



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN  
DE EMPRESAS

**Calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital  
Universitario – Castilla, Piura, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Marketing y Dirección de Empresas

**AUTORA:**

García Luna, María Fernanda (ORCID: 0000-0001-6895-1652)

**ASESORAS:**

Mg.Norka Tatiana Zuazo Olaya (ORCID: 0000-0002-2416-5809)

Dra. Blanca Lina Álvarez Lujan (ORCID: 0000-0002-0483-9853)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Comportamiento del consumidor

PIURA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

JOAQUIM, prometo que cumpliré mis sueños y metas por tí, verte crecer feliz es mi más anhelado sueño. A mis preciados padres José y Paola, porque son la fuerza que me sostiene y motiva a seguir creciendo como mujer y madre, para finalizar a mis queridas hermanas por su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente, le doy gracias a DIOS, porque ha sido, es y será la luz que ilumina mi caminar y quien me brinda las fuerzas que necesito, para seguir adelante en esta vida llena de vicisitudes.

## Índice de contenidos

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES .....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	43

## Índice de tablas

Tabla 1: <i>Frecuencia de las percepciones de la dimensión Tangibilidad de la variable X</i> .....	15
Tabla 2: <i>Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión Tangibilidad y la variable Satisfacción del paciente</i> .....	16
Tabla 3: <i>Frecuencia de las percepciones de la dimensión Confiabilidad de la variable X</i> .....	17
Tabla 4: <i>Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión Confiabilidad y la variable Satisfacción del paciente</i> .....	18
Tabla 5: <i>Frecuencia de las percepciones de la dimensión Capacidad de respuesta de la variable X</i> .....	19
Tabla 6: <i>Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión Capacidad de respuesta y la variable Satisfacción del paciente</i> .....	20
Tabla 7: <i>Frecuencia de las percepciones de la dimensión Garantía de la variable X</i> .....	21
Tabla 8: <i>Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión Garantía y la variable Satisfacción del paciente</i> .....	22
Tabla 9: <i>Frecuencia de las percepciones de la dimensión Empatía de la variable X</i> .....	23
Tabla 10: <i>Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión Empatía y la variable Satisfacción del paciente</i> .....	24
Tabla 11: <i>Frecuencia de las percepciones de las variables Calidad de servicio y satisfacción del paciente</i> .....	25
Tabla 12: <i>Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables: Calidad de servicio y satisfacción del paciente</i> .....	26
Tabla 13: <i>Operacionalización de variable (X): Calidad de servicio</i> .....	43
Tabla 14: <i>Operacionalización de variable (Y): Satisfacción del paciente</i> .....	44
Tabla 15: <i>Cuadro de expertos</i> .....	57
Tabla 16: <i>Validez de contenido – V de Aiken</i> .....	57
Tabla 17: <i>Fiabilidad de la Variable (X): Calidad de servicio</i> .....	60
Tabla 18: <i>Fiabilidad de la Variable (Y): Satisfacción del paciente</i> .....	60
Tabla 19: <i>Prueba de normalidad</i> .....	61
Tabla 20: <i>Matriz de consistencia</i> .....	62

## Resumen

La baja calidad de los servicios de salud tiene un impacto directo e indirecto severo en la pérdida de clientes de una organización y si los servicios de la organización no son de buena calidad, tendrán un tremendo impacto negativo en la pérdida de clientes y puesto que la calidad del servicio ganó un papel importante en las investigaciones desde hace décadas, este estudio tuvo como objetivo general, identificar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021; el tipo de investigación fue aplicada con diseño no experimental con enfoque cuantitativo de nivel correlacional con corte transversal, con la técnica e instrumento encuesta cuestionario y un muestreo no probabilístico por cuotas. Se obtuvo como resultado que un 43.2% del total de la muestra estuvo de acuerdo respecto a la calidad de servicio percibida y un 45.5% de acuerdo con la satisfacción del paciente, asimismo un coeficiente de correlación de 0,862 y una significancia menor a 0.005, aceptando consecuentemente la hipótesis alternativa planteada teniendo como conclusión la identificación de la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021 la cual fue significativa y positivamente alta.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción del paciente y servperf.

## **Abstract**

The low quality of health services has a severe direct and indirect impact on the loss of clients of an organization and if the services of the organization are not of good quality, they will have a tremendous negative impact on the loss of clients and since the service quality has gained an important role in research for decades, this study had the general objective of identifying the relationship between service quality and patient satisfaction at Hospital Universitario - Castilla, Piura, 2021; The type of research was applied with a non-experimental design with a quantitative approach of correlational level with cross-section, with the questionnaire survey technique and instrument and a non-probabilistic sampling by quotas. The result was that 43.2% of the total sample agreed with respect to the perceived quality of service and 45.5% agreed with patient satisfaction, also a correlation coefficient of 0.862 and a significance lower than 0.005, accepting consequently, the alternative hypothesis proposed having as a conclusion the identification of the relationship between the quality of service and patient satisfaction at the Hospital Universitario - Castilla, Piura, 2021, which was significant and positively high.

**Keywords:** Quality of service, patient satisfaction and servperf.

## I. INTRODUCCIÓN

En diciembre de 2019, apareció una nueva cepa del virus Covid-19 en Wuhan, China. El número de personas con esta enfermedad aumentó rápidamente en todo el mundo, y los informes oficiales indicaron que al 18 de enero de 2021, 95,2 millones de personas estaban infectadas y 2,03 millones habían muerto (Chakraborty y Maity, 2021); el virus se extendió y afectó al público en general así como a diversas disciplinas, pudiéndose apreciar por diversos estudios el alto impacto que tuvo dentro de la economía, la cultura, la ecología y al medio ambiente, los sistemas de salud y dentro de otros campos. Los hospitales según lo afirmado por Adalja, Toner y Inglesby (2020), suelen ser el punto central de la atención sanitaria y desempeñaron un papel fundamental en la respuesta a esta crisis y sus mayores desafíos en pandemia fueron, la falta de equipo de protección personal y el personal de primer año, el estrés físico y psicológico, la intensidad del trabajo y la falta de descanso, la necesidad de capacitación, etc.; el enfrentar cualquiera de estos desafíos significó un declive en la calidad de los servicios de salud hospitalarios. Dado que la baja calidad de los servicios de salud tiene un impacto directo e indirecto severo en la pérdida de clientes de una organización, Lee, Khong y Ghista (2006) afirmaron que, si los servicios de la organización no son de buena calidad, tendrán un tremendo impacto negativo en la pérdida de clientes (citado en Tuzkaya, Sennaroglu, Kalender y Mutlu, 2019).

Por otro lado, no realizar mejoras en la calidad en base al sistema puede aumentar el tiempo y los costos del trabajo por turnos, verse afectado de forma negativa el retorno de la inversión, disminuir la satisfacción del consumidor y brindar un mal servicio; Babroudi, Sabri-Laghaie y Ghouschi (2021) afirmaron que, el rendimiento es una de las ventajas competitivas más críticas en la calidad del servicio, ya que diferencia entre servicios y conduce a clientes más leales y que una comprensión inadecuada de la calidad de los servicios de salud puede disuadir significativamente a los pacientes de utilizar los recursos disponibles o de utilizarlos como última opción. La satisfacción del paciente según los autores en mención, es también una preocupación vital que se entrelaza con las decisiones estratégicas y debe tenerse en cuenta en la evaluación de la calidad, así como en el diseño y la gestión de los sistemas sanitarios.



Puesto que la calidad del servicio ganó un papel importante en las investigaciones desde hace décadas, este estudio se centró en hallar la satisfacción del paciente y el tipo de relación que tenía con la calidad del servicio ofrecido por uno de los Hospitales del estado ubicado en el distrito de Castilla – Piura en el año 2021. Determinando de esta forma como problema general de investigación ¿Cuál es la relación entre Calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021? Y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre tangibilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021?; ¿Cuál es la relación entre confiabilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021?; ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021?; ¿Cuál es la relación entre garantía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021?; ¿Cuál es la relación entre empatía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021?

Teniendo como justificación teórica que, centrados en la estrecha relación que los teóricos postularon sobre las dos variables de estudio, los resultados afirmaron o negaron si esta es un herramienta de diferenciación estratégica para mantener una ventaja competitiva entre servicios y conduce a clientes más leales; permitiendo ser la investigación un punto de partida para futuras investigaciones (Babroudi et al., 2021). Como justificación metodológica que, se elaboró un proceso meticuloso basado en un diseño no experimental, transversal, correlacional, cuantitativa, con la técnica de encuesta cuestionario, facultando el conocimiento de la relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario de Castilla, Piura en el año 2021. Como justificación práctica que, el hallazgo de los resultados dio a conocer si la calidad de servicio tiene una significativa y positiva relación con la satisfacción del paciente, comprobando de esta forma si la satisfacción del paciente es una preocupación vital que se entrelaza con las decisiones estratégicas y debe tenerse en cuenta en la evaluación de la calidad, así como en el diseño y la gestión de los sistemas sanitarios; lo que permite la apertura de un abanico de futuras investigaciones (Babroudi et al., 2021). Y, como justificación social, el estudio sería parte de la apertura de investigaciones en Perú sobre la relación de las variables dentro de los centros hospitalarios gubernamentales con estándares y

escalas de calidad de atención médica en tiempos de crisis, como la pandemia de Covid-19, entrevistando de esta forma las medidas adaptadas por los centros de salud como respuesta a la crisis sanitaria y como sobrellevaron la satisfacción de sus pacientes (Fatima et al., 2019).

Por lo tanto, se planteó como objetivo general, Identificar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021. Y como objetivos específicos, Conocer la relación entre tangibilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021; Indicar la relación entre confiabilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021; Mencionar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021; Determinar la relación entre garantía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021; Distinguir la relación entre empatía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

De igual forma, se planteó como hipótesis general, La relación es significativa y positiva entre calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021. Y como hipótesis específicas, La relación es significativa y positiva entre tangibilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021; La relación es significativa y positiva entre confiabilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021; La relación es significativa y positiva entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021; La relación es significativa y positiva entre garantía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021; La relación es significativa y positiva entre empatía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Después de una investigación en revistas científicas como Scopus y Web of science sobre artículos científicos de las variables de estudio, se consideró como antecedentes internacionales y nacionales a las siguientes investigaciones.

Pacheco-Barzallo, Köhn, Tobler, Délitroz y Gemperli (2021) en su investigación determinaron las dimensiones de calidad solicitadas (diseño de la encuesta), probaron la comprensión del instrumento por parte de los pacientes, determinaron una escala de respuesta que minimice los efectos de techo, determinaron la dimensionalidad y las propiedades psicométricas del instrumento e identificaron las variables de ajuste de riesgo y su efecto; empleando para ello el instrumento de medición de satisfacción del paciente en el sector hospitalario en Suiza elaborado por la Asociación Nacional para el Desarrollo de la Calidad en Hospitales y Clínicas (ANQ). Obtuvieron como resultado el cuestionario final que incluyó cinco ítems dentro de cuatro dominios de satisfacción del paciente que fueron evaluados en las tres escalas de calificación, realizando su aplicación en 13 hospitales, 6 en la región de habla alemana, 5 en la región de habla francesa y 2 en la región de habla italiana, un total de 3.440 pacientes. Los resultados mostraron que una escala de 5 puntos mostraba buenos resultados psicométricos, mostrando efectos de techo reducidos, lo que era más apropiado para comparar hospitales.

Suhail y Srinivasulu (2021) en su investigación comprendieron las diferencias de percepción de los consumidores de atención médica mediante el análisis de la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción y las intenciones de comportamiento en Ayurveda; recolectando para ello 404 muestras a través de un cuestionario estructurado aplicado en una entrevista directa a los pacientes hospitalizados de 20 hospitales ayurvédicos por medio de una técnica de muestreo conveniente. Obtuvieron como resultado la prueba sobre el impacto de la calidad del servicio basado en el desempeño en la satisfacción del paciente y el modelo de mediación, mostrando una influencia significativa entre las variables; concluyendo que los resultados podrían probar empíricamente las relaciones de estas variables de manera significativa y puede asegurar algunas contribuciones de calidad a los gerentes de salud para modificar sus políticas comerciales en el futuro.

