



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de consulta  
externa del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura 2022

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

**AUTORAS:**

Br. Correa Campos, Diana ([orcid.org/ 0000-0002-2170-8935](https://orcid.org/0000-0002-2170-8935))

Br. Lopez Pacherras, Marcela Susana ([orcid.org/ 0000-0002-3963-6861](https://orcid.org/0000-0002-3963-6861))

**ASESORA:**

Dra. Calanchez De Bracho, Africa del Valle ([orcid.org/ 0000-0002-9246-9927](https://orcid.org/0000-0002-9246-9927))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA — PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A Dios, a mi familia, por el apoyo incondicional en el logro de mis metas tanto personales como profesionales.

A mi amada madre, quien con constancia y dedicación nos impulsó a seguir adelante.

### **Diana**

A Dios todopoderoso, a mis hijos y en especial a la memoria de mi madre, que me inculcó que con esfuerzo y perseverancia se logran los objetivos.

### **Marcela**

### **Agradecimiento**

A Dios por darnos la vida, conocimiento, sabiduría y fortaleza para poder cumplir con nuestros objetivos y metas.

A la Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle por el tiempo invertido y apoyo constante.

#### **Diana**

A Dios por darnos salud, vida, sabiduría y la disposición de llevar a cabo esta investigación.

Agradezco a nuestra asesora Dra. África del Valle Calanchez Urribarri, por su valioso apoyo en todo el proceso de la investigación, que nos permite concluir con éxito esta etapa académica de nuestra vida.

#### **Marcela**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Índice de tablas .....	iv
Índice de figuras .....	v
Índice de anexos .....	vi
RESUMEN .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variables y operacionalización .....	21
3.3. Población, muestra y muestreo .....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN .....	44
VI. CONCLUSIONES .....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	47
VIII. ANEXOS.....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadístico de fiabilidad del cuestionario satisfacción .....	24
Tabla 2. Validación de expertos .....	24
Tabla 3. Condición del encuestado .....	26
Tabla 4. Sexo del encuestado .....	27
Tabla 5. Nivel de estudio del encuestado.....	28
Tabla 6. Tipo de seguro .....	28
Tabla 7. Tipo de paciente.....	29
Tabla 8. Nivel de la calidad de atención en consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022.....	30
Tabla 9. Nivel de satisfacción en los pacientes que acuden a consulta externa del Hospital II Jorge Reategui, Piura 2022 .....	31
Tabla 10. Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de la atención .....	32
Tabla 11. Correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los Pacientes.....	34
Tabla 12. Satisfacción humanística en relación a la calidad de la atención .....	36
Tabla 13. Correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción humanística .....	37
Tabla 14. Satisfacción científica tecnológica en relación a la calidad de la atención.....	39
Tabla 15. Correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción científico-tecnológica .....	40
Tabla 16. Satisfacción por el entorno en relación a la calidad de la atención ..	42
Tabla 17. Correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción por el entorno .....	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Condición del encuestado .....	26
Figura 2. Sexo del encuestado.....	27
Figura 3. Nivel de estudio del encuestado .....	28
Figura 4. Tipo de Seguro del encuestado. ....	28
Figura 5. Tipo de Paciente encuestado.....	29
Figura 6. Nivel de la calidad del servicio .....	30
Figura 7. Nivel de satisfacción por el servicio.....	31
Figura 8. Comportamiento de la satisfacción en relación a la calidad de la .....	32
Figura 9. Satisfacción del paciente en relación a la calidad de la atención.....	33
Figura 10. Comportamiento de la satisfacción humanística en relación a la ....	35
Figura 11. Satisfacción humanística en relación a la calidad de la atención....	36
Figura 12. Comportamiento de la satisfacción científica tecnológica en relación .....	38
Figura 13. Satisfacción científica tecnológica en relación a la calidad de la ....	39
Figura 14. Comportamiento de la satisfacción por el entorno en relación a la	41
Figura 15. Satisfacción por el entorno en relación a la calidad de la atención .	42

## **Índice de anexos**

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	54
Anexo 2. Cuadro de operacionalización de las variables .....	55
Anexo 3. (Modelo de la Encuesta) Según MINSA (2011) .....	56
Anexo 4. Título .....	59
Anexo 5. Carta solicitando autorización al director del Hospital Jorge Reátegui Delgado.....	60
Anexo 6. Proveído de Dirección brindando facilidades para la realización de la encuesta.....	61
Anexo 7. Validación de instrumento de Dra. Calanchez Urribarri Africa del Valle .....	62
Anexo 8. Validación de instrumento de Dr. Chávez Vera Kerwin José .....	64
Anexo 9. Validación de instrumento de Mg. Paiva Peñaloza Omar José.....	66
Anexo 10. Pruebas de normalidad .....	68

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura 2022, tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022. Se utilizaron dos instrumentos Servqual modificado, validado por MINSA y satisfacción para evaluar las variables, en escala de Likert. El cuestionario satisfacción fue examinado para comprobar la confiabilidad y validez del mismo, determinando su aplicabilidad. La metodología aplicada fue de diseño no experimental, correlacional, de corte transversal, de enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 647 usuarios atendidos en el área de consulta externa del mencionado hospital y, la muestra fue de 80 pacientes por conveniencia. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, siendo satisfacción validado por juicio de expertos y, su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach fue de ,860. Se concluye que existe una relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022; habiéndose obtenido el coeficiente de correlación de Pearson fue = ,412 con un nivel de significancia de 0.000 inferior a 0.05, que indica una correlación relativamente baja pero significativa.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, consulta externa.



## **ABSTRACT**

The present investigation entitled: Quality of care and level of satisfaction of the outpatient user of Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura 2022, had as a general objective to determine the relationship between quality of care and the satisfaction of outpatient users of Hospital II Jorge Reátegui , Piura 2022. Two modified Servqual instruments, validated by MINSA and satisfaction, were used to evaluate the variables, on a Likert scale. The satisfaction questionnaire was examined to verify its reliability and validity, determining its applicability. The methodology applied was a non-experimental, correlational, cross-sectional design, with a quantitative approach. The population consisted of 647 users treated in the outpatient area of the aforementioned hospital and the sample was 80 patients for convenience. The technique used was the survey and the data collection instruments were questionnaires, being satisfaction validated by expert judgment and its reliability through the Cronbach's Alpha statistic was , 860. It is concluded that there is a significant relationship between quality of care and the satisfaction of outpatient users of Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022; having obtained the Pearson correlation coefficient was = .412 with a significance level of 0.000 less than 0.05, which indicates a relatively low but significant correlation.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, external consultation.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en salud, resulta un tema relevante a nivel mundial, teniendo de por medio diferentes connotaciones, sobre todo en la manera de abordarlo. Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017), se debería lograr de la mejor forma y con el más bajo riesgo, la atención al paciente conduciendo a su satisfacción, lo cual indicaría calidad desde un foco médico y humanístico.

A nivel internacional, en Colombia se determinó que la relación que se constituye entre galeno y paciente durante el tratamiento de salud o atención, genera en gran medida el indicador de satisfacción de los beneficiarios, pues es trascendental para el paciente apreciar empatía por parte de su médico con relación a su estado de salud, el ser atendido con respeto y estimación, generando en este usuario gran satisfacción y agrado por el servicio admitido (Carrillo & Vargas, 2020).

Asimismo, en el Ecuador, en el resultado de las investigaciones, se comprobó que hay una diferencia, que señala que la gran parte de los usuarios adultos jóvenes, declaran estar satisfechos con la atención que reciben 64,17%, sin embargo, otra indagación que valoró la atención de los pacientes ambulatorios, precisó que un 45,5% obtuvo aceptación de la atención esperada en el profesional de la salud; sin embargo, hay un grado de oposición de 54,50%, estableciéndose un eminente segmento de insatisfechos en lo que se refiere a la información del beneficiario, finalmente un 86% expresan que el médico no les otorgó el tiempo justo para responder a sus preguntas (Sisalema, 2019).

En el Perú, Infantes (2016) en su investigación acerca de cómo los pobladores perciben de manera directa la calidad de atención respecto a la salud, hace notar porcentajes desalentadores, debido a que gran parte de pacientes denotan insatisfacción, a diferencia de otros países que tienen mayor aceptación por el nivel en calidad de atención de servicio y con tecnología de vanguardia.

Desde hace un tiempo atrás, se ha elevado la problemática de una deficiente asistencia médica, hospitalaria y por otra parte, la insatisfacción de los usuarios que requieren prestación de salud, en consulta ambulatorias que ofrecen las entidades Prestadoras de Salud tanto públicas, como privadas, así como de

Essalud – Seguro Social; según lo comentado por los medios de comunicación tanto a nivel local como nacional. El usuario de los servicios médicos de los establecimientos sanitarios, llega con la expectativa de recibir un servicio que le otorgue confianza, seguridad, sea digno y cortés en su trato, además de obtener los tratamientos adecuados con los resultados deseados, elevando así su grado de bienestar.

El grado de satisfacción de los usuarios, respecto a la calidad de atención del servicio médico, es un indicador significativo que se mide a través de la percepción que despliegan durante y después de la atención médica o cualquier contacto que tengan con los servicios de salud.

Sin embargo, producto del Covid-19, se declaró a nivel nacional emergencia sanitaria a partir del mes de marzo del 2020, lo que ha ocasionado que se agudice la problemática de salud pública en el país, con los continuos reclamos e insatisfacción del usuario, por la inadecuada prestación de salud que ofrecen los sistemas de salud públicos. Cabe precisar que los establecimientos sanitarios estuvieron orientados solamente a la atención del servicio de emergencia, hospitalización y cirugías de emergencias y, las consultas ambulatorias fueron atendidas en la modalidad de tele llamada.

El Hospital II Jorge Reátegui Delgado es parte de la Red Asistencial de Essalud Piura, contando con 647 usuarios aproximadamente atendidos mensualmente en consulta ambulatoria, además de brindar atención mediante consultorio externo, hospitalización, cirugía, obstetricia, entre otras unidades especializadas. El área encargada de la estadística del mencionado hospital, registró para el presente año, 120 reclamos realizados mensualmente por los usuarios, resolviéndose el 95% de los mismos. Por consiguiente, se ha creído conveniente e importante determinar la magnitud de la percepción de los usuarios, respecto a los servicios brindados por el mencionado centro asistencial.

En tal virtud, a la realidad problemática existente se propone la siguiente incógnita: ¿Qué relación existe entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022?

Considerándose como problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la calidad de atención respecto a la satisfacción humanística que reciben los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022? ¿Cómo se relaciona

la calidad de atención respecto a la satisfacción científica tecnológica que reciben los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022? ¿Cómo se relaciona la calidad de atención respecto a la satisfacción del entorno que perciben los pacientes de consulta ambulatoria del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022? ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios de consulta ambulatoria del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022?

La presente investigación sostiene su justificación teórica en sus dos variables: calidad de atención y la satisfacción, respecto a su justificación metodológica, se analizó los fundamentos importantes de las variables mencionadas, se logró precisar la problemática existente y ofrecer alternativas de solución efectiva. En relación a su justificación social, en el sentido que de ella derivó información respecto a la percepción que tienen los beneficiarios de la consulta externa, en relación al trato que reciben; permitiendo visualizar las principales falencias y aplicar medidas de mejora o correctivas en el proceso de atención. Respecto a la justificación práctica, permitió establecer el rango de satisfacción de los pacientes asistidos en consulta ambulatoria. Es conveniente desarrollar este estudio, porque permitió tener un referente de información respecto a la prestación del servicio que ofrece el centro asistencial a los asegurados. Se propone como objetivo global: Determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022.

Asimismo, se establecieron los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación de la calidad de atención respecto a la satisfacción humanística que reciben los pacientes de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022. Evaluar la relación de la calidad de atención respecto a la satisfacción científica tecnológica que reciben los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022. Valorar la relación de la calidad de atención, respecto de la satisfacción del entorno que perciben los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022.

Considerando como hipótesis general: La relación es significativa entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022; la relación no es significativa entre calidad de atención y

la satisfacción de usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Se efectuó una investigación exhaustiva con la finalidad de hallar antecedentes de estudio de las variables a analizar y se obtuvo a nivel internacional que:

Amorim et al (2019), en su artículo denominado “Satisfacción de los usuarios referente a los servicios públicos de salud bucodental enmarcado en el Sistema Único de Salud brasileño”; siendo su objetivo establecer diferencias objetivas producto de la satisfacción de los pacientes con los servicios de salud bucodental según el perfil sociodemográfico del usuario y la calidad de la asistencia sanitaria realizada en la atención del primer nivel de salud en Brasil. Cuya metodología tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal; se analizaron datos de un programa nacional, basándose en el modelo de Swan relativo a las percepciones sobre el funcionamiento del servicio, la evaluación de la satisfacción general y la intención de evitar la prestación en el futuro, participaron 37.262 beneficiarios. Tuvo como resultado que el 65,51% manifestó su agrado con la atención de salud bucodental, fue mayor entre los adultos de 20 años y los favorecidos del Programa de Subsidio Familiar; concluyendo que el usuario socioeconómicamente desfavorecido mostraba más satisfacción referente a la atención en salud bucodental especializada y por otra parte la satisfacción se incrementó con la edad.

De igual forma, Al-Mhasnah et al (2018), en su Revista científica titulada “La relación entre calidad de servicios y satisfacción del cliente, realizado en el sector sanitario jordano”. El objetivo del estudio fue indagar el efecto respecto a la aplicación de calidad del servicio en la satisfacción del beneficiario en los hospitales jordanos utilizando el modelo SERVQUAL; siendo su metodología, la aplicación de un tipo de ecuaciones estructurales para examinar los efectos de los componentes del SERVQUAL, a saber, tangibilidad, fiabilidad, garantía, empatía y capacidad de respuesta, sobre el agrado del cliente. Se distribuyeron 350 cuestionarios entre los usuarios que ingresaron en el Hospital Militar Al Hussein Medical City (Jordania). Los resultados indican sobre las dimensiones respecto de la calidad del servicio, que afectaron al agrado de los pacientes. Se concluye que, a pesar de la implantación de múltiples programas de calidad,

como la acreditación sanitaria, la ISO y el Premio a la Excelencia Rey Abdullah II, la satisfacción de los pacientes sigue descendiendo. Además, el modelo SERVQUAL se reveló como una herramienta adecuada para conocer la calidad en medicina hospitalaria.

