

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL CELENDÍN – 2023

Tesis para optar Título profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Vílchez Barboza, Blanca Evelin

Código ORCID: 0009-0001-2299-6721

Asesor:

Santos Diaz, Pablo Arnulfo

Código ORCID: 0000-0002-8606-3146

CHIMBOTE - PERÚ

2023

Índice general

Índice general.....	ii
Índice de tablas	iii
Índice de Figuras.....	iv
Palabras Clave.....	v
Constancia de originalidad.....	vi
Título.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción	1
Metodología	26
Resultados.....	29
Análisis y Discusión	38
Conclusiones.....	44
Recomendaciones	45
Referencias bibliográficas.....	46
Anexos	53

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de calidad de atención.....	29
Tabla 2 Nivel de satisfacción del usuario externo.	29
Tabla 3 Prueba de normalidad de la variable Calidad de atención.	30
Tabla 4 Prueba de normalidad de la variable Nivel de satisfacción.	30
Tabla 5 Relación entre Calidad de atención y Nivel de satisfacción.....	31
Tabla 6 Relación entre Dimensión fiabilidad y la variable Nivel de satisfacción.	32
Tabla 7 Relación entre dimensión Capacidad de respuesta y la variable Nivel de satisfacción.....	33
Tabla 8 Relación entre dimensión Seguridad y la variable Nivel de satisfacción.....	34
Tabla 9 Relación entre dimensión empatía y la variable Nivel de satisfacción.	35
Tabla 10 Relación entre dimensión aspectos tangibles y la variable nivel de satisfacción.....	36

Índice de Figuras

Figura 1 Esquema de diseño correlacional.	26
Figura 2 Fórmula para poblaciones finitas.	27

Palabras Clave

Tema	Calidad de atención, Satisfacción del usuario
Especialidad	Administración

Keywords

Theme	Quality of care, User satisfaction
Specialty	Administration

Línea de investigación

Línea de Programa	Gestión del talento humano
Área	Ciencias Sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Economía

Constancia de originalidad



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL CELENDÍN - 2023," del (a) estudiante: **VILCHEZ BARBOZA BLANCA EVELIN**, identificado(a) con Código N° **3616200035**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **23%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 06 de septiembre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. **JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN**
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

**Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción del usuario externo del Hospital
Celendín – 2023**

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023, empleando una metodología, de tipo básica, descriptiva y correlacional, de diseño no experimental y transversal, cuya muestra fue de 156 usuarios externos del Hospital Celendín. Se empleó como instrumentos dos cuestionarios, los cuales fueron validados por tres jueces expertos, asimismo se realizó un análisis de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, donde el instrumento de calidad de atención obtuvo un valor de 0,871, mientras que el cuestionario de nivel de satisfacción un valor de 0,908, siendo confiables. Por último, los datos fueron procesados a través del estadístico SPSS V.27. Los resultados indicaron que el 69.9% de usuarios perciben un nivel alto de calidad de atención y el 67,9 % indico estar en un nivel alto de satisfacción, asimismo, los resultados inferenciales, se halló una correlación moderada y significativa ($r= ,497$; $p=,000$). Se concluye la variable calidad de atención y nivel de satisfacción se relacionan significativamente, por lo que, si la calidad de atención es mayor, el nivel de satisfacción también aumenta en los usuarios externos del Hospital Celendín, 2023.

Abstract

The main objective of this research was to determine if there is a relationship between the quality of care and the level of satisfaction of the external user of the Celendín Hospital - 2023, using a basic, descriptive and correlational methodology, with a non-experimental and transversal design, whose sample was 156 external users of the Celendín Hospital. Two questionnaires were used as instruments, which were validated by three expert judges. A reliability analysis was also carried out through Cronbach's Alpha, where the quality of care instrument obtained a value of 0.871, while the level of care questionnaire satisfaction a value of 0.908, being reliable. Finally, the data were processed using SPSS V.27 statistics. The results indicated that 69.9% of users perceive a high level of quality of care and 67.9% indicated a high level of satisfaction. Likewise, the inferential results, a moderate and significant correlation was found ($r = .497$; $p = .000$). It is concluded that the variable quality of care and level of satisfaction are significantly related, therefore, if the quality of care is higher, the level of satisfaction also increases in external users of the Celendín Hospital, 2023.

Introducción

De acuerdo a los antecedentes internacionales se tiene las siguientes investigaciones, donde, Real-Delor (2023) en su investigación tuvo como propósito principal determinar el nivel de satisfacción y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022, con una metodología descriptiva, transversal, con una población de 300 participantes, obteniendo como resultados que la satisfacción con la atención se detectó en 84 sujetos (44,9%). La calidad de vida fue buena en 138 pacientes (73,8%). La proporción de sujetos con regular o mala calidad de vida tenía mayor insatisfacción con la atención, concluyendo en que la regular o mala calidad de vida fue más frecuente en los sujetos con insatisfacción en la atención.

Yépez, Gómez, y Martínez (2021) en su investigación tuvo como objetivo principal analizar la calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020, con una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, además, estuvo conformada por una población de 203 participantes. El resultado fue una satisfacción total del 60,09%. La fiabilidad se calificó con un 58,4% de satisfacción, la seguridad con un 71,3%, la capacidad de respuesta con un 58,1%, los aspectos tangibles con un 85,7%, y la empatía con un 72,9%. En función del nivel educativo de los usuarios, se descubrieron correlaciones entre su grado de satisfacción con la seguridad ($p=0,018$), la empatía ($p=0,002$) y los aspectos tangibles ($p=0,001$). Dado que existe una correlación entre la satisfacción del usuario y su condición de paciente nuevo o repetidor en las dimensiones de fiabilidad y seguridad ($p=0,001$), se puede concluir que el Centro de Salud de Nobol cumple las expectativas del Ministerio de Salud Pública en cuanto a la satisfacción del usuario, ya que es superior al 60%.

Noboa (2021) en su investigación desarrollada tuvo como objetivo general identificar los factores que influyen en la calidad de atención de los servicios de salud que brinda el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas, con una metodología descriptiva, constituida por una población de 400 usuarios, obteniendo como resultados que existe un alto de satisfacción de los usuarios con

relación a la dimensión de validez, mientras que la dimensión de lealtad reflejó resultados bajos, esto se debió principalmente por la ausencia de información de los procesos y procedimientos aplicados en el servicio de emergencias. Los resultados de las variables calidad de la atención y capacidad de respuesta mostraron una proporción inferior, lo que sugiere que estas áreas necesitan mejorar. Se llegó a la conclusión de que, si bien la satisfacción de los usuarios se centraba principalmente en la dimensión de la lealtad, las mujeres constituían la mayoría de quienes percibían una mayor calidad de la atención.

Herrera y Malpica (2021) en su estudio tuvo como objetivo principal describir la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Centro Tipo C Rioverde Distrito 08D01, con una metodología descriptiva y cuantitativa, conformada por una población de 79 integrantes, obteniendo como resultados que solo el 62,85% de la gestión de la calidad se desempeñan de manera superior a lo esperado, detectando falencias en el liderazgo, en la gestión de procesos y en el análisis de la información recolectada, concluyendo en que pese a que la satisfacción del usuario fue positiva, la gestión de calidad evidenció falencias en el liderazgo, gestión de procesos y análisis de la información.

Jaramillo-Jimbo, Fabara, y Falcón (2020) en su investigación tuvo como propósito principal evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del HGDA, con una metodología descriptiva y correlacional, además estuvo constituida por una población de 384 pacientes, y se obtuvo como hallazgos que solo hasta el 80% del nivel de satisfacción, además, la correlación obtenida entre Satisfacción de los Usuarios y Calidad de Atención fue de 0,924 siendo una correlación positiva y fuerte, asimismo, tuvo un valor de $\text{sig} = 0,000$, por lo tanto, la hipótesis del presente estudio puede aceptarse a partir de estas cifras, que indican que la satisfacción de los pacientes con el ambulatorio del HGDA está influida por la evaluación de la calidad del tratamiento.

Rivera, Suárez, Guerrero, y Yanca (2019) en su investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro, con una metodología descriptiva correlacional, conformada por una muestra de 383 usuarios

atendidos. Sobre la base de una puntuación media de 3.62 sobre 3.5, los resultados indicaron que la dimensión con la puntuación más alta era la tangibilidad, lo que indicaba que los pacientes no estaban ni contentos ni insatisfechos. Las dimensiones con mayores dificultades de calidad fueron la capacidad de respuesta, la fiabilidad y la seguridad.

Sisalema (2019) en su estudio realizado tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019, empleando una metodología de diseño no experimental, descriptivo y correlacional, conformada por una población de 200 pacientes, obteniendo como resultados que en el nivel de calidad de atención, se encuentra un valor de 0.5% en bajo, un 94.5% en regular y 5.0% en un nivel alto, del mismo modo, el nivel de satisfacción de los usuarios, se encuentra con un valor 0.5% insatisfecho, 82.0% en regular, y 17.5% en nivel alta satisfacción, concluyendo en que existe correlación moderada y positiva ($\rho = .516$ y sig. =,000), asimismo, la dimensión equidad ($\rho = .432$; $p = ,000$) y la dimensión entorno ($\rho = .482$; $p = ,000$), se relacionó significativamente con la variable satisfacción. Se concluye que, existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa.

Por otro lado, según los antecedentes nacionales, se tiene los siguientes:

Vásquez (2022) en su estudio realizado tuvo como objetivo principal determinar y analizar la relación entre la calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario atendido, empleando una metodología de tipo descriptivo y correlacional, conformada por una población de 152 pacientes participantes, con lo que se halló que el 44 % consideran una calidad muy buena, mientras que el 24% indica una calidad buena, el 18% una calidad regular y el 14% un calidad mala; por otro lado en la variable satisfacción se mostró un nivel insatisfecho con el 47%, y el 53% con un nivel satisfecho, concluyendo en que se encontró una relación directa (Somers es 0,000), es decir, a medida que sube las expectativas de la calidad de atención también la opinión la de satisfacción del usuario se concentra en satisfecho.

Arce (2022), en su investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza, empleando una metodología descriptiva, conformada por una población de 400 usuarios, obteniendo como resultados que la calidad de atención tuvo un valor de 76.25% de pacientes que estaban de acuerdo en la calidad de atención y el 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo; por otra parte, de acuerdo a la satisfacción, el 62.25% manifestó estar de acuerdo; mientras que el 26% indicó ni de acuerdo ni en desacuerdo. Del mismo modo, la correlación de acuerdo al Rho de Spearman fue de 0.846, y un valor de $p < 0.05$. Asimismo, las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, aspectos tangibles se relacionan significativamente ($p = ,000$) con la variable satisfacción, con valores de Rho Spearman 0.731, 0.647, 0.718, 0.750 y 0.424 respectivamente. En resumen, se demuestra que hay una correlación positiva y significativa entre la calidad de atención, incluidas sus diversas dimensiones, y la satisfacción del usuario.

Guzmán (2021) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión-Essalud-Tacna el 2020, con una metodología de tipo correlacional, conformada por una población de 367 pacientes. Los resultados demostraron que la mayoría de los encuestados (58,3% y 59,4%, respectivamente) estaban muy satisfechos con el nivel de trato recibido; asimismo, la mayoría de los encuestados (52%) estaban encantados con la pulcritud y limpieza del uniforme. Las dimensiones de fiabilidad ($Rho = 0,144$; $p = ,006$), capacidad de respuesta ($Rho = 0,611$; $p = ,000$), seguridad ($Rho = 0,596$; $p = ,000$), empatía ($Rho = 0,637$; $p = ,000$) y aspectos tangibles ($Rho = 0,634$; $p = ,000$) también están significativamente relacionadas con la variable satisfacción, lo que sugiere que la calidad de la atención está positivamente correlacionada con la satisfacción del paciente en la muestra del estudio. También se identificó una correlación de 0,319, con un valor p de 0,001, que es inferior al nivel de significación (0,05).

