5	1	3	4	4	4	4	4		
116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
117	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	3	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	5	5	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3
118	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
119	2	4	3	3	2	3	4	1	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
120	3	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	3	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	
121	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	1	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
122	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	1	2
123	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	1	1	1	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	1	2	2	2
124	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3	
125	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	4	4	5	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	1	3	4	4	4	4	3	
126	4	3	4	4	1	1	1	3	5	3	4	4	1	1	1	3	3	5	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	4	4	4	3	
127	4	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	
128	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	
129	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	1	2	4	2	3	3	2	4	4	3	2	3	2	4	4	3	3	5	3	1	3	5	5	
130	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	2	4	2	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	5	2	3	5	5	
131	1	3	2	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	3	2	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	5	4	2	2	2	2	
132	2	2	4	2	3	3	1	3	4	3	4	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	1	3	4	3	4	4	4	1	1	4	5	3	3	
133	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	2	4	3	4	2	4	2	4	3	5	1	3	3	
134	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	3	2	5	5	4	3	4	4	4	4	
135	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	1	2	4	2	3	3	2	4	4	3	2	3	2	4	4	3	5	3	1	3	5	5	5	
136	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	2	4	2	2	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	5	2	3	5	5	
137	1	3	2	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	4	3	4	5	4	2	2	2	
138	2	2	4	2	3	3	1	3	4	3	4	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	4	2	3	3	1	3	4	3	4	4	4	1	1	4	5	3	3	
139	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	2	4	3	4	2	4	2	4	3	5	1	3	3	

140	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	3	2	5	5	4	3	4	4	4	4
141	4	3	4	4	1	1	1	3	5	3	4	4	1	1	1	3	3	5	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	4	4	4	3
142	4	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3
143	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3
144	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	1	2	4	2	3	3	2	4	4	3	2	3	2	4	4	3	3	5	3	1	3	5	
145	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	2	4	2	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	5	2	3	5	
146	1	3	2	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	4	3	4	5	4	2	2	
147	2	2	4	2	3	3	1	3	4	3	4	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	4	2	3	3	1	3	4	3	4	4	4	1	1	4	5	3	
148	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	2	4	3	4	2	4	2	4	3	5	1	3	
149	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	3	2	5	5	4	3	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión hospitalaria y satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía de un hospital de Chimbote, 2022", cuyo autor es LEZCANO CLEMENTE SANDRA JHULIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 07 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 15- 01-2023 08:07:40

Código documento Trilce: TRI - 0513427