Al-Damen (2017), realizó la tesis titulada “Calidad del servicio de salud y el impacto en relación de la satisfacción del paciente del Hospital Al-Bashir, está enmarcado en medir como impacta la calidad percibida del servicio de atención de la salud, en la complacencia del usuario de un importante hospital de Jordania. Cuya metodología desarrolló un instrumento basado en SERVQUAL utilizando cinco dimensiones de calidad de servicio, a saber: empatía, tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta y garantía; se emplearon técnicas como la estadística descriptiva e inferencial, resultado se realizó una encuesta para recolectar datos con un total de 448 participantes ambulatorios; concluyendo que si existe un impacto en cuanto a la calidad percibida del servicio de atención médica respecto a la satisfacción general del paciente.

De otra parte, Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018), en su investigación denominada “Calidad del servicio de salud hospitalaria, satisfacción y lealtad del paciente”. El objetivo prioritario se basó en la calidad del servicio hospitalario y analizó la importancia concerniente a la calidad, medidas de la satisfacción y lealtad del paciente. De tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La metodología se enfocó al estudio de un total de 611 pacientes y como resultado de que se utilizó recolección de datos y plasmados en un cuestionario de los seis hospitales privados de la ciudad capital, Islamabad, Pakistán. Los datos se analizaron mediante estadísticas descriptivas, varianza del método común, confiabilidad, correlación, llegando a la conclusión que, al elevar la calidad de los servicios sanitarios, se promueve la satisfacción y lealtad entre los pacientes.

Finalmente, Umoke et al (2020), en el artículo “Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en los hospitales generales del estado de Ebonyi, Nigeria, mediante la teoría SERVQUAL”. Efectúan un análisis con el objeto de evaluar qué calidad existe en el servicio hospitalario y la satisfacción de los usuarios, para lo cual recopilaron datos con ayuda de una encuesta de modelo SERVQUAL. Su metodología estuvo orientada a evaluar a 400 pacientes, el estudio fue descriptivo, transversal; obteniendo como resultados que el 39,4% eran hombres y el 60,6% eran mujeres; los usuarios mostraban satisfacción con

las dimensiones tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía; pudieron concluir respecto a los usuarios, que se mostraron satisfechos con la calidad de la atención, además es trascendente para los servicios hospitalarios conocer cómo se percibe la atención brindada.

En Perú, Velásquez (2020), en su investigación denominada: “Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio de Salud, 2019”. Se planteó el objetivo que conlleve a comprender como funciona la calidad de atención respecto a la satisfacción de los pacientes, trabajando con 650 usuarios y evaluándolos con los cuestionarios correspondientes. La metodología adoptada fue cuantitativa, correlacional, obteniendo como resultados que se obtuvo una confiabilidad de ,823 y ,918; para calidad y satisfacción, respectivamente. Concluyó que la incidencia hallada era significativa.

De igual forma, Mandujano y Rojas (2018), en la indagación titulada: “Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria en el Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2018”. Cuyo objetivo relacionar los constructos mencionados, utilizando un diseño no experimental correlacional, y 90 usuarios de muestra. Encontró en sus resultados más reveladores que han precisado la poca satisfacción del usuario, en un 43%, mostrándose respecto a la calidad de atención como regular, se llegó a la conclusión que no se evidencia relación de ambas variables.

Por otro lado, Chú (2017), en su tesis titulada: “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de Pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017”, estableció como objetivo analizar las variables mencionadas, con 365 participantes, a quienes aplicó la encuesta SERVQUAL de MINSA, siendo el estudio de tipo descriptivo, correlacional. En base a los resultados, mismos que fueron expuestos en figuras y tablas, se concluyó que existía un elevado nivel de insatisfacción muy ligada a una mala calidad de atención.

Sin embargo, Cerrón & Aguilar (2018), realizaron su investigación denominada: “Atención de calidad y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú – 2018”, establecieron el objetivo de relacionar ambos constructos, con un diseño correlacional, y 120 pacientes de muestra a quienes aplicó dos cuestionarios, obteniendo en sus resultados

que más del 70% manifestaban una percepción favorable de la atención recibida, por tanto, se mostraban satisfechos. Se concluye que existió relación explicativa y efectiva entre variables.

Finalmente, para Becerra (2018), en su Revista Médica Panacea, titulada: "Satisfacción de usuarios en consulta externa de hospitales públicos de la Región Ica, en el año 2018", establece como objetivo describir la satisfacción en seis hospitales diferentes, con 1254 usuarios externos, mediante un estudio tipo descriptivo, Encontrando en sus resultados el nivel de satisfacción de 55.8%, 80.2%, 71.9%, 69.7%, 72.3% y 81.6% en los 06 centros asistenciales de la región Ica; concluyendo que las diferencias entre hospital son significativas.

Con respecto a la variable calidad de atención, existe variedad de literatura, diversidad de perspectivas, puntos de vista, orientaciones. En el presente estudio nos aproximamos a una definición concerniente a calidad de atención en salud.

#### Teoría de calidad

Joseph Juran (1988) afirma que la dirección debe establecer planes de mejora anual, y fomenta los proyectos como medio para lograr la mejora. La filosofía de Juran indica que una mala planificación por parte de la dirección da lugar a una mala calidad. Su enfoque para mejorar la calidad es (1) planificar, (2) controlar y (3) mejorar, lo que se conoce como la trilogía de Juran.

Según Juran, Planificación de la calidad es el resultado final, debe ser un proceso capaz de alcanzar esos objetivos en condiciones operativas, puede abarcar la identificación de los clientes internos y externos; la determinación de las necesidades de estos; el desarrollo de un producto o servicio que responda a esas carencias.

Asimismo, Control de calidad es un proceso requerido para cumplir los objetivos en condiciones de funcionamiento, y requiere la recopilación y el análisis de datos, es posible que haya que decidir los sujetos de control, las unidades de medida, las normas de rendimiento y la medición del mismo; para medir la diferencia entre el rendimiento real antes y después de modificar el proceso o el sistema, los datos deben ser estadísticamente significativos y los procesos o el sistema deben estar bajo control estadístico.



Finalmente, Mejora de la calidad es el proceso para alcanzar un nuevo nivel de rendimiento. El resultado final es que el proceso o sistema en cuestión alcanza un nivel de calidad superior en la entrega de un producto o servicio. La filosofía de Juran hace hincapié en la participación de los empleados en los grupos de trabajo. Cornesky (1991).

Asimismo, el Dr. Kaoru Ishikawa fue pionero en los procesos de gestión de la calidad, es reconocido por incluir y fomentar herramientas de calidad entre ellos los diagramas de causa y efecto (llamados diagramas fishbone o Ishikawa) y la utilización de las "Siete herramientas de control de calidad", ya que creía que el 95% de los problemas de calidad podían resolverse con estos instrumentos. Ishikawa se ha asociado con el desarrollo y la defensa de la educación universal en dichos instrumentos de control de calidad, que son: Diagrama de Pareto, Diagrama de causa y efecto, Gráfico de estratificación; Diagrama de dispersión, Hoja de control, Histograma, y Gráfico de control. Kumar & Kumar (2016).

Definición conceptual de calidad de atención, entre ellas tenemos a:

Fariño (2018), expresa que calidad en salud es, la prestación médica que se otorga al usuario, cumpliendo con los protocolos y procedimientos establecidos en salud, incorporando los servicios de ayuda al diagnóstico y los terapéuticos adecuados que originó su atención médica o internamiento; además el profesional médico debe brindar un trato amable, responsable, individualizado y empático hacia el paciente.

Asimismo, Arévalo (2021), afirma que la calidad de la asistencia o atención de salud, es la modalidad en la cual la institución prestadora de salud desarrolla los procesos de atención para el paciente; se caracteriza por brindar la prestación sanitaria integral a los usuarios, de manera efectiva, oportuna, con la competencia profesional, seguridad y principios éticos que esperan recibir los pacientes; con el objetivo de satisfacer al usuario tanto interno como externo.

Por otro lado, Febres-Ramos & Mercado-Rey (2020) precisa "La noción de calidad en salud es muy universal, abstracto, objetivo y depende de cada individuo. Se explica en términos de múltiples dimensiones, que están condicionadas al proceso cultural y los actores del poder" (p. 2).

Guevara (2018), establece los siguientes tipos de calidad: (a) Deseada, referida a cuando los usuarios perciben una buena atención por tanto sienten

satisfacción; (b) Satisfecha, consiste en brindar un servicio a aquellos usuarios que pidan calidez, y se les complazca cumpliendo sus expectativas; (c) Agradable, es aquella calidad que supera los resultados esperados por los pacientes atendidos.

La calidad de atención, comprende las siguientes dimensiones que según Piedra & Lipa (2018), son las siguientes: 1) Fiabilidad: disposición para efectuar exitosamente con la asistencia ofrecida, siendo sus indicadores: Confiabilidad, cuidado en el registro de atención. 2) Capacidad de respuesta, habilidad de poder otorgar un adecuado, eficaz y veloz servicio; cuyos indicadores son: rapidez, cumplimiento del horario, asertividad. 3) Seguridad comprende la valoración de la confianza que crea la actitud del profesional que ofrece la asistencia sanitaria, con evidencia de discernimiento, amabilidad y aptitud para comunicarse. Tiene como indicadores a: garantía y privacidad, confianza, conocimiento y disposición. 4) La cuarta dimensión es empatía, que consiste en la disposición que posee un individuo de ponerse en el lugar del otro y prestar atención adecuada de sus carencias; siendo sus indicadores: buen trato, interés, comunicación en un lenguaje sencillo; y 5) Aspectos tangibles, comprende aspectos físicos que el paciente observa del establecimiento de salud; están afines con los ambientes, infraestructura, recursos humanos, equipos, herramienta de comunicación, bienestar y aseo. Sus indicadores son: imagen, equipamiento, higiene, instalaciones adecuadas y comodidad.

Por otro lado, Upadhyai et al (2019) afirma, respecto a las dimensiones de la calidad del servicio sanitario pudiendo clasificarse en médicas y no médicas.

Dimensión médica comprende tres aspectos, a saber, la técnica, resultados y la interpersonal. 1) Técnica incluye los conocimientos, las aptitudes y el criterio de la persona que presta la asistencia y los servicios médicos disponibles. 2) Aspecto resultados, consiste en una atención eficaz, equitativa, oportuna, eficiente, segura y centrada en el paciente y 3) Interpersonal se refiere al intercambio de información, la atención, la amabilidad, comprensión y la colaboración. La dimensión no médica, afectan indirectamente a la salud y el bienestar e incluye 3 criterios: a) Los paisajes de servicios, está relacionado a las instalaciones básicas y el entorno físico en el que se presta el servicio, se incluye el alojamiento, el uniforme del personal, limpieza, seguridad, la señalización. b) Accesibilidad que comprende, la ubicación del centro, el

consumo de tiempo para llegar a él, la facilidad en la admisión; finalmente c) Capacidad de respuesta, se relaciona con las expectativas de la atención, se circunscribe en la dignidad y autonomía del paciente, la confidencialidad de los cuidados, atención rápida y la calidad de los servicios básicos. (p. 107).

Teoría de satisfacción, precisamos las siguientes:

Pascoe (1983) definió la satisfacción del paciente como la reacción del receptor de la atención médica a los aspectos destacados del contexto, el proceso y el resultado de sus experiencias de servicio. Consiste en una evaluación o calificación cognitiva de los servicios recibidos directamente, incluida la estructura, el proceso, el resultado de los servicios y una respuesta afectiva. Pascoe describió la Teoría de la discrepancia y la Teoría del cumplimiento, las dos teorías se originaron a partir de la investigación de la satisfacción laboral, la Teoría del Cumplimiento asumió que la magnitud de los resultados recibidos bajo circunstancias particulares determina la satisfacción y descuidó cualquier evaluación psicológica de los resultados. La teoría de la discrepancia ha tenido en cuenta la evaluación psicológica de los resultados en la formulación de la satisfacción y afirma que la insatisfacción se produce si los resultados reales se desvían de la expectativa inicial del sujeto.

Asimismo Linder (1982), menciona que la definición de satisfacción se deriva de la teoría de la actitud de Fishbein y Ajzen y de la investigación sobre satisfacción laboral. Entre los diversos determinantes probables de la satisfacción de un paciente con la atención médica se encuentran sus actitudes y percepciones previas a experimentar esa atención; después de revisar las teorías relevantes de las ciencias sociales, plantea la hipótesis de cinco variables psicológicas sociales que afectan las calificaciones de satisfacción. El presente intento de definir el concepto de satisfacción del paciente y formular hipótesis sobre algunos de sus determinantes puede considerarse como los primeros pasos en la construcción de una teoría de la satisfacción del paciente.

Respecto al concepto de satisfacción, tenemos a:

Ocaña (2021), define “satisfacción como el grado de bienestar que una persona tiene después de haber obtenido un servicio” (p. 23).

Asimismo, Manzoor et al (2019) precisa que, la satisfacción que experimenta el usuario, tiene relación con el estado de placer o felicidad que experimentan los pacientes, durante el uso de un servicio de salud; considera que el medir la

satisfacción en los pacientes, permite reconocer un estándar de efectividad de los servicios brindados.

Sin embargo, Zun et al (2018) afirma, que el nivel de satisfacción puede evaluarse mediante el instrumento SERVQUAL (SERV-service, QUAL-quality). Este instrumento se ha manejado en múltiples estudios de satisfacción de los pacientes y se ha considerado apropiado en los entornos sanitarios, con algunas modificaciones para adaptarlo al entorno específico.

Realizando una revisión y análisis de las conceptualizaciones basadas en diversos autores, se puede apreciar que el concepto ha pasado por diversas modificaciones con el transcurrir del tiempo, teniendo como tendencia de que el nivel de expectativas que asume el usuario en el momento de recibir el servicio, no solo determina la satisfacción sino también, el proceso que involucra la asistencia en sí.