Montalvo, Estrada, y Mamani (2020) en su estudio realizado, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la

satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, empleando una investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, conformada por una muestra de 152 pacientes. Dentro de los hallazgos, el 65,1% de los usuarios declaran que la calidad del servicio que reciben es regular, y el 45,4% declaran que sólo están parcialmente satisfechos. Se ha encontrado una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios; además, la correlación rho de Spearman es de 0,590 con un valor p inferior al nivel de significación ($p=0,000<0,05$). La variable satisfacción está significativamente correlacionada con la capacidad de respuesta (Rho= 0,439; $p=,000$); la seguridad (Rho= 0,444; $p=,000$); la empatía (Rho= 0,438; $p=,000$); y los aspectos tangibles (Rho= 0,543; $p=,000$), lo que sugiere que estos factores influyen en el grado de satisfacción de los usuarios. Así pues, puede afirmarse que los clientes estarán más contentos siempre que los servicios sean de mayor calidad.

Paredes (2020) en su estudio tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana, empleando una metodología descriptiva correlacional, conformada por una población de 148 pacientes, obteniendo como resultados que el nivel de calidad de atención se encuentra en un nivel de satisfecho en la dimensión expectativa con un valor de 74.5%, mientras que el 25.7% se encuentra insatisfecho, en la dimensión fidelización, se encuentra insatisfecho un 31.1% y el 66.9% se encuentra satisfecho; la credibilidad se encuentra un 31.1% con insatisfacción y el 66.9% satisfecho; por otra parte el nivel de satisfacción, concluyendo en que hay una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Paripancca (2019) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar si existe relación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios referidos de un hospital de asociación público privada 2016 -2017, con una metodología de enfoque cuantitativo, correlacional, constituida por una población de 261 participantes. Los datos indican que el 6,1% tiene un nivel de calidad bajo en función de la calidad. El 93,9% de los pacientes considera que la calidad es media. Además, en la variable satisfacción, el 6,1% tiene un nivel bajo. Un 93,9%

representa a los pacientes que perciben la satisfacción de nivel medio. Demostrándose, un coeficiente de correlación de 0.214, y un nivel de significancia $p=0,00$ menor que $p=0,05$ ($p<\alpha$), asimismo, las dimensiones Fiabilidad (Tau-b= 0.689; $p=,000$); Capacidad de respuesta (Tau-b = 0.677; $p=,000$); Seguridad (Tau-b = 0.614; $p=,000$); Empatía (Tau-b = 0.610; $p=,000$); aspectos tangibles (Tau-b = 0.674; $p=,000$). La conclusión es que se rechaza la hipótesis nula, lo que demuestra que la satisfacción de los pacientes externos del hospital de Lima y la calidad del servicio están relacionadas.

Bonnie (2019) en su investigación tuvo como propósito principal identificar la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario, con una metodología básica, correlacional, conformada por una muestra de 419 pacientes, obteniendo entre los hallazgos que el 93.08% tiene un nivel alto con respecto a la calidad de atención, 6.92% un nivel medio, y un nivel bajo con 0%, asimismo, la variable satisfacción presenta un nivel alto con 94.03%, nivel medio con un 5.97% y un nivel bajo con un 0%, además, se obtuvo el valor Chi-cuadrada $\chi^2=60,299$ obteniendo un valor $p=0,00$, asimismo las dimensiones Fiabilidad ($x^2 = 261,83$; $p=,000$); Capacidad de respuesta ($x^2 = 93,033$; $p=,000$); Seguridad ($x^2 = 30,733$; $p=,000$); Empatía ($x^2 = 52,487$; $p=,000$); aspectos tangibles ($x^2 = 83,746$; $p=,000$) se relacionan significativamente con la variable satisfacción, se concluye en que calidad de atención tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario.

Por otro lado, de acuerdo a los antecedentes a nivel local se tiene a:

Castillo (2022) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario del Servicio de Diagnóstico por Imágenes, Hospital II Huaraz EsSalud, 2019, con una metodología de alcance correlacional, constituida por una población de 364 participantes, obteniendo como resultados que el mayor porcentaje 70.9 % opinaron que la calidad es buena y se encuentran satisfechos y existe correlación media y significativa, además, en los elementos de la capacidad de respuesta el mayor porcentaje 64.4% opinaron que la calidad es buena y se encuentran satisfechos y existe una correlación alta y significativa, concluyendo en que existe una correlación media y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del Servicio

de Diagnóstico por Imágenes, Hospital II Huaraz EsSalud 2019.

Concha et al. (2022) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad de Huarochirí, Perú, con una metodología de nivel correlacional, conformada por una población de 250 usuarios, obteniendo como resultados que la variable Calidad de atención si se correlaciona con la variable Satisfacción siendo el coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0,880^{**}$ siendo alta, mientras que con la dimensión confiabilidad y la satisfacción con un $\rho = 0,639^{**}$ siendo moderada, mientras que con la dimensión capacidad de respuestas y la satisfacción con un $\rho = 0,707^{**}$ siendo alta, mientras que con la dimensión seguridad y la satisfacción con un $\rho = 0,638^{**}$ siendo moderada y con la dimensión empatía y la satisfacción siendo el valor de $\rho = 0,577^{**}$ es moderada de acuerdo a los índices de correlación de Spearman y finalmente con la dimensión tangibilidad y la satisfacción con un $\rho = 0,636^{**}$ siendo moderadamente moderada y positiva, concluyendo en que se da un nivel de correlación positivo alto entre variables.

Maza (2021) en su estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019, con una metodología de diseño descriptivo, correlacional, conformada por una población de 72 usuarios, obteniendo como resultados que el 78,6% de usuarios satisfechos recibió atención de calidad alto, el 45% de los pacientes refirió haber recibido atención de calidad media. En seguida se aprecia que de los usuarios no satisfechos el 100% recibió atención de calidad mala frente al 55,6% percibieron atención de calidad media. Por lo que se puede determinar que entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo existe una relación estadísticamente significativa, concluyendo en que la calidad de atención se constituye en el pilar fundamental del crecimiento y prestigio de una institución de salud que tiene como finalidad lograr la satisfacción del usuario externo.

Villanueva (2021) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Hospital

II EsSalud, Huaraz 2019, con una metodología de tipo correlacional, con una población de 156 usuarios. Los análisis demuestran que el 54,5% de los usuarios externos reciben un tratamiento de baja calidad, y que la dimensión del proceso es la que se asocia con el mayor porcentaje de asistencia de baja calidad: el 56,4%. En cuanto a la satisfacción, se descubrió que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio dental -57,7%- no están contentos con la atención recibida, lo que indica una fuerte correlación entre el nivel de atención y la felicidad del paciente.

Además, Alor (2020) tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario del Puesto de salud de Raquia del distrito de Antonio Raymondi en Ancash – 2019, con una metodología descriptiva correlacional, asimismo, estuvo conformada por una población de 156 usuarios, obteniendo como resultados que la mayor cantidad de porcentaje recibido en relación a la calidad de la atención fue en la categoría regular, con una mayoría en la totalidad de dimensiones de las dos variables analizadas, lo que permite colegir un índice de satisfacción medio en el rango entre 42,86 % y el 30,36 %. Como conclusión, la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de Raquia están relacionadas. Además, todas las dimensiones de la variable calidad de la atención y todas las variables de satisfacción del usuario se encontraron asociadas, por lo que la relación se considera significativa y directa.

Marin, López, Ángeles, Pantoja, y Blas (2019) en su estudio tuvo como objetivo principal evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, con una metodología de diseño descriptivo, constituida por una población de 250 participantes, obteniendo como resultados que el 62% de la muestra son mujeres y 38% hombres. El nivel de tangibilidad muestra una calidad baja (43%), el nivel de confiabilidad, calidad modesta (46%), el nivel de repuesta pronta, con calidad modesta (40%), proyección de seguridad (44%) de calidad modesta y el nivel de empatía (55%) de calidad modesta, concluyendo en que a calidad en la atención está al 40% de satisfacción al usuario.

Limas (2019) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre desempeño laboral y la satisfacción del cliente en la

pollería Roy Chicken en Huaraz 2019, con una metodología de tipo cuantitativa, conformada por una población de 384 participantes, obteniendo como resultados que el 66.7% de los encuestados señala que el desempeño laboral es alto, el 20% afirma que el desempeño laboral es medio, mientras que el 13.3% manifiesta que el desempeño laboral es bajo, concluyendo en que el desempeño laboral tiene relación directa y muy significativa entre con la variable Satisfacción del cliente, por lo que un buen desempeño laboral va a contribuir a la satisfacción del cliente, quien es la razón de ser de las empresas, quienes se centran en el cliente, tienen la oportunidad de permanencia y crecimiento en el mercado.

De acuerdo a la fundamentación científica, respecto a la variable calidad de atención, se tiene la teoría de evaluación de la calidad en salud asignó a los aspectos tangibles un valor añadido crucial para medir la calidad total de la atención. Sin embargo, en sus postulados, afirmaba que las instituciones de salud, además de mantener una estructura sólida, un proceso adecuado y resultados significativos, no debían descuidar la búsqueda de la satisfacción del paciente. El objetivo final de la calidad es comprender lo que el paciente percibe y demanda, para luego actuar en consecuencia (Menendez, Panuncio, Anzules, Veliz, y Delgado, 2020).

La teoría de Watson: proporcionó diez Factores Caritativos; estos factores fueron reconocidos como elementos esenciales del cuidado en enfermería, sin los cuales los profesionales de enfermería no podrían estar ejerciendo la enfermería de manera profesional. Su labor con los procesos caritas ha perdurado a lo largo del tiempo, manteniéndose inalterada desde su publicación original. Posteriormente, esto se transformó en el Proceso Caritas de Cuidados, que es una ampliación de los factores anteriores. Este nuevo enfoque proporciona un lenguaje más accesible y fluido, permitiendo una comprensión más profunda de las dimensiones del proceso vital de las experiencias humanas. Su objetivo es facilitar la comprensión de los cuidados de enfermería, destacándolos como una ciencia dedicada al cuidado (Valencia y Melita, 2022).

Según Watson, el término "caritas" se emplea en contraste con el término "curativo" para ayudar al estudiante de enfermería a distinguir entre la enfermería y la medicina. "Caritas" en latín significa valorar, apreciar, prestar atención especial y

brindar cuidado afectuoso. Los procesos caritos incorporan una dimensión claramente espiritual y una vocación manifiesta hacia el amor y el cuidado; estos factores, utilizados por la enfermería para proporcionar atención al paciente, se desarrollaron a partir de una filosofía humanística. Según Watson, estos factores no son definitivos, ya que existe una cantidad ilimitada de formas de caracterizar y producir un resultado terapéutico en el cuidado de enfermería (Valencia y Melita, 2022).

Por otra parte, la teoría de Benner desde el nivel de principiante hasta el de experto, basándose en las habilidades y destrezas del profesional de enfermería en el ámbito asistencial. Benner desarrolló un método basado en el estudio de la actuación de pilotos en situaciones de emergencia y de jugadores de ajedrez para identificar su grado de destreza. Observó los niveles en la adquisición de habilidades y cómo las personas aprenden. Basándose en esto, ofreció un modelo de experiencia que describe cómo un individuo adquiere experticia progresivamente. Los niveles son: Principiante (que utiliza la experiencia específica), Principiante avanzado (que utiliza el pensamiento analítico basado en las normas de la institución), Competente (que reconoce la importancia de toda la formación), Eficiente (que pasa de ser un observador externo a estar completamente implicado) y Experto (que valora los resultados de la situación). Por lo tanto, la teoría de Patricia Benner describe una serie de cambios en conductas y habilidades que ocurren desde el momento en que el enfermero se gradúa hasta que se especializa en un área específica, asegurando así que su desempeño mejore continuamente en calidad (Hernández, Hernández, Molina, Hernández, y Señán, 2020).