Orte, Bautista, Borrico, Neo, Parico y DeDios (2020) en su estudio evaluaron y compararon la satisfacción de los pacientes en instituciones hospitalarias de nivel 1 seleccionadas en Mabalacat y Angeles City, Filipinas, a través de las dimensiones de SERVQUAL con un cuestionario adaptado, encuestando a 147 pacientes de hospitales públicos como privados mediante la técnica de muestreo intencional, analizando los resultados con SPSS 23 realizaron un diseño descriptivo-evaluativo y descriptivo-comparativo. Sus resultados mostraron que la mayoría de los pacientes están muy satisfechos en las dimensiones generales ( $x = 4.34$ ,  $SD = .822$ ), en términos de comparaciones entre hospitales, solo la seguridad ( $\chi^2(2) = 3.96$ ,  $p = .047$ ) y tangible ( $\chi^2(2) = 6.700$ ,  $p = .010$ ) revelaron significancia entre otras dimensiones. Demostraron que el hospital de nivel 1, tanto en instituciones públicas como privadas, incluso si se considera que carecen de recursos que otros hospitales de nivel superior, aún pueden brindar la atención de calidad necesaria a sus pacientes por la evidencia de satisfacción general.

Zahlimar y Chiew (2020) con su estudio determinaron la relación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del paciente en el Hospital H. Hanafie Muara Bungo a través de cuestionarios aplicados a 49 pacientes hospitalizados en el Hospital H. Hanafie Muara Bungo por medio de un muestreo accidental; haciendo un análisis univariado y bivariado, sus resultados mostraron que hubo una relación significativa entre la confiabilidad de los oficiales, la capacidad de respuesta de los oficiales, las garantías de los empleados, la atención de los trabajadores de la salud y la evidencia física de los servicios de salud con el nivel de satisfacción del paciente en el Hospital H. Hanafie Muara Bungo en 2019.

Mitropoulos, Vasileiou y Mitropoulos (2018) quienes en su investigación se centraron en proporcionar evidencia sobre la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención médica que recibieron de los hospitales públicos griegos después de la implementación de la reforma del sistema de salud debido a la crisis financiera, encuestando para ello a 5,467 pacientes hospitalizados con el cuestionario de la evaluación de consumidores de hospitales sobre los sistemas y proveedores de atención médica: HCAHPS, por medio de una técnica de muestreo aleatorio simple; después de un análisis factorial seguido de un análisis de regresión ordinal, sus hallazgos indicaron que la comunicación con las enfermeras fue el predictor más destacado de la satisfacción general de los pacientes, seguida

de la comunicación con los médicos, por lo tanto concluyeron que las actividades de mejora de la calidad de la salud deben considerar las diferencias críticas entre los subgrupos de pacientes y los tipos de hospitales, así como las preferencias de los consumidores de manera más efectiva para de esta forma satisfacer sus necesidades.

Barrios-Ipenza, Calvo-Mora, Criado-García y Curioso (2021) en su estudio evaluaron la calidad de los servicios de salud en dos hospitales PPP en Perú utilizando el modelo Kano, encuestando para esto con un cuestionario de satisfacción del servicio de salud a 250 usuarios de salud de los dos hospitales ubicados en Lima y Callao por medio de un muestreo de conveniencia no probabilístico; con un estudio observacional descriptivo transversal prospectivo y la metodología del modelo de Kano, sus resultados constataron que la evaluación de los pacientes sobre los servicios de salud se basó no únicamente en el espacio de interacción entre el paciente y el personal médico, sino que abordó también otros servicios de interacción; concluyendo que la presencia de la mayoría de los atributos evaluados fue relevante para mantener el nivel de satisfacción del usuario y que la ausencia de estos generó insatisfacción en los usuarios.

Carhuacho-Mendoza, Nolazco-Labajos, Guerrero y Silva (2021) en su investigación determinaron la calidad de servicio en la clínica ambulatoria de dos hospitales de nivel III ubicados en la ciudad de Lima, Perú, mediante una encuesta de 418 pacientes y un diseño descriptivo-analítico; hallando que no existe calidad en los Servicio en la clínica ambulatoria en los hospitales estudiados y que solo el 0,2% de los pacientes se consideraban satisfechos con el servicio recibido.

Becerra-Canales y Condori-Becerra (2019) con su estudio dieron a conocer el nivel de satisfacción de usuarios de consultas externas en cuatro hospitales públicos en la región de Ica luego de la implementación del plan "Cero Colas", encuestando para ello a 1,067 pacientes; obteniendo una satisfacción globalizada de "muy satisfecho / satisfecho" del 72,5% en el Hospital de Apoyo de Nazca; 70,6% en Hospital Santa María del Socorro de Ica; 72,1% en el Hospital Regional de Ica, y el 73,7% en Hospital San Juan de Dios de Pisco; concluyendo que la implementación del plan "Zero Queques" mejoró aún por encima de lo esperado la satisfacción general en cuanto al trato cortés, cumplimiento de los horarios de atención médica y la claridad e información brindada.

La Torre, García y Ilanzo (2018) en su investigación determinaron los factores asociados al grado de satisfacción de los pacientes de Gastroenterología ambulatoria del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú encuestando a 221 pacientes; por medio de un estudio observacional, descriptivo, transversal, obtuvieron como resultados que, el 78.7,3% de los pacientes estaban insatisfechos con la atención brindada, el 73.3% insatisfechos en confiabilidad, un 68.8% insatisfecho en pasivo, un 52% insatisfecho en seguridad, un 61.1% insatisfecho en empatía y un 67.4% insatisfecho en tangible; mencionando también que, mientras más transcurría el tiempo de espera para la recepción de la atención, el grado de satisfacción disminuía.

Barrios-Ipenza, Calvo-Mora, Velicia-Martín, Criado-García y Leal-Millán (2020) en su estudio validaron y evaluaron la aplicación de un modelo con una escala de varios ítems para evaluar la calidad del servicio de salud: HEALTHQUAL, midiendo así la satisfacción del usuario en servicios ambulatorios en dos hospitales PPP en Perú; y probaron la relación entre la satisfacción del usuario, eficiencia y lealtad mediante la aplicación de dicha encuesta a 250 pacientes atendidos en uno de los dos hospitales Barton y Kaelin a través de una muestra no probabilística; obteniendo como resultado que la escala HEALTHQUAL demostró una validez suficiente, concluyendo así que se puede aplicar para medir la satisfacción del usuario en Hospitales PPP.

Para el siguiente apartado se efectuó una investigación en artículos de revistas científicas como Scopus y Wos, considerando a autores que definen las variables de estudio desde un marco general hasta uno específico, estructurando de tal forma la síntesis del marco teórico sobre la relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente en el marco salud.

Se menciona en primera instancia la conceptualización de la literatura sobre la calidad en términos generales planteada por Lewis y Booms (1983) los cuales afirman que es una comparación entre las expectativas y el desempeño real, donde la calidad del servicio es una medida de qué tan bien el nivel de servicio prestado coincide con las expectativas del cliente, al mismo tiempo que brindar servicios de calidad significa cumplir con las expectativas del cliente de manera consistente. Asimismo, a la calidad del servicio definido por Gronroos (1982) como un proceso de comparación entre las expectativas y las percepciones. Entonces, podríamos

decir que en la alta calidad de los servicios, la evaluación del rendimiento puede tratarse como una medida razonable para establecer el nivel de calidad percibida del servicio sobre la calidad esperada por un consumidor (citados en Alumran, Almutawa, Alzain, Althumairi y Khalid, 2021).

Por otro lado, yendo a un marco más específico, en los servicios de salud, la atención adecuada se percibe como un factor importante para garantizar un respeto especial a los pacientes como personas, a través de la satisfacción de sus necesidades clínicas a tiempo, la calidad de las comodidades y el apoyo social para mantenerse alejados de la enfermedad (Sathiyaseelan, Gnanapala y Athula, 2016); desde la perspectiva de los consumidores sobre la atención médica, el término calidad se entiende como la satisfacción de las necesidades del paciente y la disponibilidad rápida y duradera de los servicios médicos necesarios; según lo hallado por los investigadores en mención, la percepción de la calidad del servicio por parte de los consumidores de asistencia sanitaria depende totalmente de los juicios personales más que de la calidad de los medicamentos.

Tomando como base el modelo SERVPERF expuesto por Cronin y Taylor (1992) donde se valora el desempeño, midiendo el constructo de calidad de servicio con las mismas dimensiones y elementos que las del instrumento SERVQUAL con la única diferencia que, aquí se descartan las expectativas considerando en lugar de ellas las percepciones; definiéndola como el nivel del estado de ánimo del individuo resultante de la comparación entre lo percibido del rendimiento del proceso de compra de un producto o servicio y sus expectativas. La presente investigación adaptó las cinco dimensiones importantes del modelo de calidad del servicio basado en el desempeño (SERVPERF) modificado por Suhail y Srinivasulu (2021), teniendo primero a la, Tangibilidad, definido como la calidad involucrada en la apariencia de los entornos físicos, adaptando los items de Suhail y Srinivasulu (2021) para así los pacientes puedan medir su percepción sobre los equipos actualizados; instalaciones físicas visualmente atractivas; empleados bien vestidos y aseados; coherencia entre apariencia de instalaciones físicas y tipo de servicios prestados. Segundo, Confiabilidad, definiéndola como la calidad en la confiabilidad y precisión en el desempeño, midiendo por medio de los items adaptados de Suhail y Srinivasulu (2021) las valoraciones de los pacientes respecto al cumplimiento de promesas a tiempo; comprensión y calma; confiables / serviciales; cumplimiento en

la prestación de servicios al instante y precisión en registros percibidos. Tercero, Capacidad de respuesta, establecida como calidad en la prontitud y la amabilidad, midiendo las percepciones de los pacientes por medio de los ítems adaptados de Suhail y Srinivasulu (2021) sobre la información de realización de servicios; servicio rápido; ayuda a pacientes y respuesta inmediata a solicitudes de pacientes. Cuarto, Garantía, fijada como la calidad en la cortesía, competencia y credibilidad, adaptando los ítem de Suhail y Srinivasulu (2021) para que los pacientes valoraran lo percibido sobre la confianza; seguridad en el trato; educados y obtención de apoyo de dirección. Y por último, como quinta dimensión, Empatía, determinada como la calidad en la atención y conveniencia individual del cliente, adaptando los ítem de Suhail y Srinivasulu (2021) para que los pacientes midan lo percibido sobre la atención individualizada; atención personalizada; reconocimiento de la necesidad del paciente; centrados en el interés del paciente y horario de atención conveniente para todos los pacientes.

Por otra parte, para empezar la definición de la segunda variable de estudio, se menciona que la aplicación de la satisfacción del consumidor en salud comenzó en 1984, definiéndola como la medida en que los pacientes están satisfechos con los servicios de salud que les brindan los proveedores de atención médica (Ghazanfar, Idress, Zia, Munir y Maryam, 2017), estableciendo a la satisfacción del consumidor como una medida de la calidad de vida, desde entonces, la calidad de la atención médica siempre estuvo relacionada con la medición de la satisfacción del paciente; por consiguiente, la medición de la satisfacción del paciente se evaluó como un factor para medir la calidad general de la atención médica (Ali, 2016). Con el paso del tiempo, el enfoque se ha desplazado hacia la satisfacción del paciente, que se ha asociado con una mejor calidad de vida, reducción de la dosis de medicamentos y una mejor atención médica (Ghazanfar et al., 2017).

Strasser y Davis (1991) alegan que por lo general, los servicios de salud denominan satisfacción del cliente como satisfacción del paciente, mientras que la satisfacción del paciente se define como un juicio de valor y una reacción posterior a los estímulos que perciben en el entorno de salud justo antes, durante y después del curso de su etapa de internación o visita clínica. La satisfacción del paciente Ladhari y Rigaux-Bricmont (2013) la postulan como una de las principales herramientas para medir los resultados de la atención al paciente, como resultado, la satisfacción



del paciente ha aumentado el interés y los proveedores de atención médica utilizan los indicadores de satisfacción del paciente como un factor que juega un papel importante en el competitivo mercado de la atención médica, acorde con lo sostenido por Akbar, Rivai y Awang (2020); su nivel juega un papel clave en la evaluación de la calidad de la atención durante las últimas décadas, así como los indicadores de debilidad del servicio, contiene información sobre la estructura, el proceso y el resultado del tratamiento; además, los resultados de la encuesta de satisfacción del paciente son importantes porque pueden usarse para predecir cómo se comportarán los pacientes en el futuro, teniendo en cuenta que los pacientes satisfechos desean regresar y recomendar el hospital a otra persona, quejarse o el deseo de buscar servicios en otro lugar y el deseo de no utilizar los servicios de salud, afectando por ende los ingresos hospitalarios.