Por otro lado, Asamrew et al (2020) precisa, en cuanto al nivel de satisfacción del paciente que es un factor aceptado internacionalmente, que debe estudiarse de forma rutinaria para complementar otros métodos de evaluación y garantizar una adecuada calidad para un óptimo funcionamiento del procedimiento de atención de la salud. Las personas experimentan uno de los tres niveles que a continuación mencionaremos: a) Nivel bajo o de insatisfacción b) Nivel medio o de satisfacción y c) Nivel alto o de complacencia.

Se consideran entre las dimensiones, respecto a la variable satisfacción del usuario: a) Humanística. - Esta dimensión se basa entre la comunicación del profesional de salud y el paciente, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: atención con cuidado y cautela, trato amable y cortés, discreción por la privacidad e intimidad, respetar el orden y observancia del adecuado uso del uniforme de los trabajadores del hospital. b) Científica tecnológica. – Comprende los conocimientos teóricos y/o prácticos que pueda tener el profesional médico como son: eficacia en el servicio, orientación en brindar charlas educativas, habilidad profesional en el manejo de tecnología y ofrecimiento de alternativas al tratamiento. c) Entorno. – Considera una serie de elementos y propiedades que propician la comodidad, como es la limpieza y orden en el hospital, iluminación, ventilación, señalización de seguridad adecuada en los interiores y exteriores del hospital, vigilancia.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Tipo de la investigación es aplicada, porque los resultados obtenidos, permitieron conocer la realidad de una forma organizada, rigurosa y sistemática.

##### **Diseño de investigación:**

Para Arias González & Covinos Gallardo (2021), definen respecto al diseño no experimental “Que no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se supediten las variables de estudio, así mismo, no se manipulan las variables”. (p. 78) En esta investigación se aplicó el diseño no experimental. Según Ríos (2017) afirma, que “en el diseño correlacional se plantean hipótesis, con el objeto de medir la relación entre dos variables, no determinar causas, e incluso servir de indicio para una investigación futura” (p. 81); nuestra indagación fue de diseño correlacional. Por otro lado, Hernández-Sampieri (2018) define que “Una investigación es transversal cuando se estudian las variables en simultáneo y en determinado momento, haciendo un corte en el espacio del tiempo” (p. 145) Se aplicó el estudio transversal.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Para la presente investigación se delimitaron 02 variables, siendo las siguientes: a) calidad de atención y b) satisfacción del usuario. Su operacionalización se representa en el anexo 1.

##### **Calidad de atención: Variable 1**

Definición conceptual: Arévalo (2021) la define como la manera en que una organización de salud, presta sus servicios de atención al paciente y hasta qué punto es capaz de complacer sus expectativas, a través de los recursos que ella tenga.

Definición operacional: Suma de la puntuación de 22 ítems basados en el método SERVQUAL, que incluye 05 dimensiones al respecto como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Indicadores:

Consideramos lo siguientes indicadores: confiabilidad, cuidado en el registro de atención; rapidez, cumplimiento del horario y asertividad, garantía, privacidad,

conocimiento, disposición, confianza, buen trato, interés y comunicación en un lenguaje sencillo, imagen, higiene, instalaciones adecuadas y comodidad.

Escala de medición:

Se consideró la escala ordinal, teniendo en cuenta la escala de Likert del 1 al 7.

Satisfacción del usuario: Variable 2

Definición conceptual: Ocaña (2021), define satisfacción como el grado de bienestar que una persona tiene después de haber obtenido un servicio.

Definición operacional: Se operacionaliza mediante el instrumento creado por las investigadoras, con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción con la calidad de atención que se le brinda al usuario; contiene 16 ítems e incluye 03 dimensiones como son: humanística, científica tecnológica y entorno.

Indicadores: Se consideraron los siguientes indicadores: respeto por la privacidad, atención con esmero y respeto por el orden de llegada, eficacia en el servicio, capacidad profesional y habilidad en el manejo de la tecnología, señalización de seguridad, vigilancia, orden e iluminación.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Según Arias et al (2016) en el artículo de la Revista Alergia México (2016), precisa “que la población a estudiar es un conjunto de casos, limitado, definido y accesible, que constituirá la base para la elección de la muestra que y, obedece a una serie de criterios predeterminados” (p. 202). El Hospital II Jorge Reátegui Delgado cuenta con una población de 647 pacientes que se atienden en promedio mensualmente en consulta externa.

**Criterios de inclusión:** Para el desarrollo del presente estudio se consideró lo siguiente a) Que los usuarios de consulta ambulatoria sean asegurados, b) que los beneficiarios sean mayores de 18 años, c) que los pacientes sean adscritos al hospital II Jorge Reátegui, d) que los asegurados que utilicen el servicio de consulta externa lo realicen de manera presencial.

**Criterios de exclusión:** Se tendrá en cuenta lo siguiente a) que no sean asegurados, b) que no estén adscritos al hospital Reátegui, c) no menores de 18 años y d) pacientes que se atiendan por tele llamada.

**Muestra:** Pandey & Pandey (2021) precisa “una muestra es una pequeña proporción de una población seleccionada para su observación y análisis” (p.43).

En este estudio, se consideró la muestra por conveniencia, la que se realizó a través de una selección no aleatoria, estableciendo 80 usuarios.

**Muestreo:** Se utilizó la muestra por conveniencia, por lo tanto, no se tendrá en cuenta la técnica estadística para la obtención de la misma.

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

De acuerdo a Palella & Martins (2017), sostienen que la técnica de la encuesta, está dirigida a conseguir información de quienes son objeto de estudio de la investigación, mediante una lista de preguntas que contestarán en anonimato.

En la presente investigación se aplicó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL, el cual servirá para determinar la percepción que tienen los pacientes acerca del servicio prestado por el Hospital II Jorge Reátegui Delgado. Fuentes et al (2020) define que:

El instrumento, es un mecanismo conformado por un conjunto de ítems que se encuentran ordenados de una manera específica. Es decir, por ítems preestablecidos que conllevan a cumplir un objetivo y así medir la variable y la dimensión; están conformados por indicadores. Todo instrumento debe someterse a tres criterios científicos: validez, confiabilidad y objetividad. (p. 65).

El cuestionario SERVQUAL Modificado, es el instrumento que se utilizó en esta indagación, y permitió medir la calidad de atención como la particularidad entre expectativas y percepción del cliente, dicha herramienta está validada en la "Guía Técnica que evalúa la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud"; su estructura comprende 22 ítems, divididos en cinco dimensiones que conlleva evaluar la calidad: fiabilidad (1-5), capacidad de respuesta (6-9), seguridad (10-13), empatía (14-18), aspectos tangibles (19-22). El nivel de medición será ordinal, se empleará una escala de Likert, del 1 al 7, donde, (1) significa nada satisfecho y (7) totalmente satisfecho.

Asimismo, se creó un cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario, comprende 16 ítems, divididos en tres dimensiones que son: humanística (1-6), científica tecnológica (7-12) y entorno (13-16).

**Validez del instrumento.** - Según Mohajan (2017) afirma que la fiabilidad y la validez son las dos características más importantes y fundamentales, en la

evaluación de cualquier instrumento o herramienta de medición para una buena investigación. La validez se refiere a lo que mide un instrumento y a lo bien que lo hace. Fiabilidad describe a la fe que se puede tener en los datos obtenidos por el uso de un instrumento. (p. 1)

La validez del instrumento satisfacción utilizado en esta investigación, fue sometido a juicio de un equipo de expertos, integrado por docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, quienes evaluaron la aplicabilidad del mismo.

**Tabla 1**

*Estadístico de fiabilidad del cuestionario satisfacción*

	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Satisfacción del usuario	,860	16

Se observa en la tabla 1, que el instrumento satisfacción, tiene coeficiente de Cronbach de 0,860 que indica fiabilidad de la mencionada herramienta.

**Tabla 2**

*Validación de expertos*

N	Experto	Especialidad	Calificación de Instrumento	Calificación
1	Dra. Africa del Valle Calanchez Uribarri	Lic. Administración, Doctora en Ciencias, Docente investigador	Aplicable	48
2	Dr. Kerwin José Chávez Vera	Lic. Administración, Docente investigador	Aplicable	46
3	Mg. Omar José Paiva Peñaloza	Lic. Administración	Aplicable	47

*Nota.* Presenta los expertos de la Universidad César Vallejo, que validaron el instrumento.



### **3.5. Procedimientos**

Se presentó una petición dirigida al director del Hospital II Jorge Reátegui, requiriéndole autorización, permiso y las facilidades a las investigadoras de este estudio, así como también las facilidades para aplicar el instrumento propuesto Cuestionario SERVQUAL Modificado y, de satisfacción; a los usuarios de consulta externa de dicho centro asistencial. Además, el programa Excel, servirá para la digitación de las respuestas de las encuestas, realizando luego un control de calidad.

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

Como primera acción, se realizó una encuesta a los usuarios de consulta ambulatoria que acudieron al hospital II Jorge Reátegui, en los turnos diurnos y vespertinos, en sesión de 15 minutos aproximadamente, por cada paciente. Luego se ingresó dicha información al programa hoja de cálculo de Excel y; finalmente se analizaron los datos utilizando el aplicativo SERVQUAL y, el programa estadístico SPSS versión 26, con la finalidad de obtener los resultados de la investigación, los cuales son explicados de manera descriptiva e inferencial, utilizando tablas y figuras, dando respuesta a los objetivos planteados en el estudio.

Análisis descriptivo Según Kaur (2018), Las estadísticas descriptivas se emplean para sintetizar datos de forma organizada, al describir la relación entre las variables respecto de una muestra o población. Asimismo insertan tipos de variables (nominales, ordinales, de intervalo y de razón), así como medidas de frecuencia, tendencia central, dispersión/variación y posición. Dado que las estadísticas descriptivas condensan los datos en un resumen más simple.

Análisis Inferencial Según Flores et al (2017), una inferencia es la elaboración de conclusiones a partir de las pruebas que se efectúan con los datos obtenidos de una muestra. Se emplean con el propósito de establecer la probabilidad de que una conclusión que se obtiene a partir de una muestra sea aplicable a la población de la cual se obtuvo. Es necesario tener en cuenta 3 aspectos: el diseño de la investigación, el número de mediciones y la escala de medida de las variables.

**Coefficiente de correlación de Pearson** Sedgwick (2012), Señala que el coeficiente de correlación de Pearson, se representa en una muestra por  $r$ ,

mientras que en la población del estudio o muestra se representa por  $\rho$ . Se mide en una escala sin unidades y puede tomar un valor desde -1 hasta +1, pasando por 0. Si el signo del coeficiente de correlación fuera positivo, entonces habría existido una correlación; si fuera negativo, entonces existiría una correlación negativa. Un coeficiente de correlación de cero habría indicado que no existe una asociación lineal entre las dos variables, es decir, que no están relacionadas.

### 3.7. Aspectos éticos

Este estudio se protegió basado en los principios éticos, para ello se solicitó la autorización previa de los usuarios de consulta externa para su participación en la encuesta que se llevó a cabo, al término de recibir su prestación médica.

El principio de Beneficencia y No Maleficencia constituye en no generar perjuicio físico o psicosocial a los beneficiarios atendidos en el mencionado servicio del “Hospital II Jorge Reátegui Delgado” durante el desarrollo del proyecto, amparando el derecho a la salud. También se dio cumplimiento al código de ética de la Universidad César Vallejo y, otras disposiciones vigentes respecto al derecho a la propiedad intelectual.

## IV. RESULTADOS

Una vez aplicado los instrumentos, se obtuvieron los siguientes resultados:

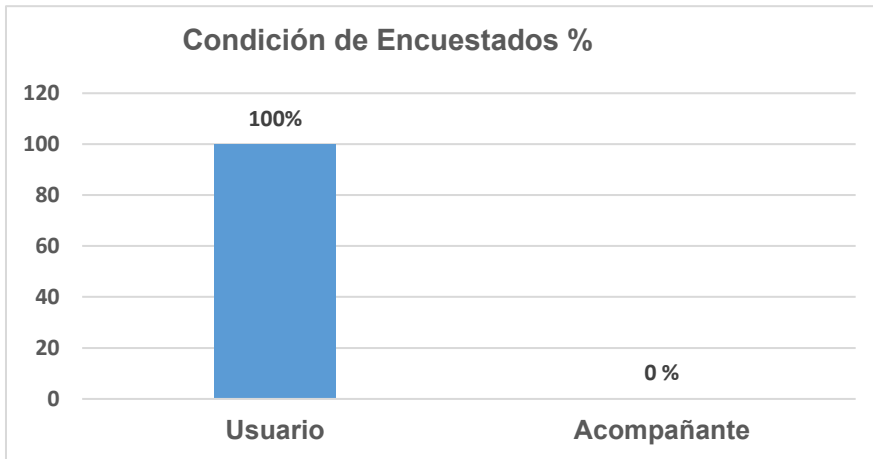
**Tabla 3**

*Condición del encuestado*

Condición	Encuestado	%
Usuario	80	100
Acompañante	0	0
TOTAL	80	100. %

*Nota.* resultado del aplicativo SERVQUAL

**Figura 1.** Condición del encuestado



Interpretación: En la tabla 3, se observa que en el servicio de Consulta Externa, 80 encuestados fueron usuarios obteniendo el 100% del total de encuestados y 0 acompañantes, se presume que aproximadamente el 100% de los usuarios vienen solos a la consulta médica.