La teoría de Swanson es útil aplicando los cinco procesos básicos de cuidado que propone la teórica: a) Conocer: es fundamental conocer a las personas con respeto, comprendiendo sin prejuicios sus vidas y valorando cada actividad que contribuye a la apropiación del conocimiento. b) Estar con: comienza con la identificación de la persona como única e individual, acompañándola y estimulando la expresión de emociones y percepciones sobre el momento que está viviendo. c) Hacer por: implica estar emocionalmente presente con el otro y hacer por el otro lo que haríamos por nosotros mismos. Esto incluye un proceso de educación,

acompañamiento y búsqueda de ayuda según las necesidades individuales identificadas. d) Mantener las creencias: a través de la interacción, se descubren creencias, experiencias, destrezas, habilidades y conocimientos importantes para las personas, que pueden ser redescubiertos, orientados o situados para garantizar prácticas de cuidado adecuadas en esta etapa de la vida. e) Posibilitar: se educa a las personas sobre recomendaciones específicas según la necesidad identificada y se incluye en la atención a otros profesionales que aportan con su disciplina. Es clara, sencilla y aplicable a todas las relaciones entre enfermera y paciente, en cualquier contexto clínico. Proporciona una guía para que la enfermería la adapte a sus áreas de acción, ya sea en atención asistencial (clínica o domiciliaria), administración, docencia o investigación (Beristain, Álvarez, Huerta, y Casique, 2022).

Además, la calidad de la atención, es uno de los conceptos mencionados con más frecuencia en las políticas de salud y actualmente ocupa un lugar destacado en la agenda de los responsables políticos a nivel nacional e internacional. Los objetivos de salud varían dependiendo de si provienen de gobiernos, pacientes, administradores de hospitales u otras instituciones o agencias, trabajadores de salud u otros participantes en el sistema de salud, como un tercero pagador. Las opiniones de los pacientes sobre la calidad del tratamiento que reciben son importantes porque pueden revelar cómo definen la calidad y cómo ven las normas hospitalarias (Albalwei y Ahmed, 2021).

Como destinatarios, los pacientes son la única fuente de información sobre si están siendo tratados con dignidad y respeto. Sus experiencias pueden estimular ideas importantes sobre los tipos de cambios necesarios para cerrar la brecha entre la atención brindada y el servicio que debería brindarse. Los pacientes perciben la calidad en función de la accesibilidad y la asequibilidad de la atención médica, la rapidez en la prestación, el diagnóstico y el tratamiento tempranos, lo que garantiza un regreso rápido y un tratamiento tratado. tratados con empatía, respeto y preocupación (Albalwei y Ahmed, 2021).

Los pacientes que solicitan servicios médicos esperan una atención personalizada y de alta calidad, que también es un objetivo principal de los proveedores de atención.

Las opiniones de los pacientes sobre la calidad del tratamiento que reciben son importantes porque pueden revelar cómo definen la calidad y cómo ven las normas hospitalarias. Modelo teórico de calidad de la atención: La base teórica de este estudio fue la calidad de la atención desde la perspectiva del paciente, que examina la calidad del tratamiento desde el punto de vista del paciente. Según el enfoque RRQ, la diferencia entre la realidad percibida por el paciente y su experiencia de un trato excelente es lo que determina la calidad de la atención. Las normas, expectativas y experiencias de los pacientes, así como sus interacciones con el sistema sanitario actual, conforman sus opiniones sobre lo que es un tratamiento excelente (Albalwei y Ahmed, 2021).

La calidad de la atención como un constructo de nivel macro consta de tres sub facetas centrales: excelencia clínica, seguridad del paciente y la experiencia de pacientes, asimismo, la excelencia clínica se define como la prevención de muertes prematuras, la mejora de la calidad de la vida y ayudar a la recuperación. Esta sub faceta de la calidad de la atención puede verse como un elemento central indicador de desempeño dentro del sector de la salud y puede interpretarse como actuación. El segundo aspecto central, la seguridad del paciente, tiene como objetivo brindar una atención segura ambiente sin daño evitable, y está relacionado con aspectos del desempeño de la seguridad. Y la última sub faceta definitoria de la calidad de la atención es la experiencia del paciente; que se refiere al paciente experiencia de su cuidado y trato personal (Teoh, Hassard, y Cox, 2019).

La calidad de la atención es un proceso que garantiza a cada paciente la combinación de actos diagnósticos y terapéuticos que aseguren el mejor resultado en términos de salud con base en la ciencia médica actual al menor costo para el mismo resultado, con el menor riesgo iatrogénico y para su mayor satisfacción en términos de procedimientos, resultados y contacto humano en el sistema de salud. El concepto de calidad de la atención incluye las dimensiones de adecuación la atención o los servicios son adecuados a las necesidades del paciente, grupo de pacientes o población, eficacia la atención o los servicios producen los resultados deseados para el paciente y eficiencia la máxima eficiencia se logra al menor costo (Saeed y Hasanin, 2018).

En las últimas dos décadas, las evaluaciones de la calidad de la atención vista desde la perspectiva del paciente han pasado de la satisfacción del paciente a las experiencias del paciente. Asimismo, se indica que no sólo es factible involucrar pacientes en la prestación o el rediseño de la atención médica pero que tal compromiso puede traducirse en menos ingresos hospitalarios, mejores servicios sanitarios en términos de eficacia, eficiencia y calidad, mejor calidad de vida y mejores servicios sanitarios en términos de calidad y responsabilidad. Los marcos de participación del paciente han desarrollado que se alejan de la visión tradicional de desarrollados que se alejan de la visión tradicional de equipos que rediseñan el cuidado de la salud (Bombard et al., 2018).

Con respecto a la variable nivel de satisfacción, Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1980, teorizaron que para conocer la satisfacción implica la percepción de las personas sobre la calidad del servicio a través de un juicio de valor individual y subjetivo, siendo esto un aspecto fundamental en la definición y valoración de la calidad. La medición de esta calidad se refleja en los niveles de satisfacción del usuario. Por ello, desarrollaron un instrumento denominado SERVQUAL, que se implementa mediante encuestas a los clientes, pidiéndoles que evalúen sus expectativas y percepciones en cada una de las cinco dimensiones del servicio. La diferencia entre las puntuaciones de expectativas y percepciones se analiza para identificar áreas con brechas significativas. Las empresas utilizan esta información para mejorar sus servicios, ajustar sus procesos y capacitar a su personal, con el objetivo de cerrar las brechas y aumentar la satisfacción del cliente (Marín, Rivera, Fernández, Macías, y Cañarte, 2019).

Asimismo, Daryazadeh et al. (2023) menciona que el modelo desarrolla una escala multidimensional que investiga la brecha entre las expectativas y los servicios brindados en 5 dimensiones que incluye factores físicos y tangibles (tener las instalaciones físicas del servicio y los equipos e instalaciones), confiabilidad (realizar los servicios de manera confiable y confiable), responsabilidad (ayudar a los usuarios a brindar servicios lo más rápido posible), garantía y credibilidad (la capacidad de la entidad para brindar servicios precisos y confiables) y dimensión de empatía (trato adecuado de los usuarios individuales de acuerdo con sus aspectos

emocionales para que estén satisfechos). Con base en este modelo, los destinatarios de los servicios evalúan la calidad comparando sus percepciones y expectativas sobre los servicios recibidos.

Por otro lado, la teoría de Vroom en 1995, menciona que la satisfacción del usuario respecto a un servicio depende en gran medida de la calidad de la atención brindada. Esto busca explicar por qué las personas eligen determinadas acciones para alcanzar sus metas y cómo deciden el nivel de esfuerzo que van a invertir en ellas. En este proceso, la motivación se basa en los objetivos individuales y en la percepción de la recompensa que obtendrán como resultado de sus acciones. Según Vroom, la motivación es el producto de la expectativa, la instrumentalidad y la valencia. Así, la expectativa, tanto para el equipo como para los participantes, es que la dedicación y perseverancia en el trabajo realizado por los centros resulte en beneficios para todos, traduciéndose en una mejor calidad de atención, lo cual corresponde a la instrumentalidad. Esto implica que, si se alcanza el objetivo previsto, se obtiene la recompensa deseada. De esta manera, esta teoría es especialmente útil en el ámbito laboral y organizacional para comprender y mejorar la motivación de los empleados. Por ejemplo, un gerente puede aplicar la teoría de las Expectativas para diseñar sistemas de recompensas que sean valiosos para los empleados, asegurarse de que cuenten con los recursos necesarios para un buen desempeño y garantizar una conexión clara entre el esfuerzo, el desempeño y las recompensas, con el fin de motivarlos a desempeñarse óptimamente en sus funciones y así generar satisfacción en los clientes (Rodrigues et al., 2021).

De tal modo, Zeithaml, Bitner y Gremler, mencionan que los términos satisfacción y calidad de manera intercambiable, donde hacen mención a las expectativas de antecedentes de la satisfacción, mientras que otros hablan de que es la calidad del valor percibida la que precede dicha satisfacción y que por otro lado los proveedores de servicio necesitan saber si su objetivo debe ser tener consumidores satisfechos con su prestación de servicio, o prestar el nivel máximo de calidad de servicio percibido. De tal modo, la satisfacción es vista por lo general como un concepto más amplio, mientras que la calidad del servicio se enfoca de manera específica en dimensiones del servicio, por lo que la calidad del servicio es

un componente de la satisfacción, siendo así, que la satisfacción es la respuesta de la realización del consumidor, es un juicio transitorio que es una característica del producto o servicio, o el producto o servicio en sí, proporciona un nivel placentero de realización relacionado con el consumo, y es susceptible al cambio (Zárraga, Molina, y Corona, 2018).

Finalmente, Oliver en su teoría de la disconfirmación de expectativas se plantea la relación entre la disconfirmación de las expectativas iniciales del usuario y la satisfacción posterior al servicio. Oliver sugiere que la determinación de la satisfacción es más compleja de lo inicialmente propuesto, y al considerar las expectativas como un factor en la evaluación postservicio, señala diferencias en la explicación del proceso de disconfirmación de expectativas. Concluye que este proceso existe implícitamente cuando las expectativas se combinan con un desempeño del servicio diferente, aunque algunos lo ven como un proceso comparativo que culmina en una decisión inmediata de satisfacción, y otros lo consideran como el estado cognitivo resultante de un proceso de comparación que precede al juicio de satisfacción. Así, según esta teoría, la satisfacción del cliente depende de la comparación entre sus expectativas y el desempeño real del producto o servicio, pudiendo resultar en una confirmación positiva, neutra o negativa. La satisfacción ocurre cuando el desempeño iguala o supera las expectativas, mientras que la insatisfacción surge cuando el desempeño es inferior a las expectativas (Padilla, 2019).

Asimismo, la satisfacción del paciente se refiere al nivel de contento o bienestar que sienten los individuos al recibir atención médica. Por lo tanto, la atención al paciente es la función básica de todo proveedor de servicios de salud. Es uno de los estándares para medir la eficiencia y eficacia, donde la eficiencia de un hospital está asociada a la prestación de servicios y atención de calidad. Una referencia aceptada para evaluar la eficacia de la asistencia sanitaria hospitalaria es la satisfacción del paciente (Umoke et al., 2020). Actualmente, las opiniones de los pacientes se consideran un factor clave en la decisión del tratamiento y la prestación de servicios de atención médica, por lo tanto, la evaluación de la prestación de servicios de salud desde el punto de vista de los pacientes ha recibido mayor atención y se ha

convertido en un atributo central de cualquier sistema de salud, ya que sirve como un indicador valioso para medir el éxito de la prestación de un servicio, especialmente en los hospitales del sector público (Umoke, et al, 2020).