Diversas literaturas muestran una dirección positiva desde la calidad del servicio hacia la satisfacción del paciente, la satisfacción informada por el paciente según Berkowitz (2016) se reconoce cada vez más como un indicador de calidad de la atención hospitalaria, ya que proporciona una perspectiva de la calidad que a menudo no se reconoce por las perspectivas puramente clínicas o de gestión; por otro lado se tiene a la Asociación Nacional para el Desarrollo de la Calidad en Hospitales y Clínicas (ANQ) quienes crearon su propio instrumento para medir la satisfacción del paciente en centros hospitalarios, donde su instrumento original constaba de cinco dimensiones ya que afirmaban que la calidad de los resultados de los hospitales y clínicas no puede evaluarse a partir de un único indicador, sino de un conjunto de elementos medidos: un indicador se refería a la satisfacción general con la atención, dos indicadores a la comunicación, un indicador a la medicación y el último indicador se refería a si los pacientes se sentían tratados con respeto y dignidad. Dos enunciados se utilizaron para evaluar la satisfacción general con el tratamiento por parte del personal médico y administrativo; a partir de otros cuatro enunciados, los pacientes evaluaron la comprensibilidad de la información proporcionada por los médicos, el personal de enfermería y los administrativos; el siguiente enunciado se utilizó para que los pacientes evaluaran su comprensión respecto a la información brindada sobre la medicación a suministrar en sus casas; y el último enunciado fue empleado para que los pacientes valoraran si se sentían tratados con respeto y dignidad en el hospital en su proceso de alta

médica. Entonces, en base a esto, la presente investigación adaptó los dominios de los indicadores de “satisfacción del paciente ANQ” empleados por Pacheco-Barzallo et al. (2021) para medir la eficiencia del hospital en la atención oportuna seguida por los médicos y los respectivos empleados hacia una prestación de atención médica centrada en el paciente: Calidad de la atención; información / comunicación; medicación y proceso de alta.

Finalmente, se puede afirmar a la calidad de servicio como una columna vertebral de una organización exitosa, abordándose a la satisfacción del paciente como una preocupación central para el proveedor de servicios y la calidad de la atención médica como un determinante clave para la satisfacción del paciente, donde, tanto la calidad del servicio como la satisfacción tienen un impacto positivo significativo en las intenciones conductuales sobre la asistencia sanitaria (Aliman y Mohamad, 2016); convirtiéndose en una responsabilidad gigantesca para los centros hospitalarios, teniendo que maximizar la calidad del servicio para cumplir con las expectativas de los pacientes para que puedan compensar su nivel de satisfacción (Sathiyaseelan et al., 2015 citado en Suhail y Srinivasulu, 2021). El tratamiento con una mayor satisfacción percibida puede atraer a un grupo de consumidores leales, lo que, en consecuencia, fomenta la intención conductual de los consumidores de atención médica de dar publicidad positiva y volver a visitar al mismo proveedor de servicios en el futuro (Donabedian, 1988 citado en Suhail y Srinivasulu, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** el tipo de investigación según su finalidad es aplicada ya que por medio de la investigación científica se dio respuesta al problema de estudio (Concytec, 2018).

**Diseño de investigación:** por el procedimiento estadístico preestablecido para el desarrollo de la investigación con la finalidad de medir la relación existente entre las variables a través de un estudio de campo llevado a cabo en un tiempo único determinado donde se realizó la observación de los fenómenos dentro de su ambiente natural con nula manipulación de las variables para su análisis correspondiente (Hernández y Mendoza, 2018); el enfoque del estudio fue cuantitativo de nivel correlacional con un tipo de fuente de campo que tuvo un tipo de corte transversal y un diseño no experimental.

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Primera variable cualitativa:** Calidad de servicio, definida como una comparación entre las expectativas y el desempeño real, donde la calidad del servicio es una medida de qué tan bien el nivel de servicio prestado coincide con las expectativas del cliente (Anexo 1).

**Segunda variable cualitativa:** Satisfacción del paciente, el cual es un juicio de valor y una reacción posterior a los estímulos que perciben en el entorno de salud justo antes, durante y después del curso de su etapa de internación o visita clínica (Anexo 1).

#### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Como la población debe estar conformada por un grupo de elementos que poseen características semejantes (Hernández y Mendoza, 2018), la presente investigación tuvo como población a todos los pacientes registrados como “asegurados” mayores de 19 años y menores de 60 años en el Hospital Universitario de Castilla, Piura hasta el mes de marzo 2021, teniendo consecuentemente un total de 22,020 pacientes (Seguro Social de Salud, 2021).

**Criterios de inclusión:** Para el desarrollo del estudio se tomó en consideración: Pacientes asegurados en la jurisdicción de Castilla, Piura hasta marzo de 2021; pacientes de ambos sexos asegurados en el Hospital Universitario de Castilla,

Piura 2021; pacientes mayores de 19 años; pacientes menores de 60 años; pacientes atendidos por covid 19; pacientes embarazadas; pacientes atendidos por cualquier otra enfermedad; pacientes atendidos ambulatoriamente; pacientes atendidos por urgencias; pacientes atendidos por alguna especialidad.

**Criterios de exclusión:** Pacientes registrados por última vez en años anteriores al 2021; pacientes menores de 20 años; pacientes mayores de 59 años; pacientes no asegurados; alumnos de alguna especialidad derivados de la universidad Nacional de Piura; pacientes asegurados de otra jurisdicción.

**Muestra:** Se determinó por medio de una fórmula finita la cual delimitó a un total de 264 pacientes del Hospital Universitario de Castilla, Piura 2021 (Anexo 3).

**Muestreo:** Como el proceso de selección no respondió a fórmulas probabilísticas sino a criterios tomados por el investigador conforme a las características de la investigación, la muestra fue no probabilística (Hernández y Mendoza, 2018), con un muestreo por cuotas en donde se consideró únicamente al subgrupo representativo de la población (57.89%), contemplándose consiguientemente al subgrupo ubicado en el rango de edades entre 30 a 49 años, tanto varones como mujeres que de manera voluntaria rellenaron el cuestionario.

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

Se optó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario el cual, para la primera variable “calidad de servicio”, se adaptó de Suhail y Srinivasulu (2021) el instrumento SERVPERF conformado por 22 enunciados y para la segunda variable, se adaptó de Pacheco-Barzallo et al. (2021) el instrumento de “satisfacción del paciente ANQ” el que estuvo constituido por 8 enunciados; teniendo de esta forma un instrumento con 30 enunciados con respuesta de opción múltiple con escala de Likert de cinco puntos siendo 1 “Totalmente en desacuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo” (Anexo 2) (Hernández y Mendoza, 2018).

Se realizó la Validez del instrumento de recolección de datos por medio de la Validez de contenido y V de Aiken adaptado de Charter (2003) en donde se analizó el criterio de tres expertos profesionales especializados en empresas, con respecto a la relevancia, pertinencia y claridad del contenido del instrumento, considerándola como “Aplicable” con un V de Aiken de 0.78 y una media del promedio de calificación de 3.33 (Anexo 4a, 4b, 4c, 4d).

Para medir la confiabilidad del instrumento se halló el Alfa de Cronbach a través del programa SPSS 26, aplicando para esto una prueba piloto a 30 pacientes del Hospital Universitario de Castilla, Piura a través de Facebook y Whatsapp en el mes septiembre del 2021; calculando de los resultados los valores de la fiabilidad sobre la primera variable: 0,978 y de la segunda variable: 0,969, sosteniendo con esto que el instrumento se ajusta con los rangos aceptables de confiabilidad con niveles excelentes (Hernández y Mendoza, 2018) (Anexo 5).

### **3.5. Procedimientos**

Para llevar a cabo el recojo de los datos de campo, se elaboró una encuesta virtual en formularios de Google siendo esta aplicada en Facebook y WhatsApp a 264 participantes de manera voluntaria y confidencial en el mes de septiembre del año 2021; realizando un continuo seguimiento a los resultados sin manipular las variables de estudio, tabulándolos en una base de datos en Excel para luego ser importadas al programa SPSS 26.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el análisis de los datos recogidos, en primera instancia se importó la base de datos de Excel al programa SPSS 26 procesándose los datos y hallando la frecuencia de las variables y dimensiones para el debido Análisis descriptivo en el cual se describió las puntuaciones en porcentajes obtenidos; seguida del hallazgo de la normalidad de los datos a través de una Prueba de Normalidad para conocer el correcto coeficiente de correlación a emplear para el análisis del nivel de significancia y la distribución estadística en la comprobación de las hipótesis, habiendo sido esta la Rho de Spearman, realizando consiguientemente con esto el Análisis correlacional donde se midió la relación significativa y positiva entre las dimensiones y variables de estudio procediéndose a describir los valores obtenidos, terminando en la afirmación de las hipótesis de estudio planteadas (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

Con el objetivo de salvaguardar los códigos de ética establecidos por la casa de estudio Universidad César Vallejo, la realización de la investigación estuvo constituida en base a los códigos de ética: autonomía, beneficencia, competencia profesional y científica, cuidado del medio ambiente y biodiversidad, integridad

humana, justicia, libertad, no maleficencia, probidad, respeto de la propiedad intelectual, responsabilidad, transparencia y precaución.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Relación entre tangibilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**Tabla 1**

*Frecuencia de las percepciones de la dimensión Tangibilidad*

Indicadores	Completam ente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Completa mente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Equipos actualizados	9	3.4	25	9.5	94	35.6	99	37.5	37	14.0	264	100
Instalaciones físicas visualmente atractivas	6	2.3	18	6.8	90	34.1	100	37.9	50	18.9	264	100
Empleados bien vestidos y aseados	5	1.9	10	3.8	76	28.8	104	39.4	69	26.1	264	100
Coherencia entre apariencia de instalaciones físicas y tipo de servicios prestados.	7	2.7	17	6.4	83	31.4	108	40.9	49	18.6	264	100

*Fuente: Extraído de la encuesta virtual aplicada en el estudio de campo*

**Interpretación:** En la tabla 1 referente a lo percibido de la dimensión tangibilidad se visualizó que del total de la muestra, un 37.5% estuvo de acuerdo con la existencia de equipos actualizados, un 37.9% estuvo de acuerdo con que las instalaciones físicas fueron visualmente atractivas, un 39.4% estuvo de acuerdo con que los empleados estaban bien vestidos y aseados, y un 40.9% estuvo de acuerdo con la coherencia entre la apariencia de instalaciones físicas y el tipo de servicios prestados de la calidad de servicio brindado por el Hospital Universitario de Castilla, Piura en el año 2021; concluyendo que la mayor proporción de la muestra estudiada estuvo de acuerdo con los elementos de la dimensión tangibilidad en términos globales.

**Tabla 2**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión Tangibilidad y la variable Satisfacción del paciente*

			TANGIBILIDAD	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
<b>Rho de Spearman</b>		Coeficiente de correlación	1.000	0.760**
	TANGIBILIDAD	Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	264	264
		Coeficiente de correlación	0.760**	1.000
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	264	264

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

*Fuente: Extraído de la encuesta virtual aplicada en el estudio de campo*

### **Prueba de Hipótesis Específica 1**

**H<sub>1</sub>:** La relación es significativa y positiva entre tangibilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**H<sub>0</sub>:** La relación no es significativa y positiva entre tangibilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**Interpretación:** La tabla 2 reflejó un coeficiente de correlación de 0.760 y una significancia menor a 0.005, indicando una relación significativa positiva alta entre la primera dimensión *tangibilidad* y la variable satisfacción del paciente; rechazando así la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, concluyendo que la relación es significativa y positiva entre tangibilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.



## 4.2. Relación entre confiabilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**Tabla 3**

*Frecuencia de las percepciones de la dimensión Confiabilidad*

Indicadores	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Completamente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Cumplimiento de promesas a tiempo	9	3.4	30	11.4	72	27.3	100	37.9	53	20.1	264	100
Comprensión y calma	5	1.9	42	15.9	84	31.8	77	29.2	56	21.2	264	100
Confiables / serviciales	6	2.3	21	8.0	86	32.6	91	34.5	60	22.7	264	100
Cumplimiento en la prestación de servicios al instante	9	3.4	22	8.3	93	35.2	83	31.4	57	21.6	264	100
Precisión en registros	4	1.5	21	8.0	77	29.2	115	43.6	47	17.8	264	100

*Fuente: Extraído de la encuesta virtual aplicada en el estudio de campo*

**Interpretación:** En la tabla 3 en cuanto a lo percibido de la dimensión confiabilidad se visualizó que del total de la muestra, un 37.9% estuvo de acuerdo con el cumplimiento de promesas a tiempo, un 31.8% se mostró neutral con la comprensión y calma recibida, un 34.5% estuvo de acuerdo con que el personal fue confiable / servicial, un 35.2% se mostró neutral con el cumplimiento en la prestación de servicios al instante, y un 43.6% estuvo de acuerdo con la precisión en registros prestados de la calidad de servicio brindado por el Hospital Universitario de Castilla, Piura en el año 2021; concluyendo que la mayor proporción de la muestra estudiada estuvo de acuerdo con los elementos de la dimensión confiabilidad en términos globales.