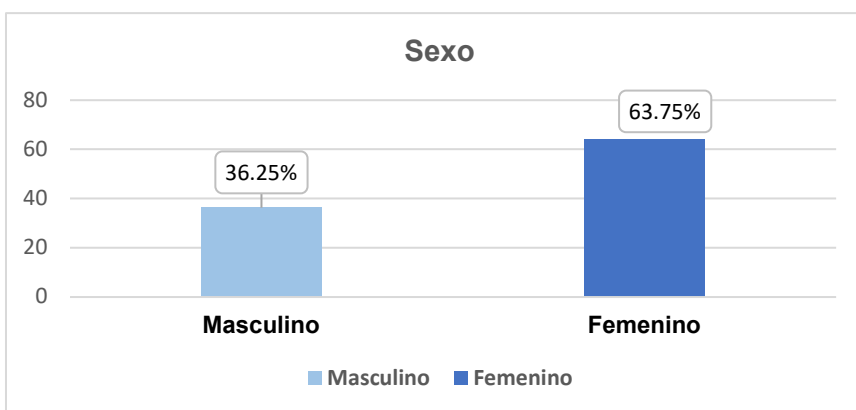
**Tabla 4**

*Sexo del encuestado*

Sexo	Encuestado	%
Masculino	29	36.25
Femenino	51	63.75
TOTAL	80	100. %

*Nota.* Resultado del aplicativo SERVQUAL

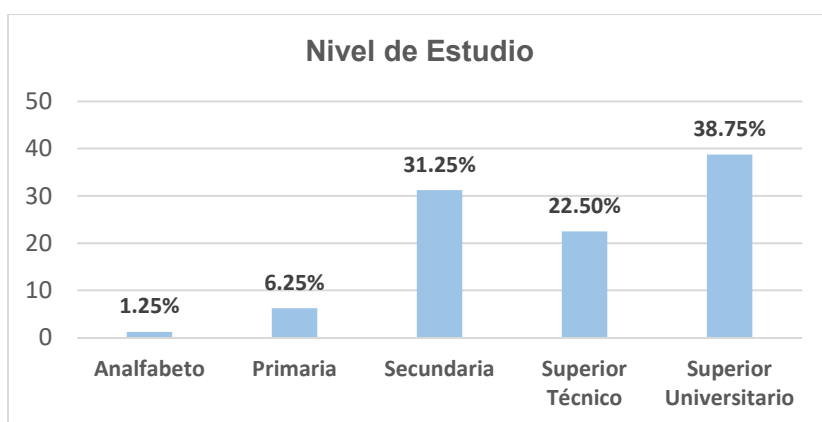
**Figura 2.** Sexo del encuestado



Interpretación: En la tabla 4, referente a la variable sexo, el 64% de los encuestados, es decir 51, que acuden al servicio de Consulta externa, son de sexo femenino y el 36% de los encuestados, es decir 29, son de sexo masculino.

**Tabla 5***Nivel de estudio del encuestado*

Nivel de Estudio	Encuestado	%
Analfabeto	1	1.25
Primaria	5	6.25
Secundaria	25	31.25
Superior Técnico	18	22.50
Superior Universitario	31	38.75
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100. %</b>

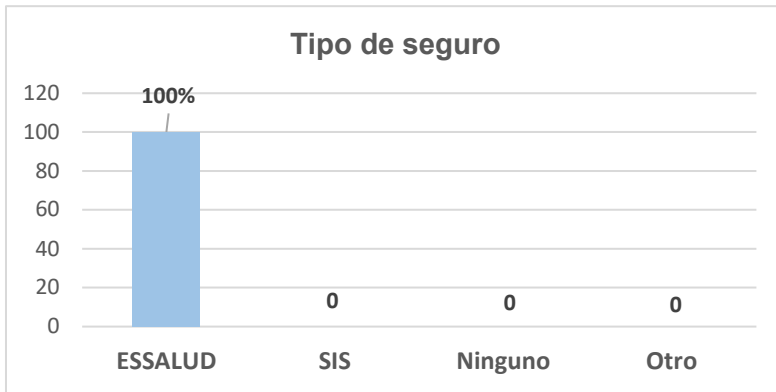
*Nota.* Resultado del aplicativo SERVQUAL**Figura 3.** Nivel de estudio del encuestado

Interpretación: En la tabla 5 con respecto al nivel de estudio, el 38.75% de los encuestados tienen estudios superior universitario, el 31.25% poseen secundaria completa, el 22.50.% dispone de estudios superior técnico; el 6.25% solo tienen estudios primarios y el 1.25% no cuenta con ningún nivel de estudios.

**Tabla 6***Tipo de seguro*

Tipo de Seguro por el cual se atiende	Encuestado	%
ESSALUD	80	100
SIS	0	0
Ninguno	0	0
Otro	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

*Nota.* Resultado del aplicativo SERVQUAL**Figura 4.** Tipo de Seguro del encuestado.



Interpretación: En la tabla 6 se aprecia que, de manera general los usuarios que acuden a la consulta ambulatoria poseen el seguro de EsSalud, esto es el 100% de los encuestados.

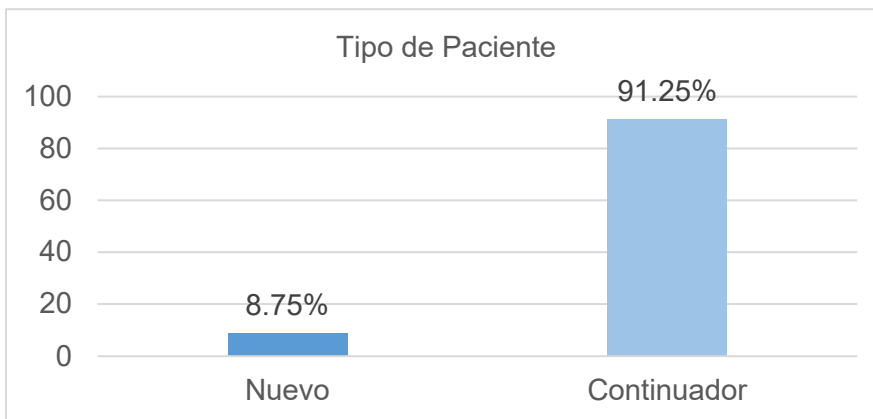
**Tabla 7**

*Tipo de paciente*

Tipo de Paciente	Encuestado	%
Nuevo	7	8.75
Continuador	73	91.25
TOTAL	80	100. %

*Nota.* Resultado del aplicativo SERVQUAL

**Figura 5.** Tipo de Paciente encuestado.



Interpretación: En la tabla 7 de los usuarios concurrentes a la consulta externa, el 91.25% son continuadores y solo el 8.75% de los encuestados son pacientes nuevos, quiere decir que en su mayoría los beneficiarios que asisten a este servicio lo hacen de manera reiterada.

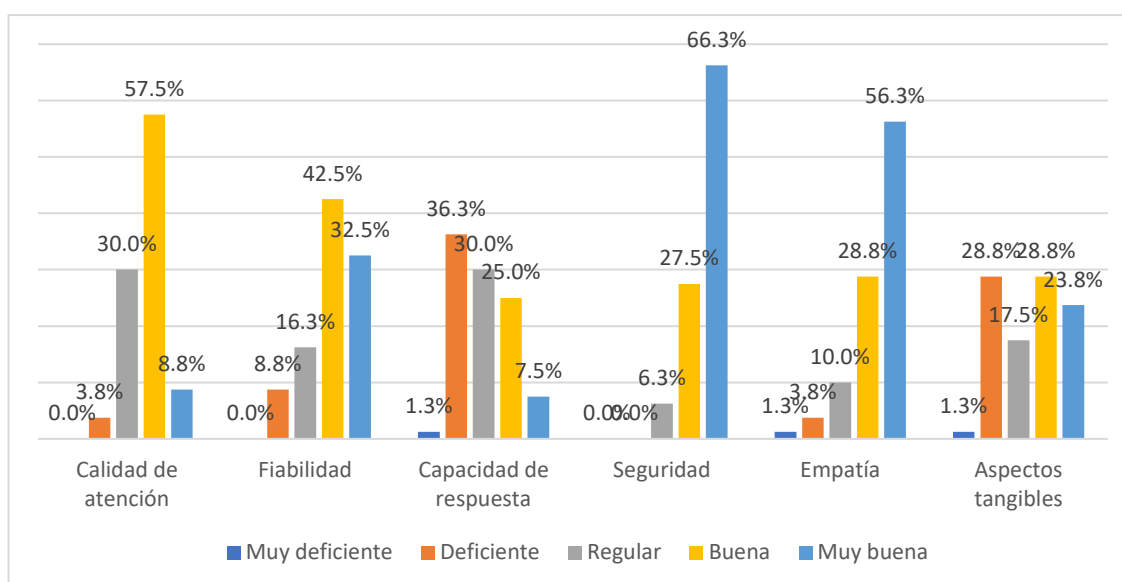
**Tabla 8**

*Nivel de la calidad de atención en consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022*

n=80	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Buena		Muy buena	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Calidad de atención	0	0,0	3	3,8	24	30,0	46	57,5	7
Fiabilidad	0	0,0	7	8,8	13	16,3	34	42,5	26	32,5
Capacidad de respuesta	1	1,3	29	36,3	24	30,0	20	25,0	6	7,5
Seguridad	0	0,0	0	0,0	5	6,3	22	27,5	53	66,3
Empatía	1	1,3	3	3,8	8	10,0	23	28,7	45	56,3
Aspectos tangibles	1	1,3	23	28,7	14	17,5	23	28,7	19	23,8

*Nota.* Cuestionario aplicado a los pacientes

**Figura 6.** Nivel de la calidad del servicio



Interpretación: La tabla 8 y figura 6 muestran el nivel de la calidad del servicio de atención en consulta externa del Hospital II Jorge Reategui, Piura 2022; se observa que en general el servicio es considerado de calidad por el 66.3%, al considerar que la calidad es buena o muy buena; dicha calidad se explica sobre todo por la fiabilidad del servicio, así como por la seguridad y empatía, que también son calificados mayoritariamente en dichos niveles por el 75%, 93.8% y 85%. Luego sigue en importancia los aspectos tangibles, calificados también de manera favorable por el 52.5%; el aspecto menos valorado del servicio es la capacidad de respuesta, que solo es calificada en forma favorable por el 32.5%.

Es importante tener en cuenta la cifra relativamente alta que no concuerda en que dicho hospital proporcione un buen servicio, dejando en claro que hay muchos aspectos por mejorar.

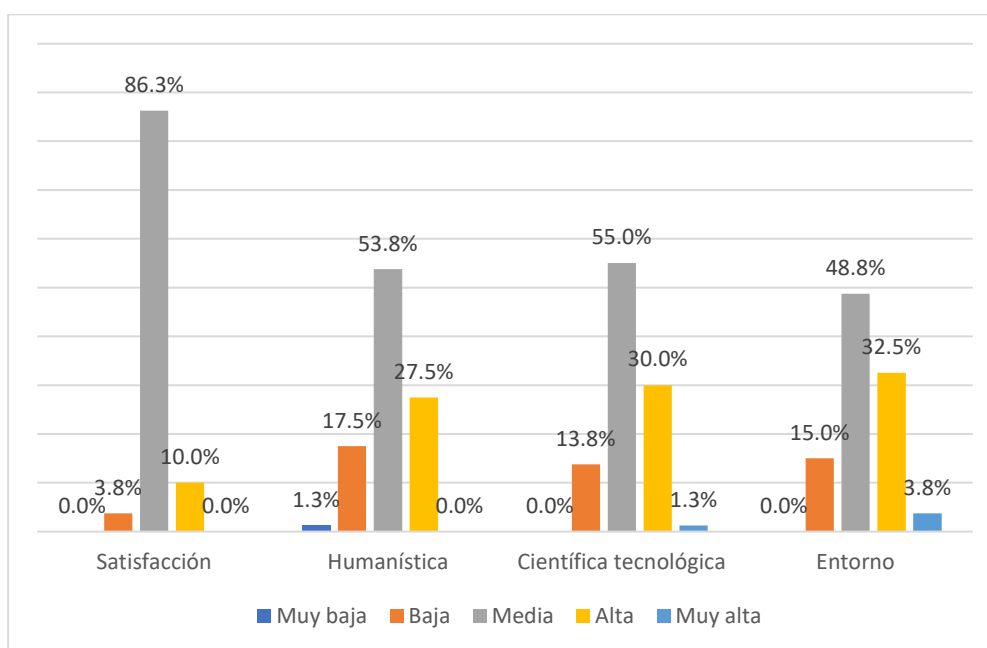
**Tabla 9**

*Nivel de satisfacción en los pacientes que acuden a consulta externa del Hospital II Jorge Reategui, Piura 2022*

n=80	Muy baja		Baja		Media		Alta		Muy alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfacción	0	0,0	3	3,8	69	86,3	8	10,0	0	0,0
Humanística	1	1,3	14	17,5	43	53,8	22	27,5	0	0,0
Científica tecnológica	0	0,0	11	13,8	44	55,0	24	30,0	1	1,3
Entorno	0	0,0	12	15,0	39	48,8	26	32,5	3	3,8

*Nota.* Cuestionario aplicado a los pacientes

**Figura 7.** Nivel de satisfacción por el servicio

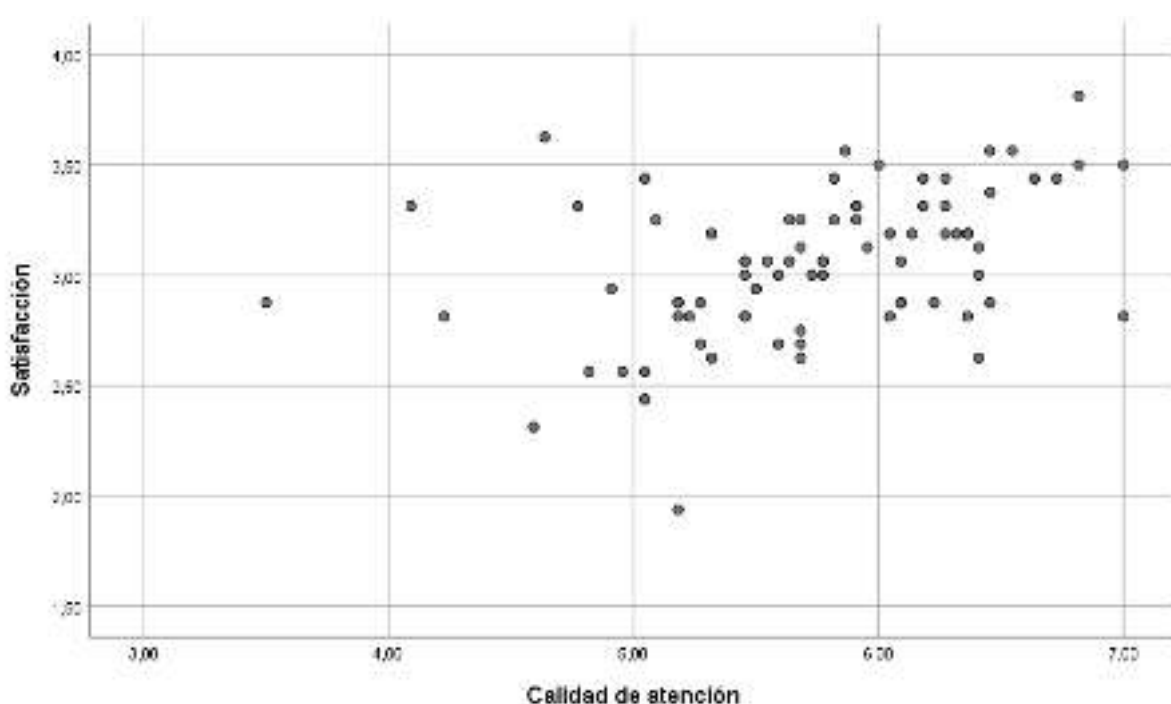


Interpretación: En relación a la satisfacción por el servicio, los resultados de la tabla 9 y figura 7, indican que en general, la satisfacción es media, según se desprende de la opinión del 86.3%; este nivel también se aprecia en lo concerniente a la satisfacción humanística, satisfacción científica tecnológica y satisfacción por el entorno, que son calificadas en el nivel anterior por el 53.8%, 55% y 48.8%. En este caso también se debe tener presente que son muy pocos los pacientes que realmente se encuentran satisfechos por el servicio, en sus diferentes aspectos.