Por esta razón, la satisfacción está ligado al grado en que los pacientes se sienten satisfechos con el servicio de salud prestado por el médico. Con la prevalencia de “paciente centrada en la filosofía, la cuestión de cómo mejorar la satisfacción del paciente ha recibido creciente atención en la investigación de la salud comunitaria. Los estudiosos también han identificado varias consultas y características del médico que pueden afectar la satisfacción del paciente. En el contexto de consulta escrita, los investigadores han investigado intensamente la influencia de proceso de prestación de servicios médicos, confianza interpersonal, y fijación de precios de servicios en satisfacción del paciente (Liu, Zhang, Gao, y Jiang, 2020).

En este caso, si la percepción es positiva o negativa de los servicios de atención médica puede influir en los resultados de tratamiento, la fidelización de pacientes y los casos de reclamaciones por mala praxis. Por lo tanto, es un indicador importante de la calidad del trabajo realizado por médicos y hospitales. El tiempo de espera puede afectar adversamente la utilización de los servicios de salud por parte del paciente porque afecta la voluntad de regresar al centro de salud, lo que finalmente tiene un impacto en la continuidad de la atención. Por lo tanto, reducir el tiempo de espera puede conducir a una mayor satisfacción del paciente y una mayor disposición a continuar recibiendo atención en el mismo centro de atención médica (Al-Harajin, Al-Subaie, y Elzubair, 2019).

Por otro lado, la satisfacción del paciente ocurre cuando los proveedores de atención médica superan sus expectativas en la prestación de servicios de salud de calidad. Este es un determinante clave de la calidad en prestación de asistencia sanitaria y como un indicador aceptado en todo el mundo, debe ser continuamente parte de los estándares para instituciones y formación. En algunos países desarrollados, centrarse en el paciente es imperativo ya que la satisfacción del paciente juega un papel crucial en la prestación de servicios de salud y la calidad de las reformas de atención implementadas. Varios estudios mencionaron que es probable que los pacientes satisfechos sean leales a sus proveedores y desarrollen buena relación con

el sistema de salud que eventualmente conduce a mejores servicios, lealtad y alta tasa de satisfacción. Una de la importancia de la satisfacción es prestar atención a los comentarios de los pacientes que visitan varios centros de atención médica, ya que conduce a una mejora en la atención brindada, la efectividad y la eficiencia del proveedor y la satisfacción general del paciente (Adjei et al., 2021).

En la actualidad, para las demandas del paciente, se requieren detalles exactos y completos antes de utilizar cualquier tipo de servicios por parte de una organización de atención médica en particular. Los pacientes se han vuelto más inquisitivos y esperan que los servicios complementarios ganen la calidad de los servicios más allá de sus expectativas, porque están pagando más dinero por los tratamientos, y simplemente cualquier aparición de insatisfacción tiende a forzarlos a moverse hacia otros competidores. Sin embargo, la calidad de la prestación del servicio se considera un factor esencial para prometer la satisfacción general del paciente hacia los hospitales. Se ha sugerido que los médicos y el personal del hospital (médico o no médico) deberían centrarse en la dirección para mejorar y mejorar la calidad de la prestación de servicios (Manzoor, Wei, Hussain, Asif, y Shah, 2019).

De esta manera, el estudio tiene soporte teórico, ya que su objetivo es determinar la felicidad del paciente y la calidad del tratamiento, que suministran el primer nivel de atención sanitaria y los pacientes de nivel superior para verificar el calibre de los servicios prestados. Del mismo modo, identificar las deficiencias potenciales del sistema con el objetivo de abordar las disparidades relacionadas con el acceso puntual a las derivaciones, para posteriormente implementar acciones correctivas y preventivas.

La justificación práctica de esta investigación ayuda a indagar a profundidad aquellos aspectos teóricos más resaltantes acerca de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Celendín, con la finalidad de mejorar las políticas públicas dentro del marco de salud.

Se justifica de manera social, dado que se observa un avance en el conocimiento reciente sobre cómo los usuarios perciben el servicio, esto facilita la creación de directrices y planes de acción para mejorar la calidad del servicio ofrecido. Además,

esto implica la responsabilidad corporativa de contribuir al bienestar de los pacientes atendidos.

También, se justifica de manera metodológica debido a que brinda, dos instrumentos de recolección de datos confiables y validados por jueces expertos, que miden la calidad de atención y a la satisfacción, los cuales, pueden servir para futuras investigaciones.

Finalmente, se justificación de manera científica, debido a que la investigación aporta nuevos conocimientos sobre el tema investigado, a su vez, incentiva a que se sigan desarrollando nuevas investigaciones más completas sobre el tema ya que sirve como punto de partida para que las instituciones puedan aplicar estrategias de mejoramiento en la calidad de la atención con el fin de favorecer la satisfacción del cliente, asimismo, los resultados de esta investigación es un aporte como antecedente para futuras investigaciones con la misma temática en diferentes contextos de estudio.

Con respecto al planteamiento del problema, se premisa que la calidad de los servicios de atención de salud es fundamental para fomentar un vínculo duradero entre los pacientes y los proveedores de servicios de salud; y una métrica indispensable para medir este constructo es a través de la retroalimentación y los sentimientos de los pacientes. La calidad del servicio de atención médica se basa en la satisfacción de los pacientes y, en última instancia, genera lealtad y confianza para disponer de los servicios por parte de los pacientes (Ampaw, Chai, Liang, Tsai, y Frempong, 2020).

Asimismo, la satisfacción del cliente es la sensación de placer que sienten las personas que aparece luego de comparar los resultados esperados del servicio obtenido. De tal modo, es el resultante de comparar las expectativas previas del cliente con su experiencia real durante el proceso de adquisición o consumo del servicio, la cual, puede estar influenciada por diversos factores, como la eficiencia del servicio, la amabilidad y competencia del personal, la calidad del producto o servicio, la facilidad de uso, la rapidez en la resolución de problemas, entre otros.

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (2023) menciona que la

atención sanitaria de calidad puede definirse de diversas maneras, pero hay un consenso creciente en que los servicios de salud deben ser eficaces, seguros y centrados en las personas. Sin embargo, en muchos contextos, ofrecer atención de calidad sigue siendo un gran desafío, y la falta de calidad adecuada resulta en mortalidad evitable, sufrimiento humano y pérdidas económicas significativas. Además, se indica que el 40% de las instituciones de atención en salud en países de ingresos bajos y medios carecen de servicios básicos, y casi el 20% carecen de saneamiento. Estos fundamentos básicos son urgentemente necesarios para garantizar la calidad de la atención. No obstante, una infraestructura adecuada no garantiza necesariamente una atención de alta calidad. Es esencial establecer y cumplir con estándares mínimos, así como fomentar la mejora continua para brindar un servicio de calidad y generar índices de satisfacción a los pacientes en base a la atención brindada (OMS, 2019).

A nivel América Latina, en los países de la región, se han logrado avances y se han implementado acciones para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud, incluyendo el desarrollo de políticas y normas de calidad. Sin embargo, a pesar de estas iniciativas, la tasa de mortalidad atribuible a la baja calidad de la atención en nuestra región sigue siendo alta. Esto se evidencia en un estudio realizado en siete países de la región, que representan tres cuartas partes de la población de las Américas, el cual mostró que el 30% de la población no tiene acceso a servicios de salud preventivos y de tratamiento. Entre quienes sí tienen acceso, solo el 39% consideró que la calidad de la atención fue buena, mientras que el 61% informó que el proveedor no ofrecía asistencia adecuada en la coordinación de la atención, calificándola como mala. Además, el 45% de la población utiliza los servicios de emergencias para situaciones que podrían ser atendidas en el primer nivel de atención, lo que se debe principalmente a deficiencias en la calidad del servicio en ese nivel. Asimismo, el 75% de las personas tiene dificultades para recibir servicios del primer nivel durante los fines de semana, lo que genera insatisfacción y desconfianza entre los pacientes (Organización Panamericana de la Salud, 2022).

A nivel nacional, el estado peruano busca que tanto los financiadores como los prestadores de salud, públicos y privados, ofrezcan un servicio de calidad sin distinciones, mediante un seguro de salud que permita el acceso a los diversos servicios incluidos en el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud. Sin embargo, a pesar de las mejoras en el aseguramiento y la cobertura de atención en el país, en años recientes se ha reportado insatisfacción entre los usuarios de los servicios de salud. Según la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) de 2016, la satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta externa a nivel nacional fue del 73,9%, lo que representa un incremento de 3,8 puntos porcentuales respecto a 2014. No obstante, la satisfacción de los usuarios de establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y de los Gobiernos Regionales (66,7%) fue inferior al promedio nacional y al de las demás Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Perú (Hernández, Rojas, Prado, y Bendezu, 2019). Asimismo, vale decir, que el 44,3% de los reclamos del tercer trimestre del 2023 y el 47,4% en el tercer trimestre del 2022; los reclamos en estos periodos presentados fueron a causa de la insatisfacción por el servicio brindado (SUSALUD, 2023)

Por otro lado, la realidad problemática local en el Hospital Celendín, se evidenció la ausencia de la gestión en políticas administrativas claras afectando el proceso de desarrollo de los objetivos del hospital. Además, se observó quejas de los usuarios con respecto a la atención recibida, deficiencia en los tiempos de búsqueda de historias clínicas, mala coordinación en las citas médicas, falta de empatía, y hasta trato inadecuado hacia los pacientes. Por ello, el paciente muestra una insatisfacción con la atención que recibe del hospital, ya que no reúne sus expectativas con la calidad de atención. De esta manera, se formula la siguiente pregunta:

Por lo tanto, se formula la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023?

De tal manera la conceptualización de la variable calidad de atención, según la calidad de atención hace referencia a cómo una organización o empresa interactúa con sus clientes o usuarios, consistiendo en la habilidad de cumplir de manera eficaz y eficiente con las necesidades y expectativas de los clientes abarcando ofrecer un

servicio amable, puntual, personalizado y de alta calidad. Esto incluye escuchar activamente las necesidades del cliente, dar respuestas claras y precisas, solucionar problemas de manera rápida y eficiente, y mantener una comunicación abierta y transparente, de tal modo, es fundamental para asegurar la satisfacción del cliente y promover la lealtad hacia la empresa (Jawarsa, Purnami, y Novita, 2021).

Asimismo, la primera dimensión fiabilidad se conceptualiza como la minimización de errores, la adherencia a las mejores prácticas clínicas y el cumplimiento de los estándares de seguridad y calidad establecidos hacia los pacientes. Del mismo modo, también es la capacidad de reconocer los problemas, minimizar los errores y buscar soluciones para prevenir los riesgos; mediante la mejora de los procesos, la innovación tecnológica, la formación de los empleados, la provisión de insumos y la prestación del servicio típico con cautela y fiabilidad. En una línea similar, es evidentemente un componente crucial de la norma de calidad que garantiza que las personas reciban un tratamiento de alta calidad (Diaz, 2017).

Como segunda dimensión, la capacidad de respuesta se conceptualiza como la capacidad de un sistema para responder a las expectativas legítimas de los usuarios o clientes potenciales acerca de los aspectos de la atención que no mejoran la salud y en términos generales. La capacidad de respuesta del sistema de salud se puede utilizar como una herramienta para evaluar la calidad de los servicios de salud prestados a los clientes y ofrecer comentarios tanto a los responsables de la formulación de políticas como a los implementadores. Asimismo, depende principalmente de las condiciones financieras y sociales el desarrollo y la capacidad del sistema de atención de la salud; por lo tanto, hay una diferencia considerable entre los países desarrollados obtienen mejores resultados que los países bajos y países de ingresos medios. La capacidad de respuesta del sistema de salud se ha convertido en una importante consideración en la evaluación de la calidad de cualquier salud sistema de atención en todo el mundo, donde la capacidad de respuesta ha mejorado; otros indicadores de resultados de salud también estaban mejorando (Kapologwe, Kibusi, Borghi, Gwajima, y Kalolo, 2020).