**Tabla 4**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión Confiabilidad y la variable Satisfacción del paciente*

			CONFIABILIDAD	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000	0.812**
	CONFIABILIDAD	Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	264	264
		Coeficiente de correlación	0.812**	1.000
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	264	264

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

*Fuente: Extraído de la encuesta virtual aplicada en el estudio de campo*

## Prueba de Hipótesis Específica 2

**H1:** La relación es significativa y positiva entre confiabilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**HO:** La relación no es significativa y positiva entre confiabilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021

**Interpretación:** La tabla 4 mostró un coeficiente de correlación de 0.812 y una significancia menor a 0.005, indicando una relación significativa positiva alta entre la segunda dimensión *confiabilidad* y la variable satisfacción del paciente; rechazando de esta forma la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, concluyendo que la relación es significativa y positiva entre confiabilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

#### 4.3. Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**Tabla 5**

*Frecuencia de las percepciones de la dimensión Capacidad de respuesta*

Indicadores	Completam ente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Completa mente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Información de realización de servicios	7	2.7	25	9.5	71	26.9	103	39.0	58	22.0	264	100
Servicio rápido	18	6.8	21	8.0	70	26.5	89	33.7	66	25.0	264	100
Ayudan a los pacientes	7	2.7	30	11.4	77	29.2	96	36.4	54	20.5	264	100
Respuesta inmediata a solicitudes de pacientes	7	2.7	36	13.6	96	36.4	82	31.1	43	16.3	264	100

*Fuente: Extraído de la encuesta virtual aplicada en el estudio de campo*

**Interpretación:** En la tabla 5 concerniente a lo percibido de la dimensión capacidad de respuesta se visualizó que del total de la muestra, un 39.0% estuvo de acuerdo con la información de realización de servicios, un 33.7% estuvo de acuerdo con que el servicio fue rápido, un 36.4% estuvo de acuerdo con la ayudan a los pacientes, y un 36.4% se mostró neutral con la respuesta inmediata a las solicitudes de pacientes prestados de la calidad de servicio brindado por el Hospital Universitario de Castilla, Piura en el año 2021; concluyendo que la mayor proporción de la muestra estudiada estuvo de acuerdo con los elementos de la dimensión capacidad de respuesta en términos globales.

**Tabla 6**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión Capacidad de respuesta y la variable Satisfacción del paciente*

			CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
<b>Rho de Spearman</b>		Coeficiente de correlación	1.000	0.819**
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	264	264
		Coeficiente de correlación	0.819**	1.000
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	264	264

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

*Fuente: Extraído de la encuesta virtual aplicada en el estudio de campo*

### **Prueba de Hipótesis Específica 3**

**H<sub>1</sub>:** La relación es significativa y positiva entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**H<sub>0</sub>:** La relación es significativa y positiva entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**Interpretación:** De la tabla 6 apreciamos un coeficiente de correlación de 0.819 y una significancia menor a 0.005, afirmando la relación significativa positiva alta entre la tercera dimensión *capacidad de respuesta* y la variable satisfacción del paciente; rechazando por consiguiente la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, concluyendo que la relación es significativa y positiva entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

#### 4.4. Relación entre garantía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**Tabla 7**

*Frecuencia de las percepciones de la dimensión Garantía*

Indicadores 4	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Completamente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Confianza	8	3.0	34	12.9	88	33.3	81	30.7	53	20.1	264	100
Seguridad en el trato	7	2.7	24	9.1	86	32.6	87	33.0	60	22.7	264	100
Educados	6	2.3	15	5.7	70	26.5	104	39.4	69	26.1	264	100
Obtención de apoyo de dirección	8	3.0	24	9.1	89	33.7	99	37.5	44	16.7	264	100

*Fuente: Extraído de la encuesta virtual aplicada en el estudio de campo*

**Interpretación:** En la tabla 7 con respecto a lo percibido de la dimensión garantía se visualizó que del total de la muestra, un 33.3% se mostró neutral con la confianza, un 33.0% estuvo de acuerdo con la seguridad en el trato, un 39.4% estuvo de acuerdo con lo educado que fue el personal, y un 37.5% estuvo de acuerdo con la obtención de apoyo de dirección prestados de la calidad de servicio brindado por el Hospital Universitario de Castilla, Piura en el año 2021; concluyendo que la mayor proporción de la muestra estudiada estuvo de acuerdo con los elementos de la dimensión garantía en términos globales.

**Tabla 8**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión Garantía y la variable Satisfacción del paciente*

			GARANTÍA	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
<b>Rho de Spearman</b>		Coeficiente de correlación	1.000	0.843**
	GARANTÍA	Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	264	264
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Coeficiente de correlación	0.843**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	264	264

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

*Fuente: Extraído de la encuesta virtual aplicada en el estudio de campo*

#### **Prueba de Hipótesis Específica 4**

**H<sub>1</sub>:** La relación es significativa y positiva entre garantía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**H<sub>0</sub>:** La relación no es significativa y positiva entre garantía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**Interpretación:** La tabla 8 indicó un coeficiente de correlación de 0.843 y una significancia menor a 0.005, por lo que se afirmó la relación significativa positiva alta entre la cuarta dimensión *garantía* y la variable satisfacción del paciente; rechazando de tal manera la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, concluyendo que la relación es significativa y positiva entre garantía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

#### 4.5. Relación entre empatía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**Tabla 9**

*Frecuencia de las percepciones de la dimensión Empatía*

Indicadores 5	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Completamente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Atención individualizada	8	3.0	24	9.1	91	34.5	89	33.7	52	19.7	264	100
Atención personalizada	6	2.3	19	7.2	83	31.4	103	39.0	53	20.1	264	100
Reconocimiento de la necesidad del paciente	4	1.5	24	9.1	101	38.3	79	29.9	56	21.2	264	100
Centrados en el interés del paciente	4	1.5	23	8.7	102	38.6	86	32.6	49	18.6	264	100
Horario de atención conveniente para todos los pacientes.	11	4.2	19	7.2	94	35.6	89	33.7	51	19.3	264	100

*Fuente: Extraído de la encuesta virtual aplicada en el estudio de campo*

**Interpretación:** En la tabla 9 entorno a lo percibido de la dimensión empatía se visualizó que del total de la muestra, un 34.5% se mostró neutral con la atención individualizada, un 39.0% estuvo de acuerdo con la atención personalizada, un 38.3% se mostró neutral con su reconocimiento de la necesidad del paciente, un 38.6% se mostró neutral con lo centrados que estuvieron en el interés del paciente, y un 35,6% se mostró neutral con el horario de atención conveniente para todos los pacientes prestados de la calidad de servicio brindado por el Hospital Universitario de Castilla, Piura en el año 2021; concluyendo que la mayor proporción de la muestra estudiada se mostró neutral con los elementos de la dimensión empatía en términos generales.

**Tabla 10**

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión Empatía y la variable Satisfacción del paciente*

			EMPATÍA	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
<b>Rho de Spearman</b>		Coeficiente de correlación	1.000	0.815**
	EMPATÍA	Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	264	264
		Coeficiente de correlación	0.815**	1.000
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	264	264

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

*Fuente: Extraído de la encuesta virtual aplicada en el estudio de campo*

**Interpretación:** De la tabla 10 apreciamos un coeficiente de correlación de 0.815 y una significancia menor a 0.005, afirmando por consiguiente la relación significativa positiva alta entre la quinta dimensión *empatía* y la variable satisfacción del paciente; rechazando de esta forma la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, concluyendo que la relación es significativa y positiva entre empatía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.



#### 4.6. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**Tabla 11**

*Frecuencia de las percepciones de las variables Calidad de servicio y satisfacción del paciente*

Indicadores	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Completamente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Tangibilidad	2	0.8	7	2.7	56	21.2	138	52.3	61	23.1	264	100
Confiabilidad	4	1.5	5	1.9	76	28.8	107	40.5	72	27.3	264	100
Capacidad de respuesta	2	0.8	16	6.1	65	24.6	120	45.5	61	23.1	264	100
Garantía	5	1.9	13	4.9	61	23.1	121	45.8	64	24.2	264	100
Empatía	3	1.1	7	2.7	73	27.7	122	46.2	59	22.3	264	100
Satisfacción del paciente	2	0.8	4	1.5	63	23.9	120	45.5	75	28.4	264	100

*Fuente: Extraído de la encuesta virtual aplicada en el estudio de campo*

**Interpretación:** En la tabla 11 relacionado con lo percibido de la variable calidad de servicio se visualizó que del total de la muestra, un 52.3% estuvo de acuerdo con la tangibilidad, un 40.5% estuvo de acuerdo con la confiabilidad, un 45.5% estuvo de acuerdo con la capacidad de respuesta, un 45.8% estuvo de acuerdo con la garantía, un 46.2% estuvo de acuerdo con la empatía, y un 45.5% estuvo de acuerdo con la satisfacción del paciente percibidos por el Hospital Universitario de Castilla, Piura en el año 2021; concluyendo que la mayor proporción de la muestra estudiada estuvo de acuerdo con las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del paciente.

**Tabla 12**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables: Calidad de servicio y satisfacción del paciente*

			<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</b>
<b>Rho de Spearman</b>		Coeficiente de correlación	1.000	0.862**
	CALIDAD DE SERVICIO	Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	264	264
		Coeficiente de correlación	0.862**	1.000
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	264	264

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

*Fuente: Extraído de la encuesta virtual aplicada en el estudio de campo*

### **Prueba de Hipótesis General**

**H<sub>1</sub>:** La relación es significativa y positiva entre calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**H<sub>0</sub>:** La relación no es significativa y positiva entre calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

**Interpretación:** En la tabla 12 se observó un coeficiente de correlación de 0.862 y una significancia menor a 0.005, indicando esto una relación significativa positiva alta entre las dos variables de estudio; rechazando de tal forma la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, concluyendo que la relación es significativa y positiva entre calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo específico uno, conocer la relación entre tangibilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021, hallando en la tabla 2 un coeficiente de correlación de 0,760 y una significancia menor a 0.005, afirmando de este modo la hipótesis alternativa sobre una relación significativa positiva alta, encontrado una similitud con los resultados de Orte et al. (2020) donde afirman que, de las dimensiones del SERVQUAL que los investigadores adaptaron, tan solo la dimensión tangibilidad y otra más (seguridad) poseen una relación significativa positiva moderada con la satisfacción del paciente; caso contrario podemos observar de lo obtenido por Suhail y Srinivasulu (2021) donde de todas las dimensiones, tangibilidad tiene un impacto positivo insignificante en la satisfacción del paciente del proveedor del servicio médico; asimismo con La Torre, García y Ilanzo (2018) donde hallaron un valor para elementos tangibles de ( $r = -0.206$ ;  $p = 0.002$ ) así como una proporción del 67.4% de insatisfacción respecto a esta dimensión.

Recordando de la literatura según lo afirmado por Zahlimar y Chiew (2020), la dimensión tangibilidad es la calidad involucrada en la apariencia de los entornos físicos siendo esta la evidencia física, dicho en otras palabras, la disponibilidad de instalaciones físicas e infraestructura, las condiciones ambientales, las que actúan como evidencia tangible de los servicios prestados, siendo muy necesaria una buena evidencia física en los servicios de salud para atraer clientes, analizando por consiguiente que la tangibilidad podría ser considerar uno de los factor más importantes respecto a la satisfacción del paciente, mostrando el entorno físico una fuerte correlación positiva con la satisfacción del paciente, considernado a la limpieza un tema importante no solo como una medida primaria para controlar el riesgo de infección, sino también como un indicador del compromiso del personal del hospital y la atención del hospital en su conjunto.

Finalmente se puede concluir que como la percepción de la calidad del servicio por parte de los consumidores de asistencia sanitaria depende totalmente de los juicios personales más que de la calidad de los medicamentos, entonces las instituciones para llegar a ser una organización exitosa deben aborda a la satisfacción del paciente como una preocupación central, un determinante clave el cual tiene un impacto positivo significativo en las intenciones conductuales, teniendo por ello que

maximizar la calidad de sus instalaciones físicas como de sus maquinarias cumpliendo así con las expectativas de los pacientes, compensando su nivel de satisfacción.

En cuanto al objetivo específico dos, indicar la relación entre confiabilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021; se dividió en la tabla 4 un coeficiente de correlación de 0,812 y una significancia menor a 0.005, donde se aceptó la hipótesis alternativa afirmando de esta forma la relación significativa positiva alta; encontrando una similitud con lo hallado por Zahlimar y Chiew (2020) quienes afirmaron existe una relación significativa entre la confiabilidad y la tasa de satisfacción del paciente  $p = 0.015$  (  $p$ -valor de  $<0,05$ ); caso contrario podemos observar en la investigación de La Torre, García y Ilanzo (2018) donde obtuvieron como valor para fiabilidad ( $r = -0.383$ ;  $p = 0.000$ ) así como una proporción del 73.3% de insatisfacción respecto a la confiabilidad, pudiendo afirmar de ello que mientras mayor es el tiempo de espera respecto a la atención dentro del centro de salud se va acrecentando la insatisfacción respecto a la calidad del servicio percibida.