**Objetivo global:** Determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022. Se obtuvo el siguiente resultado:

Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes de consulta externa del Hospital II Jorge Reategui, Piura 2022.

**Figura 8.** Comportamiento de la satisfacción en relación a la calidad de la atención.



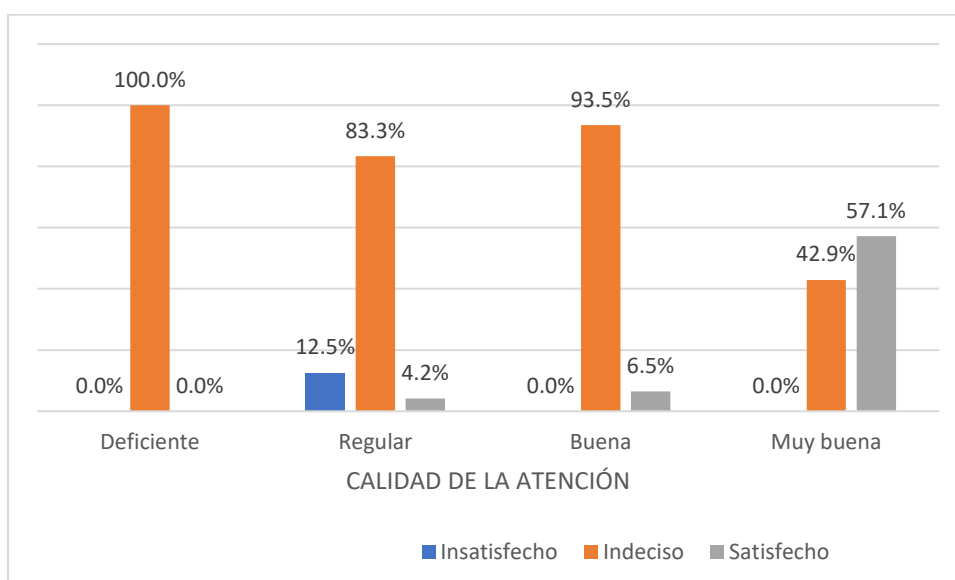
Interpretación: La figura anterior da cuenta que los puntajes más bajos de la satisfacción están asociados mayormente a puntajes bajos e intermedios en la calidad del servicio, mientras que los puntajes más altos en ambas variables guardan la misma correspondencia. Estos resultados muestran una relación positiva entre ambas variables, de manera que una mejora en la calidad de la atención, en general, trae una mejora en la satisfacción de los pacientes.



**Tabla 10****Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de la atención**

Calidad de la atención	Satisfacción							
	Insatisfecho		Indeciso		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0,0	3	100,0	0	0,0	3	100,0
Regular	3	12,5	20	83,3	1	4,2	24	100,0
Buena	0	0,0	43	93,5	3	6,5	46	100,0
Muy buena	0	0,0	3	42,9	4	57,1	7	100,0
Total	3	3,8	69	86,3	8	10,0	80	100,0

*Nota.* Cuestionario aplicado a los pacientes

**Figura 9.** Satisfacción del paciente en relación a la calidad de la atención

Interpretación: La tabla 10 muestra que los pacientes insatisfechos con el servicio, solo se evidencian en el grupo que califica en un nivel regular a la calidad del servicio, según se evidencia en las respuestas del 12.5%; en cambio el nivel regular se presenta con mayor frecuencia en el grupo de pacientes que califican en un nivel deficiente, regular y bueno a la calidad del servicio, según se refleja en la opinión del 100%, 83.3% y 93.5%. Los resultados muestran asimismo que los pacientes satisfechos son mayormente aquellos que califican en el nivel más alto a la calidad del servicio, según la opinión del 57.1%.

**Contraste de la hipótesis general:** Existe una relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022.

**Tabla 11**

*Correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los Pacientes.*

	Pearson	Satisfacción
Calidad de atención	r	,412**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	80
Fiabilidad	r	,305**
	Sig. (bilateral)	,006
	n	80
Capacidad de respuesta	r	,307**
	Sig. (bilateral)	,006
	n	80
Seguridad	r	,283*
	Sig. (bilateral)	,011
	n	80
Empatía	r	,229*
	Sig. (bilateral)	,041
	n	80
Aspectos tangibles	r	,214
	Sig. (bilateral)	,056
	n	80

*Nota.* Cuestionario aplicado a los pacientes

\*\* : Prueba altamente significativa. \*Prueba significativa

**Interpretación:** Los resultados de la tabla 11 indican que la calidad de la atención evidencia una correlación relativamente baja,  $r=0.412$ , pero significativa con la satisfacción, según se deduce de la significancia de la prueba,  $\text{Sig.}=0.000$ , inferior a 0.05. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis de que existe una relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022.

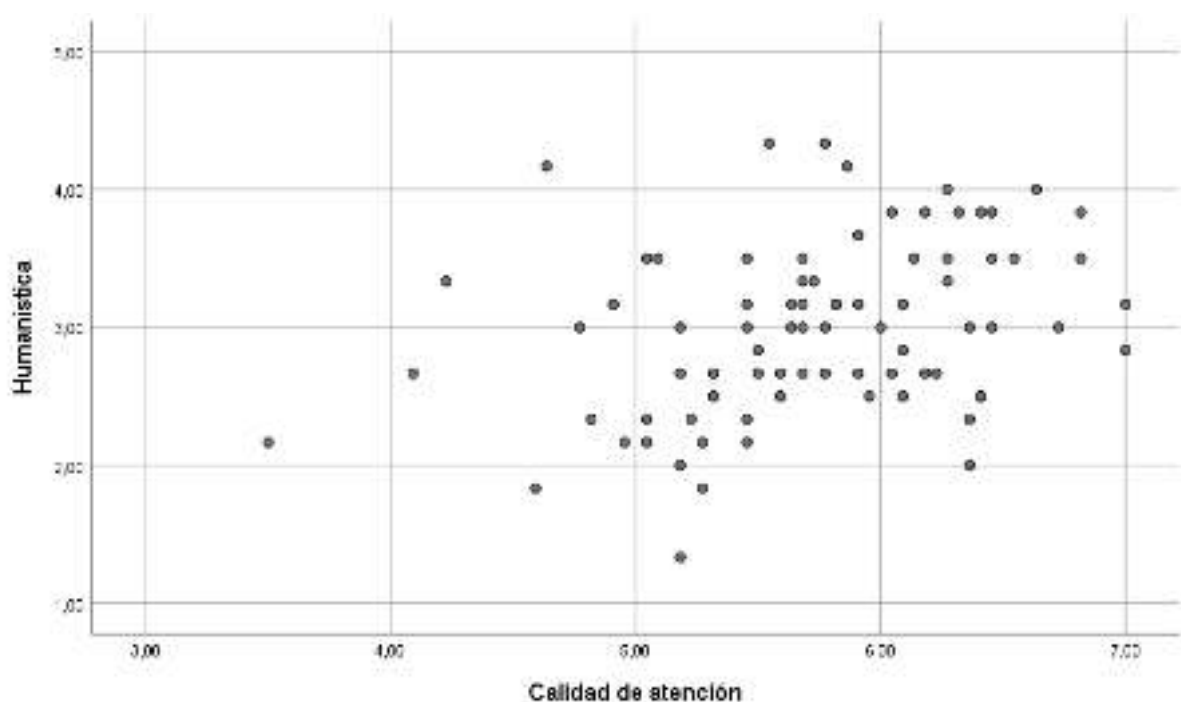
También es importante mencionar que, la satisfacción se relaciona en forma significativa ( $\text{Sig.}<0.05$ ) con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del servicio, aunque solo las correlaciones con las dos primeras dimensiones son relativamente importantes.

Estos resultados dejan en evidencia que una mejora en la fiabilidad y capacidad de respuesta, prospera de manera significativa la satisfacción del paciente.

**Objetivo específico 1:** Identificar la relación de la calidad de atención respecto a la satisfacción humanística que reciben los pacientes de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022. Se obtuvo el siguiente resultado:

Relación entre la calidad de atención y la satisfacción humanística en los pacientes de consulta externa del Hospital II Jorge Reategui, Piura 2022.

**Figura 10.** Comportamiento de la satisfacción humanística en relación a la calidad de la atención.



Interpretación: La figura 10 da cuenta que las valoraciones más bajas en la satisfacción humanística, están asociadas mayormente a valoraciones bajas e intermedias en a la calidad de la atención, y que a medida que mejoran las valoraciones en esta variable, mejoran las valoraciones de la satisfacción humanística. Se observa que ambos aspectos se relacionan en forma positiva, de manera que una mejora en la calidad del servicio, mejora dicha satisfacción en el paciente.

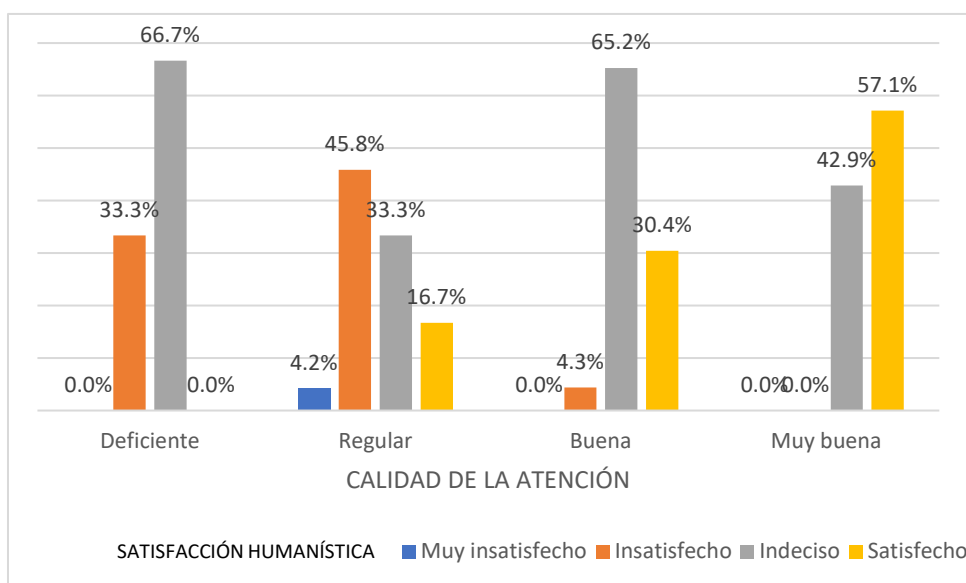
**Tabla 12**

*Satisfacción humanística en relación a la calidad de la atención*

Calidad de la atención	Satisfacción humanística									
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indeciso		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3	100,0
Regular	1	4,2	11	45,8	8	33,3	4	16,7	24	100,0
Buena	0	0,0	2	4,3	30	65,2	14	30,4	46	100,0
Muy buena	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	7	100,0
Total	1	1,3	14	17,5	43	53,8	22	27,5	80	100,0

*Nota.* Cuestionario aplicado a los pacientes

**Figura 11.** Satisfacción humanística en relación a la calidad de la atención.



Interpretación: En la tabla 12 se deja en evidencia que los pacientes insatisfechos son mayormente los que califican como deficiente o regular a la calidad de la atención, según lo refiere el 45.8%; también se observa que los que no definen su satisfacción humanística, mayormente son los que califican como deficiente o buena a la calidad del servicio, como se aprecia en la opinión del 66.7% y 65.2%. En cambio, los pacientes que evidencia satisfacción humanística, mayormente son los que consideran que la calidad del servicio es muy alta, de acuerdo a la opinión del 57.1%.