La tercera dimensión seguridad del paciente ha sido ampliamente discutida en todo el mundo, una preocupación importante en los servicios de atención médica,

asimismo, las organizaciones de salud deben promover una cultura de seguridad del paciente, un concepto multidimensional y producto de valores, actitudes, habilidades y valores individuales y grupales; patrones de comportamiento, para determinar el compromiso, el estilo y la competencia de los profesionales de la salud servicio para proteger a los pacientes de errores y eventos adversos. Además, los incidentes de seguridad son comunes y la mayoría no resulten en un daño grave que alcance al paciente. Sin embargo, los errores de diagnóstico y prescripción pueden ser fuentes importantes de daños iatrogénicos, empeorando las enfermedades de los pacientes (Lima et al., 2022).

La cuarta dimensión empatía, en medicina, la empatía a veces se define como una habilidad de comunicación o como una experiencia en la que el médico identifica y experimenta transitoriamente el estado emocional de su paciente basado en señales visuales y verbales. Para ser percibido como empático, el médico debe transmitir esta comprensión al paciente. La sintonía emocional del médico es considerada para servir al propósito cognitivo de comprender las emociones de los pacientes. Asimismo, la empatía, tal como la perciben los pacientes, suele significar algo más: una Actitud "humanista" del médico caracterizado por la atención, el cuidado, la expresión de preocupación por el bienestar del paciente y la capacidad de escuchar atentamente y responder con calidez (Decety, 2020).

La empatía es sentir y detectar las emociones de los demás, resonar con sus pensamientos y sentimientos, y compartir y comprender su perspectiva. En el cuidado de la salud, la empatía es una competencia clínica vital, un puente emocional que impulsa el cuidado compasivo de los pacientes. Como tal, la empatía es esencial para una atención médica de alta calidad. Numerosos estudios publicados en la literatura muestran que la empatía del médico se asocia con mejores resultados para los pacientes en muchas condiciones médicas diferentes. Aunque los médicos deberían sentir empatía por todos los pacientes, es posible que existan disparidades en la empatía de los médicos. A nivel de los sistemas de atención médica, las disparidades en el acceso a la atención médica pueden tener sus raíces en una falta de empatía social hacia las personas desfavorecidas (Roberts, Puri, Trzeciak, Mazzairelli, y Trzeciak, 2021).

Por último, la quinta dimensión aspectos tangibles, se refiere a los aspectos tangibles que el paciente cree que posee el centro de salud, incluido el estado físico y el aspecto de los edificios, el personal, el equipamiento y los materiales de comunicación, así como la limpieza y la comodidad del espacio, de tal modo, estos aspectos juegan un papel importante en la percepción de calidad por parte del usuario, ya que pueden influir en la primera impresión y en la confianza hacia la marca o el servicio ofrecido (Piedra, 2019).

Asimismo, la definición operacional de la variable calidad de atención, se compone de 5 dimensiones, las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, los cuales fueron medidos mediante un cuestionario con una escala de Likert de: Nada satisfecho (1), Insatisfecho (2), Medianamente satisfecho (3), Satisfecho (4), Totalmente satisfecho (5).

Por otro lado, la variable nivel de satisfacción, la definición conceptual según Asamrew, Endris, y Tadesse (2020) es una percepción y una actitud que un consumidor puede tener o ver hacia una experiencia total de atención médica, es un aspecto multidimensional que representa un marcador clave vital para la calidad de la atención médica.

Con respecto a la dimensión humana como primera dimensión, está se conceptualiza a que el paciente es un ser humano, y la humanidad alberga el secreto de los elementos de atención que crean una experiencia superior del paciente. Además, el interés por la humanidad de nuestros pacientes nos lleva naturalmente a cuidar a la persona que padece una enfermedad y buscar ayuda del sistema de salud, en lugar de simplemente manejar un caso o una enfermedad. La experiencia humana es, por lo tanto, fundamental para la comprensión conceptual general de la experiencia del paciente. Esta definición indica que la experiencia humana en salud y enfermedad es multidimensional e incluye dimensiones físicas, mentales y sociales (Oben, 2020).

Por otra parte, la segunda dimensión técnico-científica, se conceptualiza a los procesos técnicos en la atención tratando de buscar mejores acciones y

procedimientos eficaces y seguros, comprobados a emplear en los pacientes, brindando una atención de calidad y ética, teniendo como características buscar la efectividad, enfocada al logro de las mejores resultados; eficacia, aplicación de las normas de la realización del servicio; eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener resultados esperados; continuidad en la prestación; seguridad; integridad y ética. Además, los profesionales de salud brindan su desempeño profesional óptimo en todo procedimiento y técnicas aplicadas, demostrando su competencia técnica-científica, cumplimiento con el tratamiento médico en forma consecutiva, brindando atención oportuna y continua, previniendo situaciones de riesgo (Solano y Jara, 2019).

Finalmente, la tercera dimensión entorno, se conceptualiza como el contexto del servicio de atención de los profesionales de salud, lo cual implica un nivel básico de comodidad, privacidad, ambientación y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio. La atención de enfermería en esta dimensión se traduce en ayudar al favorecimiento de un clima agradable y cómodo, respetando su privacidad al realizar cualquier tipo de procedimiento que atente contra su intimidad (Solano y Jara, 2019).

Asimismo, la definición operacional de la variable satisfacción, está conformada por tres dimensiones las cuales son dimensión humana, técnico-científica, entorno, en donde se empleará un cuestionario valorado por una escala de Likert de: Nada satisfecho (1), Insatisfecho (2), Medianamente satisfecho (3), Satisfecho (4), Totalmente satisfecho (5).

Con respecto a la hipótesis de investigación se planteó de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

Asimismo, se formuló el siguiente Objetivo general: Determinar si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

Seguidamente se desarrollaron los siguientes objetivos específicos: Identificar si existe relación entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario

externo del Hospital Celendín – 2023; Identificar si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023; Identificar si existe relación entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023; Identificar si existe relación entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023; Identificar si existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

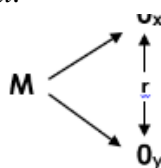
Metodología

La investigación fue básica debido a que se desarrolla de la ciencia al logro del conocimiento científico en sí (Plaza, Bermeo, y Moreira, 2019). Además, fue de tipo descriptivo correlacional, ya que permite describir un fenómeno, reseña rasgos o cualidades de la población como objeto de estudio, asimismo, se busca descubrir las relaciones entre las variables de estudio y el grado de asociación que tienen entre sí (Plaza et al., 2019).

Asimismo, el diseño de investigación fue de diseño no experimental y transversal ya que, está referida a que no tiene un control de las variables debido a como ocurrieron los hechos, esto quiere decir que no se controla la variable independiente, puesto que la investigación se centra en analizar eventos ya sucedidos de manera natural, además, se obtuvo información del objeto de estudio por única vez en un momento exacto (Plaza, et al, 2019).

Figura 1

Esquema de diseño correlacional.



Donde:

M=Representa la muestra de estudio

Ox=Variable calidad de atención

Oy=Variable satisfacción

r=relación entre las variables de estudio

Por otro lado, la población es definida como el conjunto de casos, definido, limitado y accesible, correspondiente a seres humanos, animales, expedientes, objetos, etc., que servirá como referente para la selección de la muestra, considerándose también como el universo de estudio (López y Fachelli, 2017). La población, en este estudio, estuvo conformada por 261 usuarios externos atendidos en consultorio externo del Hospital Celendín, 2023.

De tal manera, la muestra como parte representativa del universo de estudio que se obtiene mediante procedimientos que comprenden el muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que la elección de los elementos se fundamenta mayormente en su disponibilidad y accesibilidad, se prefieren aquellos que son convenientes o de fácil acceso. (Baena, 2017), de tal modo, se determinó a través de la fórmula para población finitas, la cual, nos dio como resultado una muestra de 156 usuarios externos atendidos en consultorio externo del Hospital Celendín, 2023.

Figura 2

Fórmula para poblaciones finitas.

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

Donde:

n= Muestra

N= Población

Z= Nivel de confianza 1.96 (95%)

e= Error del 0.05 (5%)

q= probabilidad de que no ocurra el evento en un 50% (0.50)

p= probabilidad de que ocurra el evento en un 50% (0.50)

$$n = \frac{(261)(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(0.05)^2(261 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 156$$

En cuanto al método utilizado para recopilar datos, se llevó a cabo un cuestionario como herramienta de investigación que, de acuerdo a Baena (2017) consiste en la aplicación de preguntas a un grupo representativo de la población que se está estudiando.

Además, como instrumento se empleó un cuestionario llamado SERVQUAL para la variable calidad de atención, que fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985) y adaptado por Paripancca (2019) el cual fue adaptado por la investigadora de la presente investigación, el cuestionario consta de 5 dimensiones

las cuales son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, que contendrá 20 ítems, empleando una escala de Likert de: Nada satisfecho (1), Insatisfecho (2), Medianamente satisfecho (3), Satisfecho (4), Totalmente satisfecho (5); asimismo, se empleó un baremos con los valores: Alto: 74-100; Medio:47-73; Bajo: 20-46.

Por otro lado, se aplicó un cuestionario para la variable satisfacción que fue elaborada Paripancca (2019) y adaptada por la presente autora, el instrumento consta de 3 dimensiones las cuales son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, que consta de 20 ítems, empleando una escala de Likert de: Nada satisfecho (1), Insatisfecho (2), Medianamente satisfecho (3), Satisfecho (4), Totalmente satisfecho (5); del mismo modo, se empleó un baremos con los valores: Alto: 74-100; Medio:47-73; Bajo: 20-46.

La validez y confiabilidad de los instrumentos fueron validados mediante 3 juicio de expertos, del mismo modo, para determinar la confianza de los instrumentos de las variables de estudio, se empleó el estadístico de alfa de Cronbach, donde el instrumento que mide la calidad de atención obtuvo un valor de confiabilidad de 0,871; mientras que el instrumento que mide el nivel de satisfacción obtuvo un valor de 0,908, siendo estos valores un nivel de confiabilidad buena.

Finalmente, el procesamiento y análisis de datos de la información, fue desarrollado en el programa SPSS v27, donde, la estadística descriptiva fue representada en tablas de frecuencia y figuras, asimismo, se empleó la estadística inferencial para dar respuesta a la hipótesis establecida en la investigación, donde se utilizó la prueba de normalidad, para poder establecer el estadígrafo a emplearse.

Resultados

Se llevó a cabo el análisis de la información recopilada mediante las encuestas, las cuales fueron administradas a 156 usuarios externos del hospital de Celendín. Los hallazgos se centran en los objetivos y las hipótesis de la investigación.

Análisis Descriptivo.

Tabla 1

Nivel de calidad de atención.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0 %
Medio	47	30.1 %
Alto	109	69,9 %
Total	156	100 %

Nota: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

En la tabla 1, se identifica que el los usuarios externos, el 69,9% califica la calidad de atención en un nivel alto, el 30,1% nivel medio y el 0 % nivel malo.

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario externo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0 %
Medio	50	32,1 %
Alto	106	67,9 %
Total	156	100 %

Nota: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

En la tabla 2, el 67,9% de los usuarios externos, consideran su nivel de satisfacción como alto, el 32,1% nivel medio y el 0% nivel bajo.

Análisis inferencial.

Prueba de normalidad.

La muestra está conformada por 156 pacientes, de tal manera, se procede a utilizar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Variable Calidad de atención

Ho: Variable Calidad de atención tiene Distribución Normal.

Ha: Variable Calidad de atención no tiene Distribución Normal.