Recordando lo mencionado por Zahlimar y Chiew (2020) en cuanto a la dimensión confiabilidad que este viene a ser la capacidad de brindar servicios de manera inmediata, precisa y con un nivel satisfactorio, y sobre lo analizado de los resultados obtenidos por los antecedentes sobre esta dimensión, se puede afirmar que la fiabilidad es el segundo mayor predictor de la satisfacción del paciente en cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio el cual tiene un fuerte impacto positivo significativo en la satisfacción del paciente. Finalmente, se concluye que la calidad de la atención en cuanto a su inmediatas y precisión origina una mayor satisfacción del paciente, pudiendo esto atraer a un grupo de consumidores leales, lo que en consecuencia fomentaría la intención conductual de los pacientes de atención médica de dar publicidad positiva y volver a visitar al mismo proveedor de servicios en el futuro.

Respecto al objetivo específico tres, mencionar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021; se apreció en la tabla 6 un coeficiente de correlación de 0,819 y una significancia menor a 0.005, donde se aceptó la hipótesis alternativa afirmando la existencia de una relación significativa positiva alta, reflejando los resultados un

buen manejo de estrategias por parte del establecimiento de salud en cuanto a su capacidad de respuesta percibido en el nivel de satisfacción de los pacientes; encontrando una similitud con lo hallado por Suhail y Srinivasulu (2021) quienes afirmaron que mantener la capacidad de respuesta por parte del proveedor de servicios es la dimensión de calidad del servicio más eficaz teniendo una influencia positiva significativa más fuerte en la satisfacción del paciente; analizando lo dicho por Sathiyaseelan, Gnanapala y Athula (2016) sobre la capacidad de respuesta del sistema de salud la cual vendría a representar a la capacidad de brindar servicios de manera inmediata, precisa y amable, siendo reconocida como uno de los objetivos fundamentales de los sistemas de atención de salud porque tiene en cuenta la capacidad de un sistema para responder a las expectativas legítimas de los usuarios potenciales sobre las características de la atención que no mejoran la salud y es la forma en que se trata a las personas y el entorno en el que se las trata.

Lo antes mencionado se puede ver claramente reflejado en los resultados de Mitropoulos, Vasileiou y Mitropoulos (2018) donde los determinantes más influyentes fueron la comunicación con enfermeras (OR 1,46) el cual fue el predictor más destacado de la satisfacción general seguida de la comunicación con los médicos (OR 1,43), de igual forma afirma Becerra-Canales y Condori-Becerra (2019) que, la capacidad de respuesta es el elemento determinante que va a medir el nivel de satisfacción del paciente; entonces, se podría concluir de lo analizado de los resultados obtenidos por los diversos antecedentes sobre capacidad de respuesta que, teniendo en cuenta la experiencia de cada individuo relacionado con el sistema de salud, existe una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente, y que la falta de claridad de la información brindada y la demora en la prestación del servicio de los funcionarios provocará la insatisfacción del paciente. Por lo tanto, los trabajadores de la salud deben tener una actitud receptiva y estar dispuestos a ayudar y brindar servicios que sean rápidos puesto que los pacientes satisfechos desean regresar y recomendar el hospital a otra persona, en cambio, los insatisfechos quejarse o el deseo de buscar servicios en otro lugar y el deseo de no utilizar más los servicios de salud afectando por ende los ingresos hospitalarios según lo analizado de lo sostenido por Ghazanfar et al. (2017), es por ello que el tratamiento con una mayor satisfacción percibida puede

atraer a un grupo de consumidores leales, lo que en consecuencia fomenta la intención conductual de dar publicidad positiva y volver a visitar al mismo proveedor de servicios en el futuro.

En cuanto al objetivo específico cuatro, determinar la relación entre garantía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021; se apreció en la tabla 8 un coeficiente de correlación de 0,843 y una significancia menor a 0.005, aceptando la hipótesis alternativa y afirmando la existencia de una relación significativa positiva alta, demostrando los resultados obtenidos sobre el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a lo percibido de la garantía recibida, el buen manejo de la proveedora de sus estrategias implementadas y direccionadas con la educación, confianza y seguridad en el trato ofrecidos por parte de su personal médico y administrativo; encontrando una similitud con Zahlimar y Chiew (2020) quienes afirmaron encontraron la existencia de una relación significativa entre el aseguramiento (garantía) y el nivel de satisfacción con  $p = 0.028$  (valor de  $p < 0.05$ ), al igual que Orte, Bautista, Borrico, Neo, Parico y DeDios (2020) con un valor para garantía de  $(\chi^2(2) = 3.96, p = .047)$  así como con Suhail y Srinivasulu (2021) quienes afirmaron que en su estudio la garantía es el mayor predictor de la satisfacción del paciente ( $\beta = 0,403$ ); entonces se puede afirmar con todo ello que una buena garantía se asocia con una mayor satisfacción del paciente y es una de las dimensiones de calidad de servicio más eficaz.

Recordando por Cronin y Taylor (1992) citado en Suhail y Srinivasulu (2021) que la garantía es la calidad en cortesía, competencia y credibilidad, analizando de los estudios que el factor tiempo de espera influye en cada dimensión, afirmando por consiguiente que mientras más sea el tiempo de espera en la recepción de la atención, más irá aumentando el grado de insatisfacción del paciente indiferente a la buena entrega de la garantía; lo recientemente afirmado se puede ver reflejado en el estudio de La Torre, García y Ilanzo (2018) donde un 52% de su muestra estudiada mostró insatisfacción respecto a la garantía percibida debido a que el tiempo de espera para la recepción de la atención fue mayor que la calidad de la garantía recibida. Concluyendo finalmente que las prestadoras del servicio deben enfatizar en estrategias adecuadas que cubran cada una de las dimensiones de la calidad de servicio, asegurándose específicamente para esta esta dimensión de garantizar una calidad en cuanto a la confianza, seguridad en el trato, empleados

educados y obtención de apoyo por parte de la dirección, para que su servicio este caracterizado por pacientes satisfechos que desean regresar y recomendar el hospital a otra persona.

En lo que respecta al quinto objetivo específico, distinguir la relación entre empatía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021; se apreció en la tabla 10 un coeficiente de correlación de 0,815 y una significancia menor a 0.005, aceptando la hipótesis alternativa y afirmando la existencia de una relación significativa positiva alta, demostrando con esto que la proveedora de servicios tiene definida sus estrategias en cuanto a la empatía ofrecida pero debe trabajar en la correcta puesta en práctica, ya que una proporción considerada de los pacientes no se encuentran tan de acuerdo con lo recibido; en el estudio de Suhail y Srinivasulu (2021) se puede visualizar que la dimensión de empatía tiene un impacto positivo insignificante en la satisfacción del paciente y en el estudio de La Torre, García y llanzo (2018) un 61.1% de insatisfacción; analizando de los resultado que, una actitud agradable y positiva del médico y los empleados es inevitable para una mejor experiencia de servicio en la atención médica, por lo tanto, las proveedoras del servicio deberían centrarse en mejorar la empatía brindada si pretenden un posicionamiento dentro del mercado caracterizado por pacientes satisfechos con el trato individualizado y personalizado.

Sabemos por Cronin y Taylor (1992) citado en Suhail y Srinivasulu (2021) que la dimensión empatía es la calidad en la atención y conveniencia individual del cliente, entonces, en base a esta afirmación se puede concluir que, la atención individualizada recibida por los consumidores de atención médica es muy importante, de igual forma la atención personalizada, el reconocimiento de las necesidades del paciente, los horarios de atención conveniente para todos los pacientes y que la atención este centrada en los intereses del paciente, puesto que los proveedores del servicio deben buscar brindar más atención de calidad en base a estrategias que mejoren la experiencia del servicio con el objetivo de retener al consumidor en el futuro.

Finalmente, en cuanto al objetivo general, identificar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021, se apreció en la tabla 12 una significancia menor a 0.005 y un coeficiente de correlación de 0,862, aceptando así la hipótesis alternativa afirmando de esta forma

que, la relación es significativa y positiva alta, pudiéndose observar una semejanza con la investigación de Suhail y Srinivasulu (2021) donde obtuvieron el valor R igual a 0,778 y un valor significativo inferior a 0,05 (valor p), denotando que la relación entre la satisfacción del paciente y las cinco dimensiones de la calidad del servicio basados en el rendimiento de la atención médica Ayurvédica es muy fuerte y significativa, asimismo, los autores afirman que la Garantía ( $\beta = 0,403$ ) por parte del proveedor de servicios es la dimensión de calidad del servicio más eficaz y el mayor predictor de la satisfacción del paciente, seguida de la confiabilidad ( $\beta = 0,259$ ), la capacidad de respuesta ( $\beta = 0,163$ ) y la empatía, por lo tanto, de los resultados observados podemos afirmar que, la dimensión de tangibilidad requiere más atención por parte de los proveedores de servicios para hacer frente a otras dimensiones y acercarse a la mejor calidad, pudiendo concluir que, la satisfacción del paciente es el nivel del estado de ánimo del individuo resultante de la comparación entre lo percibido del rendimiento del proceso de compra de un producto o servicio y sus expectativas, asimismo representaría la satisfacción de las necesidades del paciente y la disponibilidad rápida y duradera de los servicios médicos necesarios.

Por otro lado, Pacheco-Barzallo et al. (2021) mencionaron que se encuentran puntuaciones de satisfacción más bajas cuando se encuesta a los empleados del hospital sobre la calidad del hospital en lugar de a los pacientes; a partir de esto se llega a la conclusión que cuando la población en general está mejor informada sobre la atención de la salud, se traduce en expectativas más altas y, por lo tanto, calificaciones más bajas, entonces, su nivel juega un papel clave en la evaluación de la calidad de la atención así como los indicadores de debilidad del servicio siendo importante porque puede usarse para predecir cómo se comportarán los pacientes en el futuro.



## VI. CONCLUSIONES

1. Se ha podido conocer la relación entre tangibilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021, la cual fue significativa y positivamente alta, lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa, pudiendo afirmar finalmente que la relación es significativa y positiva entre tangibilidad y satisfacción del paciente; de igual forma se apreció que un 52.3% del total de la muestra estuvo de acuerdo con la dimensión tangibilidad percibida de la calidad del servicio, siendo este mayor a la media, la cual como estuvo basada en lo percibido por los pacientes alega lo afirmado sobre la relación.
2. Se pudo identificar la relación entre confiabilidad y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021, la cual fue significativa y positivamente alta permitiendo así comprobar que la relación es significativa y positiva entre confiabilidad y satisfacción del paciente.
3. Como se pudo mencionar, la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021 fue significativa y positivamente alta, aceptando la hipótesis alternativa, afirmando así que la relación es significativa y positiva entre capacidad de respuesta y satisfacción del paciente.
4. Tal como se pudo determinar sobre la relación entre garantía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021, esta fue significativa y positivamente alta con lo que se aceptó la hipótesis alternativa afirmando de esta forma que la relación es significativa y positiva entre garantía y satisfacción del paciente.
5. Como se pudo distinguir, la relación entre empatía y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021 fue significativa y positivamente alta, lo que llevó a afirmar la hipótesis alternativa, pudiendo afirmar así que la relación es significativa y positiva entre empatía y satisfacción del paciente.
6. Finalmente, respecto a lo analizado de los datos obtenidos del estudio de campo se identificó la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021 la cual fue significativa y positivamente alta, aceptando consecuentemente la hipótesis alternativa, afirmando que la relación es significativa y positiva entre la variable calidad de servicio y satisfacción del paciente; igualmente, se pudo visualizar que un 43.2%

del total de la muestra estuvo de acuerdo con a la calidad de servicio percibida y un 45.5% de los pacientes estuvo acuerdo con estar satisfechos con lo recibido en su proceso de atención dentro de la proveedora de servicios.

## VII. RECOMENDACIONES

Primero: por lo obtenido en los hallazgos respecto a la dimensión empatía, se le recomienda a la institución en mención rediseñe sus estrategias planteadas para la dimensión orientándolas a mejorar la calidad de su atención en beneficio individual del paciente.

Segundo: por lo visualizado en los antecedentes, en la literatura así como en los resultados, se le recomienda a la prestadora de servicios alinee sus estrategias a la mejora de la calidad de su tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía por medio de la implementación de capacitaciones a su personal en cuanto al script de atención y trato de los pacientes, adquisición de tecnología innovadora, contratación de personal más capacitado y preparado e implementación de nuevas especialidades y servicios, con la finalidad de tener un mayor retorno de sus ingresos, una publicidad boca a boca positiva, el retorno y posible lealtad del paciente.