**Tabla 13***Correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción humanística*

	Pearson	Satisfacción humanística
Calidad de atención	r	,339**
	Sig. (bilateral)	,002
	n	80
Fiabilidad	r	,141
	Sig. (bilateral)	,212
	n	80
Capacidad de respuesta	r	,240*
	Sig. (bilateral)	,032
	n	80
Seguridad	r	,260*
	Sig. (bilateral)	,020
	n	80
Empatía	r	,245*
	Sig. (bilateral)	,029
	n	80
Aspectos tangibles	r	,213
	Sig. (bilateral)	,057
	n	80

*Nota.* Cuestionario aplicado a los pacientes

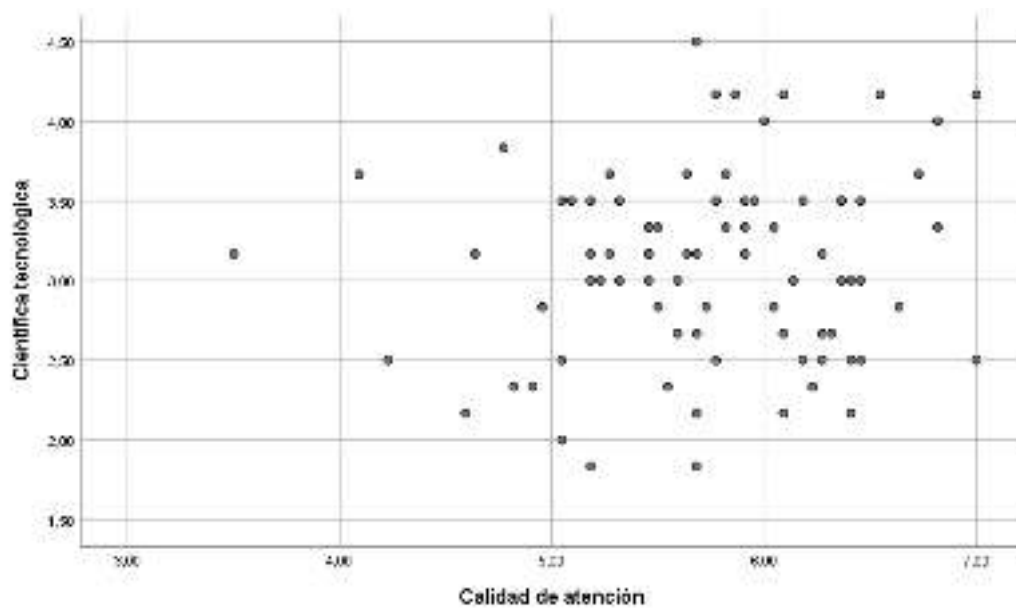
\*\* : Prueba altamente significativa. \*Prueba significativa

Interpretación: La tabla 13 da cuenta que la calidad de la atención, evidencia una correlación relativamente baja ( $r=0.339$ ) pero significativa con la satisfacción humanística, según se deduce de la significancia,  $\text{Sig.}=0.002$ , que inferior a 0.05. Este resultado conduce a aceptar la hipótesis de que existe una relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción humanística en los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022.

Cabe destacar que si bien, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía se relacionan en forma significativa ( $\text{Sig.}<0.05$ ) con la satisfacción humanística, sin embargo dichas correlaciones son demasiado bajas como para tener importancia práctica.

**Objetivo específico 2:** Evaluar la relación de la calidad de atención respecto a la satisfacción científica tecnológica que reciben los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022. Se obtuvo el siguiente resultado:

**Figura 12.** Comportamiento de la satisfacción científica tecnológica en relación a la calidad de la atención.



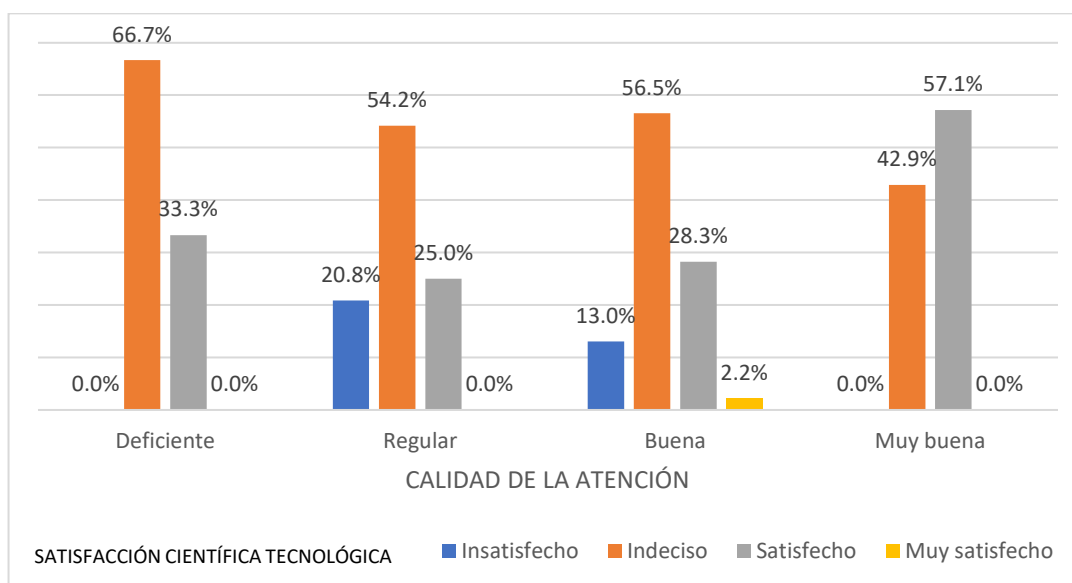
Interpretación: La figura 12 deja en evidencia que las valoraciones más bajas por la satisfacción tecnológica están relacionadas tanto a puntuaciones bajas, como a las intermedias o altas en la calidad del servicio; algo similar sucede con las valoraciones altas en dicha satisfacción. Estos resultados no evidencian un comportamiento definido que indique que una mejora en la calidad del servicio, mejore la satisfacción científica tecnológica.

**Tabla 14***Satisfacción científica tecnológica en relación a la calidad de la atención*

Calidad de la atención	Satisfacción científica tecnológica									
	Insatisfecho		Indeciso		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3	100,0
Regular	5	20,8	13	54,2	6	25,0	0	0,0	24	100,0
Buena	6	13,0	26	56,5	13	28,3	1	2,2	46	100,0
Muy buena	0	0,0	3	42,9	4	57,1	0	0,0	7	100,0
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>13,8</b>	<b>44</b>	<b>55,0</b>	<b>24</b>	<b>30,0</b>	<b>1</b>	<b>1,3</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Cuestionario aplicado a los pacientes

**Figura 13.** Satisfacción científica tecnológica en relación a la calidad de la Atención



Interpretación: La tabla 14 da cuenta que los pacientes que están insatisfechos con la dimensión científica tecnológica, 20.8% y 13%, pertenecen a los grupos de pacientes que califican a la calidad de la atención en un nivel regular y bueno; los pacientes que no definen su satisfacción (indecisos), mayormente son aquellos que califican en un nivel deficiente, regular o bueno a la calidad del servicio, como se observa en la opinión del 66.7%, 54.2% y 56.5%. Los clientes que evidencian satisfacción por dicha dimensión, mayormente son los que califican como muy buena a la calidad del servicio, como se desprende de la opinión del 57.1%.

**Tabla 15**

*Correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción científica tecnológica*

	Pearson	Satisfacción científica tecnológica
Calidad de atención	r	,125
	Sig. (bilateral)	,270
	n	80
Fiabilidad	r	,086
	Sig. (bilateral)	,446
	n	80
Capacidad de respuesta	r	,200
	Sig. (bilateral)	,075
	n	80
Seguridad	r	,025
	Sig. (bilateral)	,822
	n	80
Empatía	r	,041
	Sig. (bilateral)	,715
	n	80
Aspectos tangibles	r	,027
	Sig. (bilateral)	,814
	n	80

*Nota.* Cuestionario aplicado a los pacientes

\*\* : Prueba altamente significativa. \*Prueba significativa

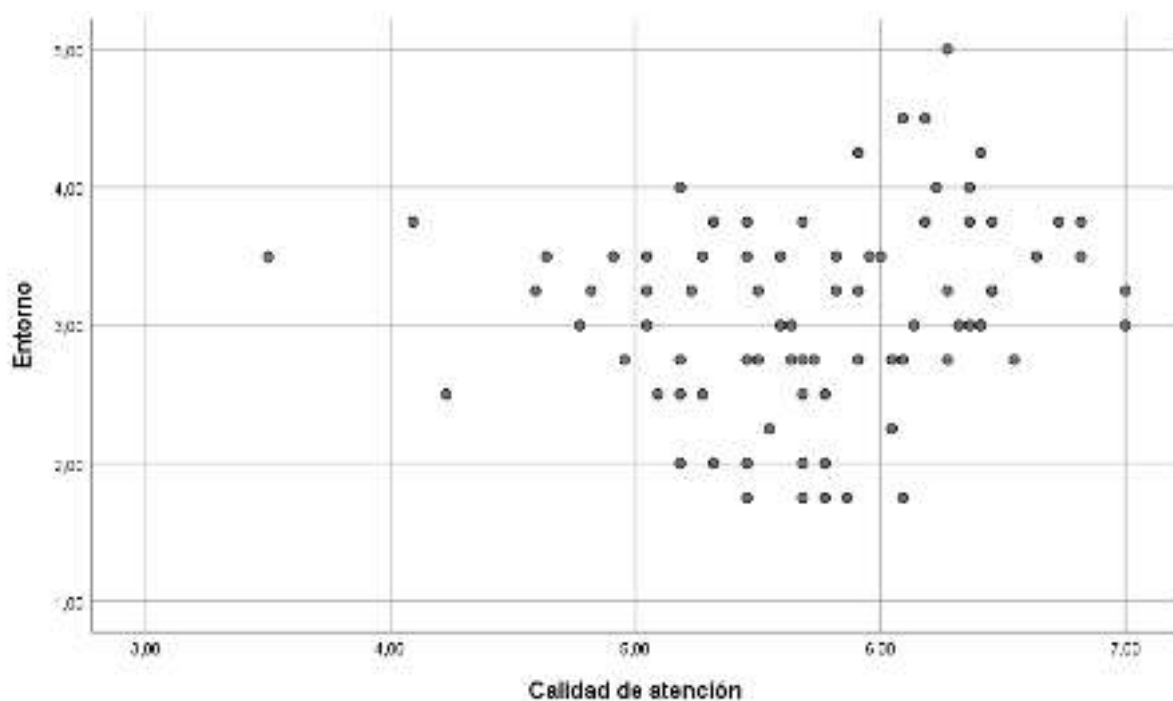
Interpretación: Los resultados de la tabla 15, dan cuenta que la calidad de la atención no evidencia una correlación ( $r=0.125$ ) significativa con la satisfacción científica y tecnológica; este resultado no aporta evidencias que conduzcan a aceptar la hipótesis de que existe una relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción científica-tecnológica en los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022.

También se debe señalar que dicha satisfacción no guarda relación significativa ( $\text{Sig.}>0.05$ ) con ningún aspecto de la calidad del servicio.



**Objetivo específico 3:** Valorar la relación de la calidad de atención, respecto de la satisfacción del entorno que perciben los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022. El resultado fue el siguiente:  
Relación entre la calidad de atención y la satisfacción por el entorno en los pacientes de consulta externa del Hospital II Jorge Reategui, Piura 2022.

**Figura 14.** Comportamiento de la satisfacción por el entorno en relación a la calidad de la atención.

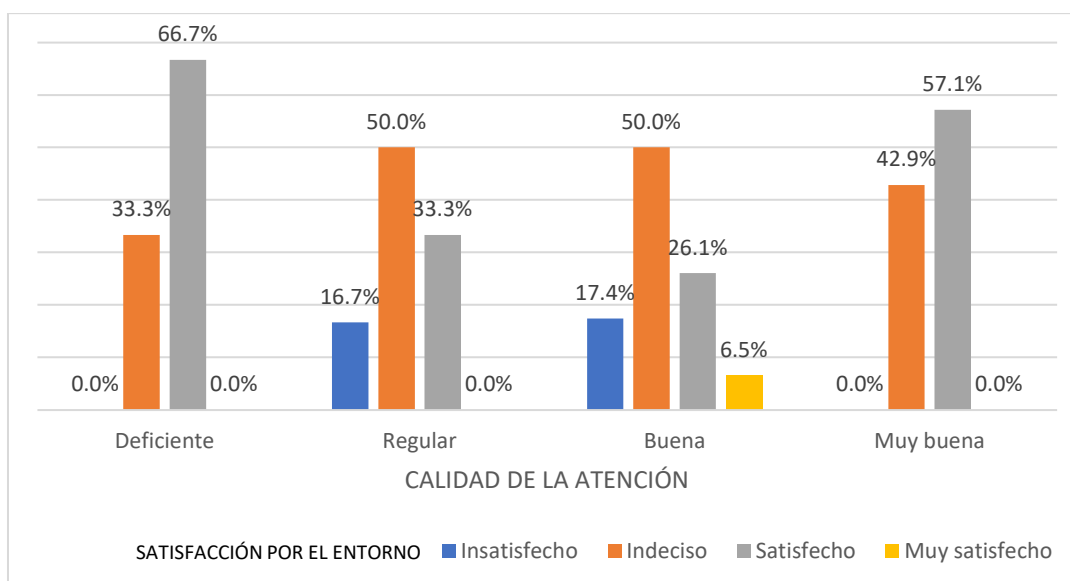


Interpretación: La figura 14 da cuenta que las valoraciones más bajas por la satisfacción del entorno se asocian tanto a valoraciones bajas, como a las intermedias y altas en la calidad de la atención, sucediendo lo mismo con las valoraciones más altas. El diagrama no evidencia ninguna tendencia que indique que una mejora en la calidad del servicio mejore la satisfacción por el entorno.

**Tabla 16****Satisfacción por el entorno en relación a la calidad de la atención**

Calidad de la atención	Satisfacción por el entorno									
	Insatisfecho		Indeciso		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3	100,0
Regular	4	16,7	12	50,0	8	33,3	0	0,0	24	100,0
Buena	8	17,4	23	50,0	12	26,1	3	6,5	46	100,0
Muy buena	0	0,0	3	42,9	4	57,1	0	0,0	7	100,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>15,0</b>	<b>39</b>	<b>48,8</b>	<b>26</b>	<b>32,5</b>	<b>3</b>	<b>3,8</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

*Nota* Cuestionario aplicado a los pacientes

**Figura 15.** Satisfacción por el entorno en relación a la calidad de la atención

Interpretación: La tabla 16 y figura 15 dan cuenta que los pacientes insatisfechos con el entorno forman parte del grupo de pacientes que califica como regular o buena a la calidad del servicio, según se evidencia en el 16.7% y 17.4%; los pacientes que no definen su satisfacción por dicho entorno, mayormente también pertenecen a dichos grupos, según se evidencia en la opinión del 50%. Los hallazgos muestran asimismo que los clientes que están satisfechos con dicho entorno, mayormente pertenecen al grupo de pacientes que califica como deficiente o muy buena a la calidad del servicio, según se deduce de la opinión del 66.7% y 57.1%.