Tabla 3

Prueba de normalidad de la variable Calidad de atención.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,044	156	,200

Nota: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

En la tabla 3, presenta que el nivel de significancia para la calidad de atención es sig = 0,200; por lo que es una distribución normal ya que su valor es mayor a 0.05.

Variable Nivel de satisfacción

Ho: Variable Nivel de satisfacción tiene Distribución Normal.

Ha: Variable Nivel de satisfacción no tiene Distribución Normal.

Tabla 4

Prueba de normalidad de la variable Nivel de satisfacción.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de satisfacción	,064	156	,200

Nota: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

La tabla 4, presenta que el nivel de significancia para nivel de satisfacción es sig = 0,200; por lo que es una distribución normal, ya que su valor es mayor a 0.05.

Se determina que al presentar ambas variables una distribución normal, se procede a utilizar el estadígrafo paramétrico de Pearson.

Desarrollo de los Objetivos

Objetivo General: Determinar si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

A continuación, planteamos las hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

Se considera un nivel de confianza = 95% ($\alpha = .05$)

La decisión para aceptar o rechazar las hipótesis será de la siguiente manera:

P (Valor significancia) = 0.05

Si p es menor a 0.05 se rechaza la H₀

Si p es mayor 0.05 se acepta la H₀

Se procede a calcular la correlación mediante la prueba estadística Pearson.

Tabla 5

Relación entre Calidad de atención y Nivel de satisfacción.

			Calidad de atención	Nivel de satisfacción
Pearson	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,497**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	156	156
	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,497**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	156	156

Nota: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

La tabla 5 muestra los resultados obtenidos, donde el coeficiente de correlación es $r = 0.497$. Esto indica una correlación positiva moderada entre las variables. Además, el valor de significancia es $p = 0.000$, siendo menor que 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁), lo que sugiere que la variable de calidad de atención está significativamente relacionada con el nivel de satisfacción.

Objetivo específico 1: Identificar si existe relación entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

A continuación, planteamos las hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

Se considera un nivel de confianza = 95% ($\alpha = .05$)

La decisión para aceptar o rechazar las hipótesis será de la siguiente manera:

P (Valor significancia) = 0.05

Si p es menor a 0.05 se rechaza la H₀

Si p es mayor 0.05 se acepta la H₀

Se procede a calcular la correlación mediante la prueba estadística Pearson.

Tabla 6

Relación entre Dimensión fiabilidad y la variable Nivel de satisfacción.

		Dimensión fiabilidad	Nivel de satisfacción	
Pearson	Dimensión fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,479**	
		N	156	
	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,479**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	156	156

Nota: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

La Tabla 6 muestra los resultados obtenidos, revelando un coeficiente de correlación de $r = 0.479$. Esto indica una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable. Además, el valor de significancia es $p = 0.000$, siendo menor que 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁), lo que sugiere que la dimensión de fiabilidad está significativamente relacionada con el nivel de satisfacción.

Objetivo específico 2: Identificar si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

A continuación, planteamos las hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

Se considera un nivel de confianza = 95% ($\alpha = .05$)

La decisión para aceptar o rechazar las hipótesis será de la siguiente manera:

P (Valor significancia) = 0.05

Si p es menor a 0.05 se rechaza la H₀

Si p es mayor 0.05 se acepta la H₀

Se procede a calcular la correlación mediante la prueba estadística Pearson.

Tabla 7

Relación entre dimensión Capacidad de respuesta y la variable Nivel de satisfacción.

			Dimensión capacidad de respuesta	Nivel de satisfacción
Pearson	Dimensión capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,450**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	156	156
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,450**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	156	156

Nota: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

La Tabla 7 presenta los resultados obtenidos, donde se observa un coeficiente de correlación de $r = 0.450$. Esto indica una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable. Además, el valor de significancia es $p = 0.000$, siendo

menor que 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), lo que sugiere que la dimensión de capacidad de respuesta está significativamente relacionada con el nivel de satisfacción.

Objetivo específico 3: Identificar si existe relación entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

A continuación, planteamos las hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

Se considera un nivel de confianza = 95% ($\alpha = .05$)

La decisión para aceptar o rechazar las hipótesis será de la siguiente manera:

P (Valor significancia) = 0.05

Si p es menor a 0.05 se rechaza la H₀

Si p es mayor 0.05 se acepta la H₀

Se procede a calcular la correlación mediante la prueba estadística Pearson.

Tabla 8

Relación entre dimensión Seguridad y la variable Nivel de satisfacción.

		Dimensión seguridad	Nivel de satisfacción
Pearson	Dimensión seguridad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,297**
		N	156
	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,297**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	156

Nota: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

La Tabla 8 muestra los resultados obtenidos, donde se evidencia un coeficiente de correlación de rho = 0.297. Esto sugiere una correlación positiva baja entre la

dimensión y la variable. Además, el valor de significancia es $p = 0.000$, menor que 0.05 , lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula (H_0) y a la aceptación de la hipótesis alternativa (H_1), indicando que la dimensión de seguridad está significativamente relacionada con el nivel de satisfacción.

Objetivo específico 4: Identificar si existe relación entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

A continuación, planteamos las hipótesis:

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

Se considera un nivel de confianza = 95% ($\alpha = .05$)

La decisión para aceptar o rechazar las hipótesis será de la siguiente manera:

P (Valor significancia) = 0.05

Si p es menor a 0.05 se rechaza la H_0

Si p es mayor 0.05 se acepta la H_0

Se procede a calcular la correlación mediante la prueba estadística Pearson.

Tabla 9

Relación entre dimensión empatía y la variable Nivel de satisfacción.

		Dimensión empatía	Nivel de satisfacción
Pearson	Dimensión empatía	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,308**
		N	156
	Nivel de satisfacción	Coficiente de correlación	,308**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	156

Nota: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

La Tabla 9 muestra los resultados obtenidos, revelando un coeficiente de

correlación de $r = 0.308$. Esto indica una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable. Además, el valor de significancia es $p = 0.000$, siendo menor que 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), lo que sugiere que la dimensión de empatía está significativamente relacionada con el nivel de satisfacción.

Objetivo específico 5: Identificar si existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

A continuación, planteamos las hipótesis:

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

Se considera un nivel de confianza = 95% ($\alpha = .05$)

La decisión para aceptar o rechazar las hipótesis será de la siguiente manera:

P (Valor significancia) = 0.05

Si p es menor a 0.05 se rechaza la H_0

Si p es mayor 0.05 se acepta la H_0

Se procede a calcular la correlación mediante la prueba estadística Pearson.

Tabla 10

Relación entre dimensión aspectos tangibles y la variable nivel de satisfacción.

			Dimensión aspectos tangibles	Nivel de satisfacción
Pearson	Dimensión aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,270**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	156	156
	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,270**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	156	156

Nota: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

La Tabla 10 exhibe los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación de $\rho = 0.270$. Esto sugiere una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable. Además, el valor de significancia es $p = 0.000$, menor que 0.05 . Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula (H_0) y se confirma la hipótesis alternativa (H_1), indicando que la dimensión de aspectos tangibles está significativamente relacionada con el nivel de satisfacción.

Análisis y Discusión

Los resultados del objetivo general: determinar si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023, en la tabla 5; los valores indican que se obtuvo una correlación positiva moderada con un coeficiente $Rho = 0,497$ con una significancia de $p = 0,000 < 0.05$, indicando que existe una relación significativa entre calidad de atención y nivel de satisfacción. De tal modo, se puede concluir que a mayor calidad de atención mayor será los niveles de satisfacción, de tal manera, se aporta que la calidad atención es netamente necesaria y determinante para el usuario, ya que depende de ello, el usuario desarrolla diferentes niveles de satisfacción.

Los resultados hallados se contrastan y se asemejan con los de Jaramillo-Jimbo et al (2020) quienes obtuvieron como resultado la correlación en nivel muy alta y positiva de $R = 0,924$ con un nivel de significancia de $p = 0,000$ siendo la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención del usuario en el área de consulta externa de un Hospital de Ambato, asimismo, Sisalema (2019) halló una correlación moderada y relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios atendidos en consulta externa en un hospital de Guayaquil ($Rho = ,516$ $p = 0,000$), seguidamente, Arce (2022) halló una correlación positiva alta y significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario. ($rho = ,846$; $p = 0,000$), finalmente Rivera (2019) no coincidieron con los resultados anteriormente expuesta ya que, según su hallazgo en base a los promedios de las encuestas, no hubo satisfacción ni insatisfacción de los usuarios según la media aritmética de 3.5 ya que el promedio de satisfacción fue 3.62. Concluyendo que, la mayoría de investigaciones coinciden en los resultados del trabajo de investigación, se puede hacer mención que los usuarios externos al tener una percepción adecuada de calidad de atención, tienden a demostrar un grado de satisfacción positivo.

Por consiguiente, se fundamenta según Albalwei y Ahmed (2021), quienes mencionan que las opiniones individuales de los pacientes respecto a la calidad de la atención resultan significativas, dado que pueden indicar tanto las percepciones de los pacientes sobre los estándares del hospital como definir cómo estos pacientes conceptualizan la calidad. Además, las percepciones de los pacientes sobre qué

constituye la calidad de la atención se ven influenciadas por su conjunto de normas, expectativas y vivencias, así como por su interacción con la infraestructura de atención disponible.

En el objetivo específico 1: determinar si existe relación entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023, en la tabla 6; los valores indican una correlación positiva moderada con un coeficiente $Rho = 0,479$ con una significancia de $p = 0,000 < 0,05$, demostrando que existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad y variable nivel de satisfacción. De tal modo, se puede concluir que a mayor fiabilidad se demuestre mayor será los niveles de satisfacción para los usuarios, de tal manera, se aporta que la fiabilidad puede fortalecer la confianza del usuario, quienes perciben que pueden contar con ayuda útil que pueden atender sus necesidades logrando la fidelización del usuario.

Estos resultados se asemejan con los de Arce (2022) hallando en su investigación una correlación alta y significativa ($Rho = ,731$; $p = 0,000$) entre la dimensión fiabilidad y variable nivel de satisfacción en usuarios del servicio de emergencia de un Hospital de Ica, asimismo, Guzman (2021) halló una correlación baja, positiva y significativa ($Rho = ,144$; $p = ,006$) entre la dimensión fiabilidad y la variable nivel de satisfacción de los usuarios, finalmente, Bonnie (2019) halló una relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable nivel de satisfacción ($\chi^2 = 261,83$; $p = ,000$). Concluyendo que el elemento fiabilidad como parte para brindar una atención de calidad debe ser puesto en práctica, ya que, esto le permitirá al usuario percibir confianza al momento de ser atendido generando un nivel de satisfacción positivo.

Por este motivo, Diaz (2017) fundamenta que la fiabilidad implica la minimización de errores, la adherencia a las mejores prácticas clínicas y el cumplimiento de los estándares de seguridad y calidad establecidos hacia los pacientes ofreciendo consistentemente servicios de alta calidad, de tal modo, claramente funciona como un factor esencial como un estándar de calidad que asegure una buena atención de calidad a las personas.

En el objetivo específico 2: determinar si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023, en la tabla 7; los valores indican una correlación positiva moderada con un coeficiente $Rho= 0,450$ con una significancia de $p=0,000 < 0.05$ siendo una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y variable nivel de satisfacción. De tal modo, se puede concluir que a mayor capacidad de respuesta se desarrolle mayor será los niveles de satisfacción en los usuarios, de tal manera, se aporta que el usuario valoran una atención rápida y efectiva lo que una respuesta oportuna por parte de la entidad puede generar percepciones en los usuarios de que la entidad se preocupa por su bienestar sintiéndose valorados.