Tercero: se recomienda para futuras investigaciones que el estudio de la variable calidad de servicio se lleve a cabo con otro instrumento puesto que el servperf y/o servqual son los más tradicionales y diversos autores han manifestado que de sus cinco dimensiones tan solo dos hasta tres de ellas tienen un coeficiente significativo positivo predictor de la satisfacción del paciente, por consiguiente se le recomienda a los futuros investigadores implementen nuevos modelos.

Cuarto: se recomienda a futuros investigadores que para sus estudios planteen como metodología un tipo de nivel explicativo para así conocer la causalidad de los hallazgos y de esta manera se pueda obtener un conocimiento más profundo del por qué las variables de estudio están relacionadas.

## REFERENCIAS

- Adalja, A., Toner, E., y Inglesby, T. (2020). Priorities for the US Health Community Responding to COVID-19. *JAMA - Journal of the American Medical Association*, 323(14), 1343 - 1344. doi:10.1001/jama.2020.3413
- Akbar, F., Rivai, F., y Awang, A. (2020). The differences of patient satisfaction level in public and private hospitals in Makassar, Indonesia. *Enfermería Clínica*, 30(6), 165-169. doi:https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.06.038
- Ali, D. (2016). Patient satisfaction in dental healthcare centers. *European Journal of Dentistry*, 10(3), 309 - 314. doi:10.4103/1305-7456.184147
- Aliman, N., y Mohamad, W. (2016). Linking service quality, patients' satisfaction and behavioral intentions: an investigation on private healthcare in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(2016), 141 - 148.
- Alumran, A., Almutawa, H., Alzain, Z., Althumairi, A., y Khalid, N. (2021). Comparing public and private hospitals' service quality. *Journal of Public Health (Germany)*, 29(4), 839 - 845. doi:10.1007/s10389-019-01188-9
- Andaleeb, S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science and Medicine*, 52(9), 1359 - 1370. doi:10.1016/S0277-9536(00)00235-5
- Aubry, L., Laverty, T., y Ma, Z. (2021). Impacts of COVID-19 on ecology and evolutionary biology faculty in the United States. *Ecological Applications*, 31(2). doi:10.1002/eap.2265
- Babroudi, N., Sabri-Laghaie, K., y Ghouschi, N. (2021). Re-evaluation of the healthcare service quality criteria for the Covid-19 pandemic: Z-number fuzzy cognitive map. *Applied Soft Computing*, 112. doi:10.1016/j.asoc.2021.107775
- Barrios-Ipenza, F., Calvo-Mora, A., Criado-García, F., y Curioso, W. (2021). Evaluación de la calidad de los servicios de salud mediante el modelo de Kano en dos hospitales del Perú. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11). doi:https://doi.org/10.3390/ijerph18116159
- Barrios-Ipenza, F., Calvo-Mora, A., Velicia-Martín, F., Criado-García, F., y Leal-Millán, A. (2020). Paciente satisfacción en los servicios de salud peruanos: Validación y aplicación de la escala HEALTHQUAL. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 17(14), 1-15. doi:10.3390 / ijerph17145111
- Becerra-Canales, B., y Condori-Becerra, Á. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: Experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658 - 663. doi:10.17843/rpmesp.2019.364.4299

- Berkowitz, B. (2016). President's message: Speaking out. *Online J Issues Nurs.*, 21(1), 1 - 2.
- Bishop, F., Barlow, F., Coghlan, B., Lee, P., y Lewith, G. (2011). Patients as healthcare consumers in the public and private sectors: A qualitative study of acupuncture in the UK. *BMC Health Services Research*, 11, 129. doi:10.1186/1472-6963-11-129
- Buyukozkan, G., Cifci, G., y Guleryuz, S. (2011). Strategic analysis of healthcare service quality using fuzzy AHP methodology. *Expert Systems with Applications*, 38(8), 9407 - 9424. doi:10.1016/j.eswa.2011.01.103
- Carcoforo, P., Anania, G., y Feo, C. (2021). Elective cancer surgery in COVID-19–Free surgical pathways during the SARS-cov-2 pandemic: An international, multicenter, comparative cohort study. *Journal Society of Clinical Oncology*, 39(1), 66-78. doi:10.1200 / JCO.20.01933
- Carhuancho-Mendoza, I., Nolazco-Labajos, F., Guerrero, M., y Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel iii de la ciudad de lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 693 - 707. doi:10.52080 / rvgluz.26.e5.44
- Chakraborty, I., y Maity, P. (2021). COVID-19 outbreak: Migration, effects on society, global environment and prevention. *Science of the Total Environment*, 728. doi:10.1016/j.scitotenv.2020.138882
- Chen, Q., Liang, M., Li, Y., Guo, J., Fei, D., Wang, L., . . . Zhang, Z. (2020). Mental health care for medical staff in China during the COVID-19 outbreak. *The Lancet Psychiatry*, 7(4), e15 - e16. doi:10.1016/S2215-0366(20)30078-X
- Cronin, J., y Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125 - 131.
- Dandis, A., Jarrad, A., Joudeh, J., Mukattash, I., y Hassouneh, A. (2021). The effect of multidimensional service quality on word of mouth in university on-campus healthcare centers. *TQM Journal*. doi:10.1108 / TQM-12-2020-0295
- Donabedian, A. (1988). Quality assessment and assurance: unity of purpose, diversity of means. *Inquiry*, 25(1), 173 - 192. doi:00469580
- Durante, R., Guiso, L., y Gulino, G. (2021). Asocial capital: Civic culture and social distancing during COVID-19. *Journal of Public Economics*, 194. doi:10.1016/j.jpubeco.2020.104342
- Fatima, I., Humayun, A., Iqbal, U., y Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: A systematic review of literature. *International Journal for Quality in Health Care*, 31(1), 11 - 29. doi:10.1093/intqhc/mzy125

- Ghazanfar, A., Idress, I., Zia, Z., Munir, N., y Maryam, S. (2017). Comparison of patient's satisfaction levels in public and private tertiary care centres. *Journal of the Pakistan Medical Association*, 67(8), 1305 - 1308. doi:00309982
- Gilbert, F., Lumpkin, J., y Dant, R. (1992). Adaptation and customer expectations of health care options. *Journal of Health Care Marketing*, 12(3), 46 - 55. doi:10120534
- Gossling, S., Scott, D., y Hall, C. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 1- 20. doi:10.1080/09669582.2020.1758708
- Gronroos, C. (1982). An applied service marketing theory. *European Journal of Marketing*, 16(7), 30 - 41.
- Grönroos, C. (1992). "Facing the challenge of service competition: the economies of service." *Quality Management in Services*. Van Gorcum, Assen/Maastricht, 129-140.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw Hill.
- Iacus, S., Natale, F., Santamaria, C., Spyrtos, S., y Vespe, M. (2020). Estimating and projecting air passenger traffic during the COVID-19 coronavirus outbreak and its socio-economic impact. *Safety Science*, 129. doi:10.1016/j.ssci.2020.104791
- Ivanov, D. (2020). Predicting the impacts of epidemic outbreaks on global supply chains: A simulation-based analysis on the coronavirus outbreak (COVID-19/SARS-CoV-2) case. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 136. doi:10.1016/j.tre.2020.101922
- La Torre, A., García , A., y Ilanzo, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34). doi:10.11144 / Javeriana.rgps17-34.fasu
- Ladhari, R., y Rigaux-Bricmont, B. (2013). Determinants of patient satisfaction with public hospital service. *Health Marketing Quarterly*, 30(4), 299-318. doi:10.1080/07359683.2013.844015
- Lee, P., Khong, P., y Ghista, D. (2006). Impact of deficient healthcare service quality. *The TQM Magazine*, 18(6), 563-571. doi:https://doi.org/10.1108/09544780610707075
- Lewis, R., y Booms, B. (1983). The marketing aspects of service quality. *Emerging perspectives on services marketing*, 65(4), 99-107.
- Meesala, A., y Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261 - 269. doi:10.1016/j.jretconser.2016.10.011

- Mitropoulos, P., Vasileiou, K., y Mitropoulos, I. (2018). Understanding quality and satisfaction in public hospital services: A nationwide inpatient survey in Greece. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 270-275. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.03.004>
- Mosadeghrad, A. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77 - 89. doi:10.15171/ijhpm.2014.65
- Muhammad, S., Long, X., y Salman, M. (2020). COVID-19 pandemic and environmental pollution: A blessing in disguise? *Science of the Total Environment*, 728. doi:10.1016/j.scitotenv.2020.138820
- Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., . . . Agha, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International Journal of Surgery*, 78, 185-193. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijso.2020.04.018>
- Orte, C., Bautista, R., Borrico, C., Neo, J., Parico, A., y DeDios, M. (2020). Comparative study on patient satisfaction on healthcare service delivery in selected private and government hospitals. *Enfermería Clínica*, 30(7), 47-51. doi:<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.07.010>
- Ozili, P., y Arun, T. (2020). Spillover of COVID-19: Impact on the Global Economy. *SSRN*. doi:<https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3562570>
- Pacheco-Barzallo, D., Köhn, S., Tobler, S., Délitroz, M., y Gemperli, A. (2021). Messung der Patientenzufriedenheit en Akutspitälern: landesweites Monitorización in der Schweiz. *Zeitschrift für Evidenz, Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.zefq.2021.07.001>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 - 40.
- Prabhu, K., Cleghorn, M., Elnahas, A., Tse, A., Maeda, A., Quereshey, F., . . . Jackson, T. (2018). Is quality important to our patients? The relationship between surgical outcomes and patient satisfaction. *BMJ Quality and Safety*, 27(1), 48 - 52. doi:10.1136/bmjqs-2017-007071
- Rozenblum, R., Lisby, M., Hockey, P., Levtzion-Korach, O., Salzberg, C., Efrati, N., . . . Bates, D. (2013). The patient satisfaction chasm: The gap between hospital management and frontline clinicians. *BMJ Quality and Safety*, 22(3), 242 - 250. doi:10.1136/bmjqs-2012-001045
- Sack, C., Scherag, A., Lütkes, P., Günther, W., Jöckel, K.-H., y Holtmann, G. (2011). Is there an association between hospital accreditation and patient satisfaction with hospital care? A survey of 37 000 patients treated by 73

- hospitals. *International Journal for Quality in Health Care*, 23(3), 278 - 283. doi:10.1093/intqhc/mzr011
- Sathiyaseelan, T., Gnanapala, W., y Athula, C. (2015). Service quality and patients' satisfaction ayurvedic health services. *J Mark Res*, 1(3), 158 - 166.
- Seguro Social de Salud. (31 de Marzo de 2021). *Estadística Institucional*. Obtenido de Gobierno del Perú: <http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/>
- Shabbir, S., Kaufmann, H., y Shehzad, M. (2010). Service quality, word of mouth and trust: drivers to achieve patient satisfaction. *Scientific Research and Essays*, 5(17), 2457-2462. doi:19922248
- Spicer, A. (2020). Organizational Culture and COVID-19. *Journal of Management Studies*, 57(8), 1737 - 1740. doi:10.1111/joms.12625
- Strasser, S., y Davis, R. (1991). Measuring patient satisfaction for improved patient services. *Health Administration Press, Michigan*, 2012.
- Suhail, P., y Srinivasulu, Y. (2021). Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. *Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*, 12(1), 93-101. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jaim.2020.10.011>
- Tuzkaya, G., Sennaroglu, B., Kalender, Z., y Mutlu, M. (2019). Hospital service quality evaluation with IVIF-PROMETHEE and a case study. *Socio-Economic Planning Sciences*, 68. doi:<https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.04.002>
- Vogus, T., y McClelland, L. (2016). When the customer is the patient: Lessons from healthcare research on patient satisfaction and service quality ratings. *Human Resource Management Review*, 26(1), 37 - 49. doi:10.1016/j.hrmmr.2015.09.005
- Wang, D., Hu, B., Hu, C., Zhu, F., Liu, X., Zhang, J., . . . Peng, Z. (2021). Clinical Characteristics of 138 Hospitalized Patients with 2019 Novel Coronavirus-Infected Pneumonia in Wuhan, China. *JAMA - Journal of the American Medical Association*, 323(11), 1061 - 1069. doi:10.1001/jama.2020.1585
- Wang, J., Zhou, M., y Liu, F. (2020). Reasons for healthcare workers. *Journal of Hospital Infection*, 105(1), 100-101. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jhin.2020.03.002>
- Xiong, J., Lipsitz, O., Nasri, F., Lui, L., Gill, H., Phan, L., . . . McIntyre, R. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on mental health in the general population: A systematic review. *Journal of Affective Disorders*, 277, 55-64. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.08.001>
- Youssef, F. (1996). Health care quality in NHS hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 9(1), 15-28. doi:<https://doi.org/10.1108/09526869610109125>