**Tabla 17***Correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción por el entorno*

	Pearson	Satisfacción por el entorno
Calidad de atención	r	,161
	Sig. (bilateral)	,153
	n	80
Fiabilidad	r	,275*
	Sig. (bilateral)	,014
	n	80
Capacidad de respuesta	r	,002
	Sig. (bilateral)	,989
	n	80
Seguridad	r	,150
	Sig. (bilateral)	,185
	n	80
Empatía	r	,048
	Sig. (bilateral)	,671
	n	80
Aspectos tangibles	r	,082
	Sig. (bilateral)	,470
	n	80

*Nota.* Cuestionario aplicado a los pacientes

\*\* : Prueba altamente significativa. \*Prueba significativa

Interpretación: Los resultados de la tabla 17 indican que la calidad de la atención no se relaciona en forma significativa con la satisfacción por el entorno, según se deduce de la correlación (0.161) muy cercana a cero y no significativa, como lo indica la significancia de la prueba, Sig.=0.153, superior a 0.05. Este resultado no permite aceptar la hipótesis de que existe una relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción por el entorno en los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022.

Es importante señalar también que, ninguna de las dimensiones de la calidad del servicio se relaciona en forma significativa (Sig.>0.05) con la satisfacción por el entorno.

## V. DISCUSIÓN

Mediante los resultados obtenidos de la presente investigación, se confirma el objetivo general así como la hipótesis planteados en el estudio, y ello corrobora la relación entre la variable calidad de atención y satisfacción, se deduce a partir de las respuestas de los 80 encuestados respecto a las variables, el coeficiente de correlación de Pearson fue = ,412 con un nivel de significancia de 0.000 inferior a 0.05, que indica una correlación relativamente baja pero significativa. Estos resultados coinciden con la investigación de Velásquez (2020), denominada “Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio de Salud, 2019”, donde, mediante la prueba de regresión logística ordinal, resultó una significancia 0,000 menor a 0,05 y se precisó que existe una relación moderada de 0,434 entre las variables; evidenciando que la calidad de servicio tiene incidencia significativa en la satisfacción del usuario.

Así también, se demostró la relación entre la variable calidad de atención y la primera dimensión satisfacción humanística, partiendo de las respuestas de los 80 entrevistados se obtuvo una correlación de Pearson = ,339 y un nivel de significancia de 0.002, inferior a 0.05, que representa una correlación relativamente baja pero significativa, por ello se acepta la hipótesis de que hay relación entre la calidad de atención y la satisfacción humanística. Este resultado tiene relación con lo mencionado por Cerrón y Aguilar (2018), quienes en su investigación titulada “Atención de calidad y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú-2018”, en el cual el resultado de Pearson fue de 0,87; que indica que existe una relación directamente proporcional entre la atención de calidad y la satisfacción del usuario externo, en consecuencia; a mayores puntuaciones de la atención de calidad le corresponden mayores puntuaciones de la satisfacción del usuario externo.

Además, se comprobó que no existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción científica tecnológica, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue ,125 y un nivel de significancia de 0.270 superior a 0.05. Resultado que coincide con Mandujano y Rojas (2018), en su investigación titulada: “Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria en el Hospital Félix Mayorca Soto Tarma 2018”, donde al relacionar las variables principales de la investigación se obtuvo como resultado que el 43% de los 90 usuarios indican que existe poca satisfacción en relación a la calidad de atención en consulta, así también indican que el nivel de significancia fue de 0,081 que es mayor a 0,05, por ello se determina que no existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria.

Finalmente, se demostró la no existencia de relación entre la variable calidad de atención y la dimensión satisfacción del entorno, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de ,161 y un nivel de significancia de ,153 superior a 0.05; es decir no se relacionan de forma significativa, Este resultado guarda relación con Al-Mhasnah et. al. (2018), en su revista científica titulada “La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, realizado en el sector sanitario jordano”, donde los resultados reflejaron que se aplicaron programas para mejorar la calidad en este sector, no obstante, la satisfacción de los pacientes no ascendió, por ello se deduce que no existiría relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

## VI. CONCLUSIONES

Se concluyó que la calidad de atención cuenta con una correlación relativamente baja pero significativa respecto al nivel de satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui Delgado, Piura 2022, como se observa en la tabla 11, donde el coeficiente de correlación de Pearson es = ,412; además se obtuvo una significancia de 0.000 inferior a 0.05.

Así mismo, se concluyó que la calidad de atención tiene una correlación relativamente baja pero significativa respecto al nivel de satisfacción humanística del usuario de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui Delgado, Piura 2022. Ello se puede observar en la tabla 13, donde se comprobó la existencia de una correlación relativamente baja pero significativa, con un coeficiente de correlación de Pearson de ,339; y con un nivel de significancia de 0.002 inferior a 0.05.

Se concluyó que la calidad de atención no evidencia una correlación con respecto a la satisfacción científica tecnológica del usuario de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui Delgado, Piura 2022. Como se observa en la tabla 15, donde se comprobó que no existe una correlación entre la variable calidad de atención y la segunda dimensión de la investigación, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue ,125; con un nivel de significancia de 0.270 superior a 0.05.

Finalmente, se llegó a la conclusión que la calidad de atención no se relaciona en forma significativa con la satisfacción del entorno del usuario de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui Delgado, Piura 2022. Esto se observa en la tabla 17, donde se demostró que no existe relación entre la variable calidad de atención y la tercera dimensión, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson fue de ,161 y el nivel de significancia 0.153 que es superior a 0.05.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se sugiere a la Dirección del Hospital II Jorge Reátegui Delgado, reunir esfuerzos para mejorar la calidad de atención a los usuarios, en conjunto con el área administrativa de la Red Asistencial Piura, con la finalidad de gestionar y ejecutar el presupuesto necesario para implementar estrategias de mejora del servicio, incluyendo capacitaciones en atención al cliente, así también incluir en el Plan Anual de Capacitación, Seminarios, Cursos orientados a los profesionales de la salud y personal administrativo para que estén actualizados, entrenados en brindar atención adecuada, oportuna, con calidez y a la vanguardia de la tecnología. El conjunto de estas acciones se reflejará en la satisfacción de los pacientes, lo que permitirá al hospital mantener una gestión superior al resto de los establecimientos de salud; y siendo los procesos más ágiles y dinámicos se podrá garantizar calidad en la atención sanitaria de los usuarios adscritos a este nosocomio.

Se recomienda a la dirección del Hospital II Jorge Reátegui Delgado, elaborar planes que sirvan para optimizar la comunicación entre el personal de salud y los pacientes, talleres como técnicas de manejo del estrés y tolerancia a la frustración que son impartidos generalmente por profesionales de la salud mental, esto sería elemental para que la interacción entre el personal y los pacientes sea más empática. Así también optimizar los procesos que incluyen la recepción de dudas, reclamos y/o sugerencias, para que sean asertivos y eficientes, ya que esto repercutirá notablemente en la satisfacción de los pacientes.

Asimismo, se recomienda a la dirección del Hospital II Jorge Reátegui Delgado, realizar controles periódicos del personal de salud contratado, a fin de determinar la calidad del servicio que están brindando, empleando instrumentos que reflejen resultados fiables, y con la información obtenida, ejecutar charlas que permitan mejorar aquellas debilidades que se observen en el personal, con el propósito de ofrecer un buen servicio a los pacientes; así mismo se sugiere realizar capacitaciones con el fin de que puedan manejar correctamente la tecnología del hospital y, que el personal se mantenga a la vanguardia en cuanto a los avances en medicina, y los pacientes reciban la mejor atención posible.

Finalmente, se recomienda a la administración del Hospital II de Jorge Reátegui Delgado, realizar una inspección de toda el área para determinar que deficiencias en temas de infraestructura existen, y elaborar planes de contingencia que tendrían que ser ejecutados en orden de urgencia, con la finalidad de brindar un espacio cómodo, seguro, limpio y ordenado para los pacientes, así como también la ventilación adecuada que debe tener todo espacio hospitalario. Además, se sugiere reforzar la seguridad dentro y fuera del hospital de ser necesario. La implementación de estas medidas de mejora del entorno del hospital, podría mejorar la experiencia de los usuarios.



## REFERENCIAS

- Al-Damen, R. (2017). Health care service quality and its impact on patient satisfaction “case of Al-Bashir Hospital”. URL: <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n9p136>
- Al-Mhasnah, A., Salleh, F., Afthanorhan, A., & Ghazali, P. J. M. S. L. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Management Science Letters*, 8(12), 1413-1420. URL: <https://Doi.org/10.5267/j.msl.2018.10.003>
- Amorim, L., Senna, M., Alencar, G. et al. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC Oral Health* 19, 126 (2019). <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0803-8>
- Arévalo Marcos, R. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/6664>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., & Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Arias Gonzáles, J., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Primera edición digital, junio del 2021 [www.tesisconjosearias.com](http://www.tesisconjosearias.com). Perú N° 2021-05553. ISBN: 978-612-48444-2-3. 133 pág. <https://www.researchgate.net>
- Asamrew, N., Endris, A., & Tadesse, M. (2020). Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia. *Journal of environmental and public health*, 2020. Volume 2020 article ID 2473469 <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Becerra-Canales, B. (2018). Satisfacción de usuarios en consulta externa de hospitales públicos de la región Ica, 2018. *Rev. méd. panacea*, 89-92. <https://doi.org/10.35563/rmp.v7i3.18>
- Business Bliss Consultants FZE. (November 2018). Theories of Patient Satisfaction. Retrieved from <https://nursinganswers.net/essays/theories-patient-satisfaction-2957.php?vref=1>

- Carrillo Perea, P., & Dediego Vargas, D. (2020). Factores que inciden en el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consulta externa en Colombia año 2020 (Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali). <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/5114>
- Cerrón Fernández, S., & Aguilar Melgarejo, D. (2018). Atención De Calidad Y Satisfacción Del Usuario En El Servicio De Consulta Externa Del Hospital Regional De Huancavelica, Perú-2018. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35023/cerron\\_fs.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35023/cerron_fs.pdf?sequence=1)
- Cornesky, R. (1991). Implementing Total Quality Management in Higher Education. Magna Publications, Inc., 2718 Dryden Dr., Madison, WI 53704. ISBN-0-912150-17-3 <https://www.gettextbooks.com>
- Chú, L. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017 [Tesis, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4853>
- Fatima, T., Malik, S.A. and Shabbir, A. (2018), "Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 35 No. 6, pp. 1195-1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Rev la Fac Med Humana*, 20(3), 397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Flores-Ruiz, E., Miranda-Novales, M., & Villasís-Keever, M. (2017). The research protocol VI: How to choose the appropriate statistical test. *Inferential statistics. Revista Alergia México*, 64(3), 364-370. DOI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755084011>
- Fuentes-Doria, D., Toscano-Hernández, A., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J., & Díaz Pertuz, L. (2020). Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias

administrativas y contables. DOI: <http://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>

Guevara Carranza, J. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26164>

Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.

Infantes Gómez F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev Peru Med Integrativa.2017;2(2):133-9. ISSN: 2415 – 2692

Juan Fariño et al. (2018) Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista científica INSPILIP V. (2), Número 2, Guayaquil, Ecuador. P (6). Recuperado a partir de <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>

Kaur P, Stoltzfus J, Yellapu V. Descriptive statistics. Int J Acad Med (2018);4:60-3 Available from: <https://www.ijam-web.org/text.asp?2018/4/1/60/230853>

Kumar, M., Raju, N., & Kumar, M. (2016). Quality of quality definitions-an analysis, *International Journal of Scientific Engineering and Technology*, ISSN:2277-158 Volume No.5(3),pp: 142-148. DOI:10.17950/ijset/v5s3/304

Linder-Pelz S. Toward a theory of patient satisfaction. Soc Sci Med. 1982;16(5):577-82 [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(82\)90311-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(82)90311-2)

Mandujano Toralva, V., & Rojas Meléndez, E. (2019). Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria en el hospital “Felix Mayorca Soto”–Tarma, 2018. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/922>

Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician’s behavior as a moderator. *International journal of environmental research and public health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>

- Mohajan, H. (2017). Two criteria for good measurements in research: Validity and reliability. *Annals of Spiru Haret University. Economic Series*, 17(4), 59-82  
<https://mpr.ub.uni-muenchen.de/83458>
- Ocaña Román, L. (2021). Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción del paciente de consulta externa de un centro de salud.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/8675>
- Parella S., & Martins, F. (2017). Metodología de la investigación cuantitativa (4ta Edición). Caracas: FEDUPEL
- Pandey, P., & Pandey, M. (2021). Research methodology tools and techniques. Bridge Center. ISBN: 978-606-93502-7-0
- Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 31(4), 137-142.
- Ríos Ramírez, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. ISBN-13: 978-84-17211-23-3
- Salud, M. (2017). Conferencias mundiales de promoción de la salud desde Ottawa hasta Helsinki. <https://www.paho.org>
- Hernández-Sampieri, R. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México. ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Sedgwick, P. (2012). Pearson's correlation coefficient. *Bmj*, 345.  
<https://doi.org/10.1136/bmj.e4483>.
- Sisalema Rivera, K. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42685>
- Umoke, M., Umoke, P., Nwimo, I., Nwalieji, C., Onwe, R., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE open medicine*, 8, 2050312120945129.  
<https://doi.org/10.1177/2050312120945129>

- Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A review of healthcare service quality dimensions and their measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102-127. <https://doi.org/10.1177/0972063418822583>
- Velásquez Fuentes, E. (2020). Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40912>
- Zun, A. B., Ibrahim, M., & Hamid, A. (2018). Level of satisfaction on service quality dimensions based on SERVQUAL model among patients attending 1 Malaysia clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman medical journal*, 33(5), 416. doi: 10.5001/omj.2018.76

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

**TITULO: CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL JORGE REATEGUI, 2022**

**AUTORES:** Correa Campos, Diana (ORCID: 0000000221708935) López Pacherras, Marcela Susana (ORCID: 0000000239636861)

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Existe relación entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se relaciona la calidad de atención respecto a la satisfacción humanística que reciben los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención respecto a la satisfacción científica tecnológica que reciben los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención respecto a la satisfacción del entorno que perciben los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022?</p> <p>¿Cuál es el Nivel de relación que existe entre calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de consulta ambulatoria del Hospital Jorge Reategui</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación de la calidad de atención respecto a la satisfacción humanística que reciben los pacientes de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022</p> <p>Evaluar la relación de la calidad de atención respecto a la satisfacción científica tecnológica que reciben los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022</p> <p>Valorar la relación de la calidad de atención respecto de la satisfacción del entorno que perciben los usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La relación es significativa entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022.</p> <p>La relación no es significativa entre calidad de atención y la satisfacción de usuarios de consulta externa del Hospital II Jorge Reátegui, Piura 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad de atención <b>Dimensiones:</b> Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Aspectos Tangibles</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción del Usuario <b>Dimensiones:</b> Humanística Científica Tecnológica Entorno</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> Transversal, no experimental, correlacional <b>Población:</b> 647 pacientes <b>Muestra:</b> 80 pacientes <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Calidad de Servicio. Cuestionario SERVQUAL. herramienta que está validada en la "Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario Externo en los Establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo RM. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Es la suma de la puntuación de 22 ítems que incluye 05 dimensiones como son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.</p> <p><b>Instrumento: Satisfacción del Usuario</b> Cuestionario validado por Expertos.</p>

## Anexo 2. Cuadro de operacionalización de las variables

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Nivel de medición
<p><b>Variable 1: Calidad de atención</b>                      Arévalo (2021) la define como la manera en que una organización de salud, presta sus servicios de atención al paciente y hasta qué punto es capaz de complacer sus expectativas, a través de los recursos que ella tenga.</p>	<p>Calidad se operacionaliza mediante la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento al cuestionario SERVQUAL. Es la suma de la puntuación de 22 ítems, que incluye 05 dimensiones.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Confiabilidad Cuidado en el registro de atención.</p> <p>Rapidez Cumplimiento del horario Asertividad</p> <p>Garantía y privacidad Conocimiento y disposición Confianza.</p> <p>Buen trato Interés Comunicación en un lenguaje sencillo</p> <p>Imagen Equipamiento Higiene Instalaciones adecuadas Comodidad</p>	<p style="text-align: center;"><b>Ordinal</b> <b>Escala de Likert</b></p> <p style="text-align: center;">1, 2, 3, 4, 5, 6, 7</p> <p>Nada satisfecho (1)</p> <p>Totalmente Satisfecho (7)</p>
<p><b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>                      Ocaña (2021), define satisfacción como el grado de bienestar que una persona tiene después de haber obtenido un servicio.</p>	<p>Se operacionaliza mediante el cuestionario de satisfacción, creado por las investigadoras, con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción con la calidad de atención que se brinda al usuario.</p>	<p>Humanística</p> <p>Científica tecnológica</p> <p>Entorno</p>	<p>Respeto por la privacidad Atención con esmero Respeto por el orden de llegada.</p> <p>Eficacia en el servicio Capacidad profesional Habilidad en el manejo de la tecnología.</p> <p>Señalización de seguridad Vigilancia Orden Iluminación</p>	<p style="text-align: center;"><b>Ordinal</b> <b>Escala de Likert</b></p> <p style="text-align: center;">1, 2, 3, 4, 5</p> <p>NS = Nada satisfecho 1 PS = Poco satisfecho 2 I = Indiferente 3 S = Satisfecho 4 MS = Muy satisfecho 5</p>

### **Anexo 3. (Modelo de la Encuesta) Según MINSA (2011)**

#### **GUÍAS TÉCNICAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MEDICOS DE APOYO**

Encuestas según servicio de atención, nivel y categoría

Nº Encuestas:

**ENCUESTAS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS  
EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTO DEL NIVEL II**

Nombre del Encuestador:

Establecimiento de Salud:

Fecha:

Hora de Inicio:

Hora Final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

#### **DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:**

1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de Estudios	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4



5. Tipo de seguro por el cual se atiende	EsSalud	1
	SIS	2
	No Asegurado	3
	Convenio	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

El cuestionario SERVQUAL Modificado, es el instrumento que se utilizó en esta indagación, y permitirá medir la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en consulta externa, cabe precisar que dicha herramienta está validada en la “Guía Técnica que evalúa la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud”; su estructura comprende 22 ítems, divididos en cinco dimensiones y son:

**Fiabilidad** (comprende las preguntas del 1-5)

**Capacidad de respuesta** (incluye las interrogantes del 6-9)

**Seguridad** (preguntas del 10-13)

**Empatía** (comprende las preguntas del 14-18),

**Aspectos tangibles** (preguntas del 19-22).

El nivel de medición será ordinal, se empleará una escala de Likert, del 1 al 7, donde, (1) significa nada satisfecho y (7) totalmente satisfecho.

## Cuestionario SERVQUAL

<b>PERCEPCIONES</b>									
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
<b>DIMENSIÓN</b> Nº		<b>FIABILIDAD</b> Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encuentra disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
<b>DIMENSION</b>		<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> Preguntas							
06	P	¿La atención en el módulo de atención fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
<b>DIMENSION</b>		<b>SEGURIDAD</b> Preguntas							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o problemas de salud por el cual fue atendido?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
<b>DIMENSION</b>		<b>EMPATÍA</b> Preguntas							
14	P	¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que le indico: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?							
<b>DIMENSIÓN</b>		<b>ASPECTOS TANGIBLES</b> Preguntas							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

#### Anexo 4.

<b>CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN</b>						
Evalúe la satisfacción, según como usted <b>HA RECIBIDO</b> la atención en el servicio de Consulta Externa Utilice una escala numérica del 1 al 5, teniendo en cuenta la siguiente calificación: Nada satisfecho= (NS 1), Poco satisfecho= (PS 2), Indiferente= (I 3), Satisfecho= (S 4) y Muy satisfecho= (MS 5).						
<b>DIMENSION N°</b>	<b>HUMANISTICA</b>	<b>NS 1</b>	<b>PS 2</b>	<b>I 3</b>	<b>S 4</b>	<b>MS 5</b>
1	¿Se siente satisfecho con la manera, en que el médico le brinda su atención, protegiendo su intimidad e integridad?					
2	¿Siente satisfacción con la forma, en que el hospital preserva su información y sus datos clínicos?					
3	¿Considera que los profesionales de la salud, demuestran interés por conocer sus necesidades e inquietudes con respecto a su salud?					
4	¿Se siente satisfecho con la honestidad que manifiesta el galeno, por atender y conocer su problema de salud?					
5	¿Usted cree que la asignación de citas, se realizan sin favoritismos ni privilegios?					
6	¿Considera que la programación de consultas médicas, procedimientos y, el orden de dichas atenciones es adecuada?					
<b>DIMENSIÓN N°</b>	<b>CIENTÍFICA TECNOLÓGICA</b>					
7	¿El médico lo evalúa minuciosamente, registrando sus datos en su historial y le explica su probable diagnóstico?					
8	¿El tiempo de espera, de atención y los equipos médicos, le parecen adecuados para su prestación de salud?					
9	¿El profesional de la salud, le solicita análisis u otros exámenes de ayuda al diagnóstico?					
10	¿Se siente satisfecho con la aptitud del médico y, la atención de este fue idónea?					
11	¿Usted cree que el hospital tiene los equipos médicos, biomédicos y el personal capacitado para el manejo de los mismos?					
12	¿Considera que el galeno es competente para utilizar la tecnología médica?					
<b>DIMENSIÓN N°</b>	<b>ENTORNO</b>					
13	¿La señalización de zonas seguras, vías de circulación y/o tuberías de fluidos, son apropiadas?					
14	¿Usted considera que la señalización de las diferentes áreas y servicios, así como también de ambientes críticos o restringidos, es la adecuada?					
15	¿Siente satisfacción con la infraestructura del hospital?					
16	¿Usted observa que la limpieza y el orden, prevalece en el hospital?					

## Anexo 5. Carta solicitando autorización al director del Hospital Jorge Reátegui Delgado

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Piura, 26 de abril del 2022

**C.N. 173 - 2022-FCE-UCV**

Sr.:  
Dr. Wilton Pacherre Gonzáles  
Director  
Hospital II Jorge Reátegui Delgado  
Piura.



Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, así mismo en nombre de la Universidad César Vallejo solicitarle el permiso para que las estudiantes **López Pacherras Marcela Susana**, identificada con DNI. N°02644908 y **Correa Campos Diana**, identificada con DNI N°02618556, de la Facultad de Ciencias Empresariales, cursando el Taller de Elaboración de Tesis de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**.

Puedan acceder a la aplicación del instrumento SERVQUAL, en una muestra de 80 pacientes de consulta externa, para la elaboración de su producto de fin de carrera titulado: **"Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Reátegui Delgado Piura 2022"**.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su persona en contribuir con los futuros profesionales

Atentamente,

  
  
Dra. Nelida Rodríguez de Peña  
Escuela de Administración  
Facultad de Ciencias Empresariales

**Anexo 6. Proveído de Dirección brindando facilidades para la realización de la encuesta**

**EsSalud**  
**Hospital II Jorge Reátegui Delgado**  
**RED ASISTENCIAL PIURA**

PROVEÍDO N° 1638 -D-HI-JRD-ESSALUD-20 22  
 PIURA, 28.04.2022  
 DERIVO A: Dr. Viqueza Esvicsa } @.INTEGRADA  
Bruno Facinador } MARCELA LÓPEZ PACHECO.

**ACCIONES**

1. TRAMITAR	15. REVISAR OBSERVACIONES
2. OPINIÓN	16. VERIFICAR STOCK Y ATENDER
3. INFORME	17. VER OBSERVACIONES
4. CONOCIMIENTO Y ACCIONES	18. SUPERVISAR
5. SEGÚN LO COORDINADO	19. POR CORRESPONDERLE
6. COORDINAR	20. AUTORIZADO
7. ARCHIVAR	21. REVISAR Y VISAR
8. SOLUCIÓN DANDO CUENTA POR ESCRITO	22. REVISAR
9. HABLAR CONMIGO	23. DIFUNDIR
10. SOLICITAR ANTECEDENTES	24. HACER SEGUIMIENTO
11. PREPARAR RESPUESTA	25. REPRESENTAR
12. PROYECTAR DOCUMENTO	26. CONSOLIDAR
13. ACCIÓN INMEDIATA	27. NOTIFICAR
14. AGREGAR ANTECEDENTES	

NIT: 2104.2022.1152

*(Circular stamp: HOSPITAL LOCAL PIURA, V. B. REGION PIURA, 2022)*

*(Rectangular stamp: RECIBIDO, 28/04/2022)*

## Anexo 7. Validación de instrumento de Dra. Calanchez Urribarri Africa del Valle



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I.- DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** África del Valle Calanchez Urribarri

**Institución donde labora:** UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Especialidad:** Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias. Docente investigador  
Concytec

**Instrumento de evaluación:** Cuestionario de Satisfacción del Cliente

**Autor (s) del instrumento (s):** Correa Campos Diana y López Pacherras Marcela Susana

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	

<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				x	
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde					x
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					x
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					8	40

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN.  
PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lugar y fecha Chiclayo, 07/06/2022

  
Dra. Africa Colancho Uribarri  
CE. 000573626  
Docente investigadora

Observación: \_\_\_\_\_

## Anexo 8. Validación de instrumento de Dr. Chávez Vera Kerwin José



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTÍFICA

#### I.- DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** CHAVEZ VERA KERWIN JOSE

**Institución donde labora:** Universidad Cesar Vallejo

**Especialidad:** ADMINISTRACIÓN

**Instrumento de evaluación:** Cuestionario Satisfacción del Usuario

**Autor (s) del instrumento (s):** Correa Campos Diana y López Pacherras

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las					X



<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación,				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					16	30

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


### III.OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

46

Lugar y fecha LIMA, 07/06/2022

  
 Dr. Kerwin José Chávez Vera  
 C.E. 003058624  
 Docente Investigador®

Observación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## Anexo 9. Validación de instrumento de Mg. Paiva Peñaloza Omar José



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PAIVA PEÑALOZA OMAR JOSÉ

Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO

#### Autor (s) del instrumento (s):

Correa Campos Diana

López Pacherras Marcela Susana

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades, acorde con los sujetos muestrales.					x
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia, acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				x	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual, respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x

<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				x	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

### PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47
----

30/05/2022



Mgtr.: Omar José Paiva Peñaloza  
DNI: 02883872  
Especialidad : Administración  
E-mail : omarjose76@hotmail.com

## Anexo 10. Pruebas de normalidad

### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Calidad de atención	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles	Satisfacción	Humanística	Científica tecnológica	Entorno
N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	5,7278	5,9150	4,7000	6,4469	6,2725	5,1219	3,0531	2,9917	3,0896	3,0906
	Desviación estándar	,66736	,91001	1,26941	,66406	,96325	1,45556	,33223	,63473	,59649	,70177
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,066	,162	,085	,213	,225	,148	,072	,096	,078	,090
	Positivo	,051	,125	,072	,202	,225	,098	,067	,096	,076	,074
	Negativo	-,066	-,162	-,085	-,213	-,196	-,148	-,072	-,068	-,078	-,090
Estadístico de prueba		,066	,162	,085	,213	,225	,148	,072	,096	,078	,090
Sig. asintótica(bilateral)		,200 <sup>c,d</sup>	,000 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,067 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,171 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