Estos resultados se relacionan con los de Bonnie (2019) quien halló una relación significativa ($\chi^2 = 93,033$; $p=,000$) entre la dimensión capacidad de respuesta y variable nivel de satisfacción en usuarios de un hospital de Lima, asimismo, Montalvo (2020) halló una correlación positiva moderada y significativa ($Rho=,439$; $p=,000$) entre la dimensión capacidad de respuesta y variable autocuidado, finalmente, Guzman (2021) halló una correlación moderada y significativa ($Rho=,611$; $p=,000$) entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción resultados. Concluyendo que el elemento capacidad de respuesta como un indicador para brindar una atención de calidad debe ser desarrollado continuamente, ya que, esto le permitirá al usuario percibir un nivel de satisfacción positivo.

De esta manera, Kapologwe et al. (2020) enfatizan que este factor se relaciona a la capacidad de un sistema para responder a las expectativas legítimas de los usuarios o clientes potenciales acerca de los aspectos de la atención que no mejoran la salud y en términos generales. La capacidad de respuesta del sistema de salud se puede utilizar como una herramienta para evaluar la calidad de los servicios de salud prestados a los clientes y ofrecer comentarios tanto a los responsables de la formulación de políticas como a los implementadores.

En el objetivo específico 3: determinar si existe relación entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023, en la tabla 8; los valores indican una correlación positiva baja con un

coeficiente $Rho= 0,297$ con una significancia de $p=0,000 < 0.05$ indicando una relación significativa entre la dimensión seguridad y la variable nivel de satisfacción. De tal modo, se puede concluir que a mayor seguridad se demuestran mayores niveles de satisfacción en los usuarios, de tal manera, se aporta la seguridad puede generar confianza, esto puede influenciar en cuando se solicita datos personales del usuario los cuales serán protegidos, asimismo en la reducción de riesgos para evitar posibles inconvenientes lo que permitirá mantener una relación a largo plazo con el usuario.

Estos resultados se relacionan con los de Guzmán (2021) quien halló una correlación moderada positiva y significativa entre dimensión seguridad y nivel de satisfacción ($Rho= ,596$; $p = 0,000$), asimismo, Arce (2022) halló una correlación positiva alta y significativa ($Rho=,718$; $p=,000$) entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción, finalmente, Paripancca (2019) halló una correlación moderada y significativa ($Tau-b= ,614$; $p=,001$). Concluyendo que la dimensión seguridad como un elemento para brindar una atención de calidad debe ser desarrollado continuamente, ya que, esto le permitirá al usuario sentirse seguro al momento de ser atendido generando un nivel de satisfacción positivo.

Por ello, Lima et al. (2022), fundamentan que una preocupación importante en los servicios de atención médica es la seguridad, asimismo, las organizaciones de salud deben promover una cultura de seguridad del paciente, un concepto multidimensional y producto de valores, actitudes, habilidades y valores individuales y grupales; patrones de comportamiento, para determinar el compromiso, el estilo y la competencia de los profesionales de la salud servicio para proteger a los pacientes de errores y eventos adversos.

En el objetivo específico 4: determinar si existe relación entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023, en la tabla 9; los valores indican una correlación positiva baja con un coeficiente $Rho= 0,308$ con una significancia de $p=0,000 < 0.05$, existiendo una relación significativa entre la dimensión empatía y variable nivel de satisfacción. De tal modo, se puede concluir que a mayor empatía se demuestran mayores niveles de satisfacción en los usuarios, de tal manera, se aporta que demostrar empatía puede establecer

conexiones emocionales con el usuario, lo que, permite que se sientan comprendidos tanto en su sentir como en sus inquietudes puede desarrollarse una relación más amigable, ya que, ser empático puede fomentar la confianza y el respeto mutuo.

Estos resultados se relacionan con los de Sisalema (2019) halló una correlación positiva moderada y significativa ($\rho=,432$; $p=,000$) entre la dimensión equidad y la variable nivel de satisfacción en los usuarios de consulta externa en un hospital de Guayaquil, asimismo, Arce (2022) halló una relación positiva y significativa entre la dimensión empatía y la variable nivel de satisfacción en el usuario en el servicio de emergencia ($\rho=,750$; $p = 0,000$), finalmente, Paripancca (2019) halló una correlación moderada y significativa ($\text{Tau-b} = 0.610$; $p=,000$) entre la dimensión empatía y variable nivel de satisfacción. Concluyendo que la dimensión empatía es un factor elemental para propiciar una atención de calidad y de tal manera este valor debe ser desarrollado continuamente, ya que, esto le influenciara al usuario percibir la comprensión por parte del personal médico al momento de ser atendido generando un nivel de satisfacción positivo.

Por esta razón, Moudatsou et al. (2020) infieren que la empatía, es un denominador común para muchos profesionales de la salud, como enfermeras, médicos, psicólogos y trabajadores sociales. El enfoque centrado en la persona para la aceptación incondicional del usuario de la salud y la empatía han sido durante años los valores fundamentales en la educación e implementación de la práctica clínica social.

En el objetivo específico 5: determinar si existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023, en la tabla 10; los valores indican una correlación positiva moderada con un coeficiente $\rho= 0,270$ con una significancia de $p=0,000 < 0.05$ existiendo una relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y variable nivel de satisfacción. De tal modo, se puede concluir que a mayor aspectos tangibles se demuestre mayor será los niveles de satisfacción en los usuarios, de tal manera, se aporta que en la generación de una experiencia favorable para el cliente, influyendo en su percepción de calidad, confianza y satisfacción global. Prestar atención a estos

aspectos puede marcar la diferencia entre un cliente contento y uno que decide no regresar.

Estos resultados se relacionan con los de Sisalema (2019) halló una correlación positiva moderada y significativa entre la dimensión entorno y la variable nivel de satisfacción en usuarios atendidos en consulta externa, asimismo, Montalvo (2020) halló una correlación positiva moderada y significativa ($\rho=,543$; $p=,000$) entre la dimensión aspectos tangibles y variable nivel de satisfacción, finalmente, Paripancca (2019) halló una correlación moderada y significativa $\text{Tau-b} = 0.674$; $p=,000$) entre la dimensión aspectos tangibles y variable nivel de satisfacción. Concluyendo que la dimensión aspectos tangibles es otro factor elemental para propiciar una atención de calidad y de tal manera se debe evaluar continuamente, ya que, esto influenciará al usuario conocer las condiciones físicas del ambiente en donde será atendido donde su primera impresión determinará el nivel de satisfacción obtenida.

En este sentido, Piedra (2019) afirma que los aspectos tangibles se refieren a los elementos físicos que los pacientes observan en el centro de salud. Estos elementos están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, el equipo, el personal, los materiales de comunicación, la limpieza y la comodidad. De esta manera, estos aspectos desempeñan un papel crucial en la percepción de calidad por parte del usuario, ya que pueden influir en la primera impresión y en la confianza hacia la marca o el servicio ofrecido.

Conclusiones

En el objetivo general; se observa en la tabla 5, una correlación positiva moderada y significativa ($Rho=0,497$; $p=0,000$) entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción, lo que sugiere que un aumento en la calidad de atención se relaciona con un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Celendín en 2023.

En el objetivo específico 1; se observa en la tabla 6, una correlación positiva moderada y significativa ($Rho=0,479$; $p=0,000$) entre la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción. Esto indica que un incremento en la fiabilidad está asociado con un mayor nivel de satisfacción entre los usuarios externos del Hospital Celendín en 2023.

En el objetivo específico 2; se observa en la tabla 7, una correlación positiva moderada y significativa ($Rho=0,450$; $p=0,000$) entre la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción. Por consiguiente, un aumento en la capacidad de respuesta se relaciona con un incremento en el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Celendín en 2023.

En el objetivo específico 3; se observa en la tabla 8, una correlación positiva baja y significativa ($Rho=0,297$; $p=0,000$) entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción. Esto indica que un aumento en la seguridad se relaciona con un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Celendín en 2023.

En el objetivo específico 4; se observa en la tabla 9, una correlación positiva baja y significativa ($Rho=0,308$; $p=0,000$) entre la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción, lo que sugiere que un incremento en la empatía está relacionado con un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Celendín en 2023.

Finalmente, en el objetivo específico 5; se observa en la tabla 10, una correlación positiva baja y significativa ($Rho=0,270$; $p=0,000$) entre la dimensión de aspectos tangibles y el nivel de satisfacción. Esto indica que un aumento en los aspectos tangibles se asocia con un mayor nivel de satisfacción entre los usuarios externos del Hospital Celendín en 2023.

Recomendaciones

Se recomienda al director del Hospital Celendín, aplicar y desarrollar estándares de calidad en los ambientes hospitalarios totalmente equipados con el objetivo de brindar un servicio de atención de manera adecuada, con todos los implementos, atención y herramientas necesarias que permitan brindar un servicio de alta calidad en los resultados médicos que necesitan los usuarios.

Se recomienda al personal asistencial, poner en práctica un trato amable siendo empáticos, con la finalidad de atenderlos e informarles los procesos necesarios para recibir atención médica con la mayor prontitud sin generar retrasos ni esperas prolongadas de los pacientes.

Se recomienda a los usuarios que acuden al Hospital Celendín, exigir un servicio de atención cumpliendo con los estándares de calidad, con la finalidad de generar un alto índice de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con buenas condiciones, entre los usuarios y el personal asistencial, logrando un nivel de satisfacción alto en los usuarios que son atendidos.

Se recomienda a la comunidad investigadora, desarrollar una investigación más a fondo sobre el tema involucrando otras variables de estudio bajo un marco filosófico y una metodología diferente, teniendo como base los resultados hallados en esta investigación, con la finalidad de puedan conocer más sobre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Referencias bibliográficas

- Adjei, D., Boah, M., Yingqi, S., Cheteu, T., Zhao, M., Ngo, V., & Wu, Q. (2021). Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06717-5>
- Albalwei, H., & Ahmed, N. (2021). Quality of Patient Care in Hospital Administration: A Review. *Journal of Pharmaceutical Research International*, 33, 1–7. <https://doi.org/10.9734/jpri/2021/v33i40a32214>
- Al-Harajin, R., Al-Subaie, S., & Elzubair, A. (2019). The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of Family and Community Medicine*, 26(1), 17–22. https://doi.org/10.4103/jfcm.JFCM_14_18
- Alor, M. (2020). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Puesto de Salud de Raquia Ancash*. Universidad José Faustino Sánchez Carrión.
- Ampaw, E., Chai, J., Liang, B., Tsai, S., & Frempong, J. (2020). Assessment on health care service quality and patients' satisfaction in Ghana. *Kybernetes*, 49(12), 3047–3068. <https://doi.org/10.1108/K-06-2019-0409>
- Arce, M. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza* (Tesis Maestría, Universidad San Martín de Porres). Universidad San Martín de Porres, Lima. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12727/10905>
- 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. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3era Edici; Grupo Editorial Patria, Ed.).
- Beristain, I., Álvarez, A., Huerta, M. I., & Casique, L. (2022). Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. *Sanus*, 7, e212. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.212>
- Bombard, Y., Baker, R., Orlando, E., Fancott, C., Bhatia, P., Casalino, S., ...