- Zahlimar, Z., y Chiew, L. (2020). Enfermería Clínica Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermería Clínica*, 30(5), 168-170. doi:<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.11.047>
- Zgierska, A., Rabago, D., y Miller, M. (2014). Impact of patient satisfaction ratings on physicians and clinical care. *Patient Preference and Adherence*, 8, 437 - 446. doi:10.2147/PPA.S59077

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 13

### Operacionalización de variable (X): Calidad de servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Calidad de Servicio (X)</b>	Es una comparación entre las expectativas y el desempeño real, donde la calidad del servicio es una medida de qué tan bien el nivel de servicio prestado coincide con las expectativas del cliente (Lewis et al., 2021).	SERVPERF:		Equipos actualizados Instalaciones físicas visualmente atractivas Empleados bien vestidos y aseados	Ordinal
		<i>Tangibilidad:</i> mide la calidad involucrada en la apariencia de los entornos físicos.	Tangibilidad	Coherencia entre apariencia de instalaciones físicas y tipo de servicios prestados.	
		<i>Confiabilidad:</i> mide la calidad en la confiabilidad y precisión en el desempeño	Confiabilidad	Cumplimiento de promesas a tiempo Comprensión y calma Confiables / serviciales Cumplimiento en la prestación de servicios al instante Precisión en registros	El cuestionario compuesto por 22 enunciados con respuestas de opción múltiple:
		<i>Capacidad de respuesta:</i> mide la calidad en la prontitud y la amabilidad	Capacidad de respuesta	Información de realización de servicios Servicio rápido Ayudan a los pacientes Respuesta inmediata a solicitudes de pacientes	Completamente en desacuerdo = 1  En desacuerdo = 2
		<i>Garantía:</i> mide la calidad en la cortesía, competencia y credibilidad	Garantía	Confianza Seguridad en el trato Educados Obtención de apoyo de dirección	Neutral = 3  De acuerdo = 4
		<i>Empatía:</i> mide la calidad en la atención y conveniencia individual del cliente.	Empatía	Atención individualizada Atención personalizada Reconocimiento de la necesidad del paciente Centrados en el interés del paciente Horario de atención conveniente para todos los pacientes.	Completamente de acuerdo = 5

Fuente: Adaptado de Suhail y Srinivasulu (2021)

**Tabla 14**

**Operacionalización de variable (Y): Satisfacción del paciente**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Satisfacción del paciente (Y)</b>	Es un juicio de valor y una reacción posterior a los estímulos que perciben en el entorno de salud justo antes, durante y después del curso de su etapa de internación o visita clínica (Strasser y Davis, 1991 citado en Suhail y Srinivasulu, 2021).	"Satisfacción del paciente ANQ"			Ordinal
		<i>Calidad de la atención:</i> evalúa la satisfacción general con el tratamiento	Calidad de la atención	Calidad del trato	El cuestionario compuesto por 5 enunciados con respuestas de opción múltiple:
		<i>Información / comunicación:</i> evalúa la comprensibilidad de la información proporcionada por los médicos y el personal de enfermería	Información / comunicación	Hacer preguntas Obtener respuestas	Completamente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2
		<i>Medicación:</i> evaluar la comprensión respecto a la información brindada sobre la medicación a suministrar en sus casas	Medicación	Medicación	Neutral = 3 De acuerdo = 4
		<i>Proceso de alta:</i> valora el trato respetuoso y digno en su proceso de alta médica	Proceso de alta	Dar el alta	Completamente de acuerdo = 5

Fuente: Adaptado de Pacheco-Barzallo, Köhn, Tobler, Délitroz y Gemperli (2021)

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



### CUESTIONARIO

#### Calidad de servicio y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario

Estimado(a) encuestado(a):

Buenos días/tardes, soy estudiante de la Universidad César Vallejo y me encuentro realizando una investigación cuyo objetivo es: Identificar la relación entre Calidad de servicio y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021. Para ello, su participación es muy importante, requerirá de un máximo de 05 minutos, es anónima y solo será usado para fines académicos.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada uno de los enunciados y acorde a su experiencia en el Hospital, marque con un aspa (**x**), que tan de acuerdo se encuentra con cada una de ellas.

Considere: **1= Completamente en Desacuerdo; 2= En Desacuerdo; 3=Neutral; 4=De acuerdo; 5= Completamente De Acuerdo**

**Edad:** entre 30 a 49 años ( )      otros ( )

#### TANGIBILIDAD

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. El hospital tiene equipos con tecnología moderna y en buen estado   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Los empleados del hospital siempre están bien vestidos y lucen aseados                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. La apariencia de las instalaciones (ambientes) coincide con el tipo de servicios prestados en el hospital | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

#### CONFIABILIDAD

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 5. Los empleados del hospital cumplen con el servicio prometido y lo hacen a tiempo        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Los empleados son comprensivos y tranquilizadores cuando los pacientes tienen problemas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Los empleados del hospital inspiran confianza   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Los empleados prestan sus servicios en el momento en que se comprometen a hacerlo       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Los empleados del hospital mantienen sus registros con precisión                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

#### CAPACIDAD DE RESPUESTA

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 10. Los empleados informan a los pacientes exactamente cuándo se realizarán los servicios en el hospital | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Es realista que los pacientes esperen un servicio rápido en el hospital                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 12. Los empleados siempre ayudan a los pacientes en hospital                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Los empleados del hospital responden de inmediato las solicitudes de los pacientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### ASEGURAMIENTO

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 14. Son dignos de confianza los empleados del hospital   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Los pacientes pueden sentirse seguros en su trato con los empleados  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Los empleados del hospital son educados  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Los empleados el hospital tienen el apoyo adecuado de la dirección del hospital para hacer bien su trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### EMPATÍA

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 18. Los empleados brindan a los pacientes una atención individualizada     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Los empleados brindan a los pacientes una atención personalizada       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Los empleados reconocen las necesidades del paciente en el hospital    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Los empleados del hospital se concentran en los intereses del paciente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. El horario de atención es conveniente para todos los pacientes         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 23. Me encuentro satisfecho(a) con las explicaciones que me brinda el personal médico y/o de enfermería respecto al propósito y la forma de medicación que debo llevar en casa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Me encuentro satisfecho(a) con la posibilidad de hacer preguntas que me da el personal médico y/o de enfermería  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Me encuentro satisfecho(a) con las respuestas del personal médico y/o de enfermería, frente a mis preguntas  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Me encuentro satisfecho con la calidad de atención brindada por el personal médico y de enfermería del hospital  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Me encuentro satisfecho(a) con la posibilidad de hacer preguntas que me da el personal <b>administrativo</b>   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Me encuentro satisfecho(a) con las respuestas del personal <b>administrativo</b> , frente a mis preguntas  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Me encuentro satisfecho con la calidad de atención brindada por el <b>personal administrativo</b> del hospital   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. En el hospital siempre se observa mucha organización en el personal  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**¡Gracias por su colaboración!**

### Anexo 3: Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) e^2 + Z^2 * p * q} = \frac{22,020 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(22,020 - 1) 0.06^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 264$$

$$N = 22,020$$

$$Z = 95\%$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 6\%$$

## Anexo 4a: validez de los instrumentos de recolección de datos – Experto #1



### Certificado de validez del instrumento que mide la variable “Calidad de servicio”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M D	D	A		M A
	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>												
	<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>												
1	El hospital tiene equipos con tecnología moderna y en buen estado			X			X					X	
2	Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas			X			X					X	
3	Los empleados del hospital siempre están bien vestidos y lucen aseados			X			X					X	
4	La apariencia de las instalaciones (ambientes) coincide con el tipo de servicios prestados en el hospital			X			X					X	
	<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>												
5	Los empleados del hospital cumplen con el servicio prometido y lo hacen a tiempo			X			X					X	
6	Los empleados son comprensivos y tranquilizadores cuando los pacientes tienen problemas			X			X					X	
7	Los empleados del hospital inspiran confianza			X			X					X	
8	Los empleados prestan sus servicios en el momento en que se comprometen a hacerlo			X			X					X	
9	Los empleados del hospital mantienen sus registros con precisión			X			X					X	
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b>												
10	Los empleados informan a los pacientes exactamente cuándo se realizarán los servicios en el hospital			X			X					X	
11	Es realista que los pacientes esperen un servicio rápido en el hospital			X			X					X	
12	Los empleados siempre ayudan a los pacientes en hospital			X			X					X	



13	Los empleados del hospital responden de inmediato las solicitudes de los pacientes			X				X				X							
<b>DIMENSIÓN 4: ASEGURAMIENTO</b>																			
14	Son dignos de confianza los empleados del hospital			X				X				X							
15	Los pacientes pueden sentirse seguros en su trato con los empleados			X				X				X							
16	Los empleados del hospital son educados			X				X				X							
17	Los empleados tienen el apoyo adecuado de la dirección del hospital para hacer bien su trabajo			X				X				X							
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>																			
18	Los empleados brindan a los pacientes una atención individualizada			X				X				X							
19	Los empleados brindan a los pacientes una atención personalizada			X				X				X							
20	Los empleados reconocen las necesidades del paciente en el hospital			X				X				X							
21	Los empleados del hospital se concentran en los intereses del paciente			X				X				X							
22	El horario de atención es conveniente para todos los pacientes			X				X				X							

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** DRA. SANDOVAL GOMEZ ELVA

**DNI:** 43699705

**Especialidad del validador:** DIRECCIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN COMERCIAL.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**MD:** Muy en desacuerdo

**D:** En desacuerdo

**A:** De acuerdo

**MA:** Muy de acuerdo



**03 de setiembre del 2021**



**Certificado de validez del instrumento que mide la variable “Satisfacción del paciente”**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>INTENCIÓN DE COMPRA</b>													
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE LA ATENCIÓN</b>													
1	Me encuentro satisfecho con la calidad de atención brindada por el personal médico y de enfermería del hospital			X				X					X	
2	Me encuentro satisfecho con la calidad de atención brindada por el personal <b>administrativo</b> del hospital			X				X					X	
	<b>DIMENSIÓN 2: INFORMACIÓN/COMUNICACIÓN</b>													
3	Me encuentro satisfecho(a) con la posibilidad de hacer preguntas que me da el personal médico y/o de enfermería			X				X					X	
4	Me encuentro satisfecho(a) con las respuestas del personal médico y/o de enfermería, frente a mis preguntas			X				X					X	
5	Me encuentro satisfecho(a) con la posibilidad de hacer preguntas que me da el personal <b>administrativo</b>			X				X					X	
6	Me encuentro satisfecho(a) con las respuestas del personal <b>administrativo</b> , frente a mis preguntas			X				X					X	
	<b>DIMENSIÓN 3: MEDICACIÓN</b>													
7	Me encuentro satisfecho(a) con las explicaciones que me brinda el personal médico y/o de enfermería respecto al propósito y la forma de medicación que debo llevar en casa			X				X					X	
	<b>DIMENSIÓN 4: PROCESO DE ALTA</b>													
8	En el hospital siempre se observa mucha organización en el personal			X				X					X	

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** DRA. SANDOVAL GOMEZ ELVA

**DNI:** 43699705

**Especialidad del validador:** DIRECCIÓN DE MARKETING Y GESTIÓN COMERCIAL.

**03 de setiembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**MD:** Muy en desacuerdo

**D:** En desacuerdo

**A:** De acuerdo

**MA:** Muy de acuerdo

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

## Anexo 4b: validez de los instrumentos de recolección de datos – Experto #2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Certificado de validez del instrumento que mide la variable “Calidad de servicio”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias		
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D		A	M A
	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>													
	<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>													
1	El hospital tiene equipos con tecnología moderna y en buen estado			X			X					X		
2	Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas			X			X					X		
3	Los empleados del hospital siempre están bien vestidos y lucen aseados			X			X					X		
4	La apariencia de las instalaciones (ambientes) coincide con el tipo de servicios prestados en el hospital			X			X					X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>													
5	Los empleados del hospital cumplen con el servicio prometido y lo hacen a tiempo			X			X					X		
6	Los empleados son comprensivos y tranquilizadores cuando los pacientes tienen problemas				X			X					X	
7	Los empleados del hospital inspiran confianza				X			X					X	
8	Los empleados prestan sus servicios en el momento en que se comprometen a hacerlo			X			X					X		
9	Los empleados del hospital mantienen sus registros con precisión			X			X					X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b>													
10	Los empleados informan a los pacientes exactamente cuándo se realizarán los servicios en el hospital			X			X					X		
11	Es realista que los pacientes esperen un servicio rápido en el hospital				X			X					X	
12	Los empleados siempre ayudan a los pacientes en hospital			X			X					X		
13	Los empleados del hospital responden de inmediato las solicitudes de los pacientes			X			X					X		

DIMENSIÓN 4: ASEGURAMIENTO														
14	Son dignos de confianza los empleados del hospital				X				X					X
15	Los pacientes pueden sentirse seguros en su trato con los empleados				X				X					X
16	Los empleados del hospital son educados				X				X					X
17	Los empleados tienen el apoyo adecuado de la dirección del hospital para hacer bien su trabajo			X					X				X	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA														
18	Los empleados brindan a los pacientes una atención individualizada				X				X					X
19	Los empleados brindan a los pacientes una atención personalizada				X				X					X
20	Los empleados reconocen las necesidades del paciente en el hospital				X				X					X
21	Los empleados del hospital se concentran en los intereses del paciente				X				X					X
22	El horario de atención es conveniente para todos los pacientes				X				X					X

**Observaciones: NINGUNA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: MG. ALFREDO OMAR ALVA RODRÍGUEZ**                    **DNI: 18226151**

**Especialidad del validador: ADMINISTRADOR**

**07 de septiembre del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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

- MD:** Muy en desacuerdo
- D:** En desacuerdo
- A:** De acuerdo
- MA:** Muy de acuerdo

**Certificado de validez del instrumento que mide la variable “Satisfacción del paciente”**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>INTENCIÓN DE COMPRA</b>													
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE LA ATENCIÓN</b>													
1	Me encuentro satisfecho con la calidad de atención brindada por el personal médico y de enfermería del hospital			X				X				X		
2	Me encuentro satisfecho con la calidad de atención brindada por el personal <b>administrativo</b> del hospital			X				X				X		
	<b>DIMENSIÓN 2: INFORMACIÓN/COMUNICACIÓN</b>													
3	Me encuentro satisfecho(a) con la posibilidad de hacer preguntas que me da el personal médico y/o de enfermería				X			X				X		
4	Me encuentro satisfecho(a) con las respuestas del personal médico y/o de enfermería, frente a mis preguntas				X			X				X		
5	Me encuentro satisfecho(a) con la posibilidad de hacer preguntas que me da el personal <b>administrativo</b>				X			X				X		
6	Me encuentro satisfecho(a) con las respuestas del personal <b>administrativo</b> , frente a mis preguntas				X			X				X		
	<b>DIMENSIÓN 3: MEDICACIÓN</b>													
7	Me encuentro satisfecho(a) con las explicaciones que me brinda el personal médico y/o de enfermería respecto al propósito y la forma de medicación que debo llevar en casa			X				X				X		
	<b>DIMENSIÓN 4: PROCESO DE ALTA</b>													
8	En el hospital siempre se observa mucha organización en el personal			X				X				X		

**Observaciones: NINGUNA**
**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador: MG. ALFREDO OMAR ALVA RODRÍGUEZ**
**DNI: 18226151**
**Especialidad del validador: ADMINISTRADOR**
**07 de septiembre del 2021**
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

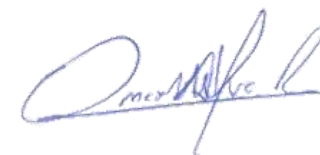
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**MD:** Muy en desacuerdo

**D:** En desacuerdo

**A:** De acuerdo

**MA:** Muy de acuerdo



## Anexo 4c: validez de los instrumentos de recolección de datos – Experto #3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Certificado de validez del instrumento que mide la variable “Calidad de servicio”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias		
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D		A	M A
	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>													
	<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>													
1	El hospital tiene equipos con tecnología moderna y en buen estado			X				X					X	
2	Las instalaciones físicas del hospital son visualmente atractivas			X				X					X	
3	Los empleados del hospital siempre están bien vestidos y lucen aseados			X				X					X	
4	La apariencia de las instalaciones (ambientes) coincide con el tipo de servicios prestados en el hospital			X				X					X	
	<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>													
5	Los empleados del hospital cumplen con el servicio prometido y lo hacen a tiempo			X				X					X	
6	Los empleados son comprensivos y tranquilizadores cuando los pacientes tienen problemas			X				X					X	
7	Los empleados del hospital inspiran confianza			X				X					X	
8	Los empleados prestan sus servicios en el momento en que se comprometen a hacerlo			X				X					X	
9	Los empleados del hospital mantienen sus registros con precisión			X				X					X	
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b>													
10	Los empleados informan a los pacientes exactamente cuándo se realizarán los servicios en el hospital			X				X					X	
11	Es realista que los pacientes esperen un servicio rápido en el hospital			X				X					X	
12	Los empleados siempre ayudan a los pacientes en hospital			X				X					X	
13	Los empleados del hospital responden de inmediato las solicitudes de los pacientes			X				X					X	

DIMENSIÓN 4: ASEGURAMIENTO														
14	Son dignos de confianza los empleados del hospital			X				X					X	
15	Los pacientes pueden sentirse seguros en su trato con los empleados			X				X					X	
16	Los empleados del hospital son educados			X				X					X	
17	Los empleados tienen el apoyo adecuado de la dirección del hospital para hacer bien su trabajo			X				X					X	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA														
18	Los empleados brindan a los pacientes una atención individualizada			X				X					X	
19	Los empleados brindan a los pacientes una atención personalizada			X				X					X	
20	Los empleados reconocen las necesidades del paciente en el hospital			X				X					X	
21	Los empleados del hospital se concentran en los intereses del paciente			X				X					X	
22	El horario de atención es conveniente para todos los pacientes			X				X					X	

Observaciones: \_\_\_\_\_


Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: MG. BECERRA ROJAS LINDA DIAN

DNI: 40908628

Especialidad del validador: DIRECCION ESTRATEGICA DE NEGOCIOS.

08 de setiembre del 2021



\_\_\_\_\_  
Firma

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**MD:** Muy en desacuerdo

**D:** En desacuerdo

**A:** De acuerdo

**MA:** Muy de acuerdo



**Certificado de validez del instrumento que mide la variable “Satisfacción del paciente”**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>INTENCIÓN DE COMPRA</b>													
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE LA ATENCIÓN</b>													
1	Me encuentro satisfecho con la calidad de atención brindada por el personal médico y de enfermería del hospital			X				X				X		
2	Me encuentro satisfecho con la calidad de atención brindada por el personal <b>administrativo</b> del hospital			X				X				X		
	<b>DIMENSIÓN 2: INFORMACIÓN/COMUNICACIÓN</b>													
3	Me encuentro satisfecho(a) con la posibilidad de hacer preguntas que me da el personal médico y/o de enfermería			X				X				X		
4	Me encuentro satisfecho(a) con las respuestas del personal médico y/o de enfermería, frente a mis preguntas			X				X				X		
5	Me encuentro satisfecho(a) con la posibilidad de hacer preguntas que me da el personal <b>administrativo</b>			X				X				X		
6	Me encuentro satisfecho(a) con las respuestas del personal <b>administrativo</b> , frente a mis preguntas			X				X				X		
	<b>DIMENSIÓN 3: MEDICACIÓN</b>													
7	Me encuentro satisfecho(a) con las explicaciones que me brinda el personal médico y/o de enfermería respecto al propósito y la forma de medicación que debo llevar en casa			X				X				X		
	<b>DIMENSIÓN 4: PROCESO DE ALTA</b>													
8	En el hospital siempre se observa mucha organización en el personal			X				X				X		

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: MG. BECERRA ROJAS LINDA DIAN

DNI: 40908628

Especialidad del validador: DIRECCION ESTRATEGICA DE NEGOCIOS

08 de setiembre del 2021

  
Firma

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**MD:** Muy en desacuerdo

**D:** En desacuerdo

**A:** De acuerdo

**MA:** Muy de acuerdo



## Anexo 4d: Cuadro de expertos

**Tabla 15**

***Cuadro de expertos***

Especialidad	Nombre y Apellido	Opinión de aplicabilidad
Dirección de Marketing y Gestión Comercial	Dra. Sandoval Gomez, Elva	Aplicable
Administración	Mg. Alva Rodríguez, Alfredo Omar	Aplicable
Dirección Estratégica De Negocios	Mg. Becerra Rojas Linda Dian	Aplicable

*Fuente.* Elaboración propia

**Tabla 16**

***Validez de contenido – V de Aiken***

N° Items		□	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 2	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 3	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 4	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 5	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 6	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 7	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 8	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78

Item 9	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 10	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 11	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 12	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 13	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 14	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 15	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 16	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 17	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 18	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 19	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 20	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 21	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 22	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78

Item 23	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 24	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 25	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 26	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 27	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 28	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 29	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 30	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78

*Fuente:* Elaboración propia extraído del cuadro de V de Aiken adaptado de Charter, Y. (2003)

## Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

Tabla 17

*Fiabilidad de la Variable (X): Calidad de servicio*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	22

*Fuente:* Elaboración propia extraída de prueba piloto

Tabla 18

*Fiabilidad de la Variable (Y): Satisfacción del paciente*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	8

*Fuente:* Elaboración propia extraída de prueba piloto

## Anexo 6: Prueba de normalidad

H<sub>0</sub>: Distribución estadística de la muestra es normal

H<sub>1</sub>: Distribución estadística de la muestra no es normal

Nivel de significancia: 0.005

Estadístico de prueba: Significancia < .005, se rechaza H<sub>0</sub>

Significancia > .005, se rechaza H<sub>1</sub>

**Tabla 19**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
TANGIBILIDAD	.103	264	.000
CONFIABILIDAD	.108	264	.000
CAPACIDAD DE RESPUESTA	.096	264	.000
GARANTÍA	.112	264	.000
EMPATÍA	.096	264	.000
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	.094	264	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente:* Extraído de la encuesta virtual aplicada en el estudio de campo

### Interpretación:

Como la muestra de la presente investigación es mayor a 50 se consideró la Normalidad de Kolmogorov para el siguiente análisis, reflejando la tabla 1 un nivel de significancia menor a 0.005 por consiguiente, los datos no son normales, empleando consecuentemente la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para el análisis correlacional de prueba de hipótesis.

## Anexo 7: Matriz de consistencia

Tabla 20

### Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES
¿Cuál es la relación entre Calidad de servicio y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021?	Identificar la relación entre Calidad de servicio y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021	La relación es significativa y positiva entre Calidad de servicio y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021	<p><b>CALIDAD DE SERVICIO (x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>TANGIBILIDAD</b> Equipos actualizado, instalaciones físicas visualmente atractivas, empleados bien vestidos y aseados, apariencia de instalaciones físicas coincide con el tipo de servicios prestados.</li> <li>● <b>CONFIABILIDAD</b> Empleados cumplen promesas y a tiempo, son comprensivos y tranquilizadores, son confiables o serviciales, prestan sus servicios en el momento en que se comprometen a hacerlo, mantienen sus registros con precisión.</li> <li>● <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> Informan exactamente cuándo se realizarán los servicios, brindan un servicio rápido, empleados siempre ayudan a los pacientes, es un problema si los empleados demoran en responder las solicitudes de pacientes de inmediato.</li> <li>● <b>GARANTÍA</b> Empleados son dignos de confianza, pacientes se sienten seguros en su trato con los empleados, empleados educados, empleados deben obtener el apoyo adecuado de la dirección del hospital para hacer bien su trabajo.</li> <li>● <b>EMPATÍA</b> Empleados brindan atención individualizada, brindan una atención personalizada, reconocen la necesidad del paciente, se concentran en el mejor interés del paciente, el horario de atención es conveniente para todos los pacientes.</li> </ul> <p><b>SAITSFACCIÓN DEL PACIENTE (Y)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>CALIDAD DE LA ATENCIÓN</b> Calidad del trato</li> <li>● <b>INFORMACIÓN/COMUNICACIÓN</b> Hacer preguntas Obtener respuestas</li> <li>● <b>MEDICACIÓN</b> Medicación</li> <li>● <b>PROCESO DE ALTA</b> Dar el alta.</li> </ul>
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECIFICAS	
¿Cuál es la relación entre Tangibilidad y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021?	Conocer la relación entre Tangibilidad y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.	La relación es significativa y positiva entre Tangibilidad y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.	
¿Cuál es la relación entre Confiabilidad y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021?	Indicar la relación entre Confiabilidad y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.	La relación es significativa y positiva entre Confiabilidad y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.	
¿Cuál es la relación entre Capacidad de respuesta y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021?	Mencionar la relación entre Capacidad de respuesta y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.	La relación es significativa y positiva entre Capacidad de respuesta y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.	
¿Cuál es la relación entre Garantía y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021?	Determinar la relación entre Garantía y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.	La relación es significativa y positiva entre Garantía y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.	
¿Cuál es la relación entre Empatía y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021?	Distinguir la relación entre Empatía y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.	La relación es significativa y positiva entre Empatía y Satisfacción del paciente del Hospital Universitario – Castilla, Piura, 2021.	

Fuente: Elaboración propia