- Pomey, M. (2018). Engaging patients to improve quality of care: A systematic review. *Implementation Science*, 13(1). <https://doi.org/10.1186/s13012-018-0784-z>
- Bonnie, B. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2019 (Tesis Licenciatura, Universidad Federico Villarreal; Vol. 10). Universidad Federico Villarreal, Lima. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.13084/3716>
- Castillo, G. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario, servicio de diagnóstico por imágenes, Hospital II Huaraz Essalud, 2019*.
- Concha, C., Farfán, J., Bernal, M., Morales, J., & Farfán, D. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1911–1931. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218
- Daryazadeh, S., Yavari, M., Sharif, M., Azadchahr, M., Zabihi, S., & Akbari, H. (2023). Assessing the Quality of Educational Services from the Viewpoint of Clinical Teachers and Medical Students Using SERVQUAL Model. *Educational Research in Medical Sciences*, 11(2). <https://doi.org/10.5812/erms-119417>
- Decety, J. (2020). Empathy in Medicine: What It Is, and How Much We Really Need It. *American Journal of Medicine*, 133(5), 561–566. <https://doi.org/10.1016/j.amjmed.2019.12.012>
- Díaz, S. (2017). *Calidad Del Servicio Y Satisfacción De Los Usuarios Que Acuden Al Servicio De Consulta Externa, En El Hospital Regional Honorio Delgado 2017*. 1–29.
- Guzmán, K. (2021). *Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud-Tacna, 2020* (Tesis Maestría, Universidad Jorge Basadre Grohmann). Universidad Jorge Basadre Grohmann, Tacna. Retrieved from <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4299>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud*

- Publica*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández, R., Hernández, A., Molina, M., Hernández, Y., & Seán, N. (2020). Evaluación del desempeño profesional de enfermeros asistenciales bajo la teoría de Patricia Benner. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(4), 1–10.
- Herrera, V., & Malpica, D. (2021). Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06 Quality management and user satisfaction of the emergency service center type C Rioverde Distrito 08D06. *Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad,"* 5, 48–61.
- Jaramillo-Jimbo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluation of Quality of Care and User Satisfaction in Outpatient Consultation (General Teaching Hospital Ambato). *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 4–23. Retrieved from doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324
- Jawarsa, A., Purnami, A., & Novita, K. (2021). Effect of service Quality and company image on customer loyalty. *International Journal of Environmental, Sustainability and Social Sciences*, 2(1), 51–54. <https://doi.org/10.38142/ijess.v1i3.60>
- Kapologwe, N., Kibusi, S., Borghi, J., Gwajima, D., & Kalolo, A. (2020). Assessing health system responsiveness in primary health care facilities in Tanzania. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-4961-9>
- Lima, G., Ferreira, F., Pererira, R., Pontes, F., Aniceto, L., & Donato, L. (2022). Patient safety culture in primary health care: Medical office survey on patient safety culture in a Brazilian family health strategy setting. *PLOS ONE*, 17(7 July), 1–16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0271158>
- Limas, N. (2019). Desempeño laboral y satisfacción del cliente en la pollería Roy Chicken, Huaraz, 2019.
- Liu, S., Zhang, M., Gao, B., & Jiang, G. (2020). Physician voice characteristics and patient satisfaction in online health consultation. *Information and Management*, 57(5), 103233. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103233>
- López R., P., & Fachelli, S. (2017). Metodología de la Investigación social cuantitativa. *Metodología de La Investigación Social Cuantitativa (2015)*,

- 0(17), 1–47.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1–16.
- Marín, C., Rivera, L., Fernández, P., Macías, N., & Cañarte, J. (2019). Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento "Servqhos-E." *Polo Del Conocimiento*, 4(5), 204. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i5.972>
- Marin, W., López, A., Ángeles, J., Pantoja, J., & Blas, E. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación , Hospital Víctor Ramos Guardia , Huaraz. *Universidad San Pedro*, 10(2), 237–243. <https://doi.org/10.17268/CpD.2019.02.10>
- Maza, A. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón-Nuevo Chimbote 2019*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Menendez, T., Panuncio, A., Anzules, J., Veliz, J., & Delgado, D. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica del Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 6(4), 1304–1311.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Noboa, C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas*. Pontífica Universidad Católica del Ecuador.
- Oben, P. (2020). Understanding the Patient Experience: A Conceptual Framework. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 906–910. <https://doi.org/10.1177/2374373520951672>
- OMS. (2019). *Prestación de servicios de salud de calidad: Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal*. Ginebra. Retrieved from <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>

- Organización Mundial de la Salud. (2023, November 22). Calidad de atención. Retrieved May 28, 2024, from ONU website: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_2
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 202-2025*. Washington. Retrieved from <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55860>
- Padilla, N. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: El constructo Psicológico. *Revista de Salud Pública*, 23(3), 49–55. Retrieved from <https://doi.org/10.31052/1853.1180.v23.n3.24470>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Recien*, 9(1), 1–15. Retrieved from <https://orcid.org/0000-0003-2398-0913>
- Paripancca, E. (2019). Calidad de servicio y satisfaccion de en la atcion de los usuarios externos referidos en un hospital de asociacion publico privada 2016-2017 (Tesis Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10164>
- Piedra, I. (2019). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017*.
- Plaza, P., Bermeo, C., & Moreira, M. (2019). *Metodología de la investigación*.
- Real-Delor, R. (2023). Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022. *Revista de Salud Publica Del Paraguay*, 13(1), 27–34. <https://doi.org/10.18004/rspp.2023.abril.04>
- Rivera, F., Suárez, G., Guerrero, G., & Yancha, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162–177.

- <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Roberts, B., Puri, N., Trzeciak, C., Mazzarelli, A., & Trzeciak, S. (2021). Socioeconomic, racial and ethnic differences in patient experience of clinician empathy: Results of a systematic review and metaanalysis. *PLoS ONE*, *16*(3 March), 1–16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247259>
- Rodrigues, C., Neres, G., Jardim, T., Do Nascimento, A., Alves, V., Ribeiro, L., ... Pinheiro, V. (2021). A teoria da expectativa de Vroom no encontro de capacitação da equipe do projeto de extensão Esporte Sem Parar. *Revista ELO – Diálogos Em Extensão*, *10*. <https://doi.org/10.21284/elo.v10i.12455>
- Saeed, E., & Hasanin, G. (2018). The Effect of Conflict Management Program on Quality of Patient Care. *American Journal of Nursing Science*, *7*(5), 192. <https://doi.org/10.11648/j.ajns.20180705.16>
- Sisalema, K. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019 (Tesis Maestría, Universidad César Vallejo). Universidad César Vallejo, Piura. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42685>
- Solano, V., & Jara, D. (2019). Calidad del Cuidado de Enfermería al Usuario Post Operado Inmediato. Hospital de la Amistad Perú - Corea II.2. Santa Rosa Piura 2017. *Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo,”* 89. Retrieved from [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/BC-3971 SOLANO ZUNINI-JARA PAUCAR.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/BC-3971_SOLANO_ZUNINI-JARA_PAUCAR.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- SUSALUD. (2023). *Boletín Estadístico*. Lima. Retrieved from <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5623292/4595872-boletin-estadistico-2023-3er-trimestre-pdf.pdf?v=1703888498>
- Teoh, K., Hassard, J., & Cox, T. (2019). Doctors’ perceived working conditions and the quality of patient care: A systematic review. *Birkbeck Institutional Research Online*, *23*, 71–84.
- Umoke, M., Umoke, P., Nwimo, I., Nwalieji, C., Onwe, R., Emmanuel, N., & Samson, A. (2020). Patients’ satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, *8*. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Valencia, M. A., & Melita, A. (2022). Reflexión de la humanización de la atención:

- teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. *Benessere. Revista de Enfermería*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037>.
- Vásquez, D. (2022). Calidad De Atención De Salud Y Satisfacción Del Usuario Atendido En El Centro De Salud Patrona De Chota, 2021 (Licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca; Vol. 1). Universidad Nacional de Cajamarca, Chota. Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4675>
- Villanueva, L. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de odontología ,Hospital II ESSALUD, Huaraz,2019*. Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.
- Yépez, L., Gómez, R., & Martínez, R. (2021). Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. *The Ecuador Journal of Medicine*, 2(2), 12–22. <https://doi.org/10.46721/tejom-vol2iss2-2021-12-22>
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio Empírico de la Industria Restaurantera. *Revista RECAI*, 7(18), 1–20. Retrieved from <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>

Anexos

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de atención	La calidad de la atención como un constructo de nivel macro consta de tres sub facetas centrales: excelencia clínica, seguridad del paciente y la experiencia de pacientes, asimismo, la excelencia clínica se define como la prevención de muertes prematuras, la mejora de la calidad de la vida	La variable de calidad de atención, consta de cinco dimensiones las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, los cuales serán	-Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad	-Oportunidad de atención -Respeto de orden llegada -Respeto privacidad -Precisión diagnóstico -Amabilidad -Cortesía -Tiempo de duración de la consulta médica -Información brindad	1 al 20	Ordinal

	<p>y ayudar a la recuperación. Esta sub faceta de la calidad de la atención puede verse como un elemento central indicador de desempeño dentro del sector de la salud y puede interpretarse como actuación (Teoh, et al, 2019).</p>	<p>medidos mediante un cuestionario con una escala de Likert de: Nada satisfecho (1), Insatisfecho (2), Medianamente satisfecho (3), Satisfecho (4), Totalmente satisfecho (5).</p>	<p>-Empatía</p> <p>-Elementos tangibles</p>	<p>-Solución al problema del paciente</p> <p>-Generar confianza</p> <p>-Ubicación apropiada de sala de espera</p> <p>-Capacidad para entender al paciente</p> <p>-Amabilidad del personal</p> <p>-Claridad en orientaciones</p> <p>-Paciencia y comprensión</p> <p>-Personal correctamente uniformado</p>		
--	---	---	---	---	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> -Materiales e insumos -Equipamiento -Limpieza y orden -Iluminación 		
Nivel de satisfacción	Es una percepción y una actitud que un consumidor puede tener o ver hacia una experiencia total de atención médica, es un aspecto multidimensional que representa un marcador clave vital para la calidad de la atención médica (Asamrew, et al,	La variable satisfacción, está conformada por tres dimensiones las cuales son dimensión humana, técnico-científica, entorno, en donde se empleará un cuestionario valorado por una escala de Likert	-Dimensión humana	<ul style="list-style-type: none"> -Personal con trato cordial y amable -Personal de salud respeta orden de llegada -Personal muestra interés y respeto en la atención -Personal atiende cuidadosamente -Personal uniformado y limpio 	1 al 20	Ordinal

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023?	Calidad de atención	Objetivo general: Determinar si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.	Hipótesis general: H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023. H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.	Tipo de investigación: Básica Diseño de investigación: No experimental – Descriptiva - correlacional Población y muestra: La población es de 261 y la muestra es de 156 usuarios externos atendidos en consultorios externo del Hospital Celendín, 2023 Técnica e instrumentos
	Nivel de satisfacción	Objetivos específicos: - Identificar si existe relación entre la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín –		

		<p>2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023. - Identificar si existe relación entre la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023. - Identificar si existe relación entre la dimensión empatía y el 		<p>de recolección de datos:</p> <p>Encuesta - Cuestionario</p>
--	--	--	--	--

		<p>nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.</p> <p>- Identificar si existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.</p>		
--	--	---	--	--

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Calidad de atención (SERVQUAL)

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de atención en cuanto a la atención que recibes; por ello marca con una “X” en el casillero que creas conveniente.

Escala: Nada satisfecho (1), Insatisfecho (2), Medianamente satisfecho (3), Satisfecho (4), Totalmente satisfecho (5)

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
2	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.					
3	La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención.					
4	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.					
Capacidad de respuesta						
5	La atención en módulo de admisión sea rápida.					
6	La toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida.					
7	La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida.					

8	El suministro de medicina y/o insumos en farmacia sea rápido.					
Seguridad						
9	Durante su atención en consultorio se respete su privacidad.					
10	El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					
11	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
12	El médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza.					
Empatía						
13	El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
14	El médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud.					
15	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
16	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.					
Tangible						
17	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.					
18	La consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
19	Los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					

20	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.					
----	--	--	--	--	--	--

Cuestionario Satisfacción del usuario

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre su satisfacción en cuanto a la atención que recibas; para ello marca con una “X” en el casillero que creas conveniente.

Escala: Nada satisfecho (1), Insatisfecho (2), Medianamente satisfecho (3), Satisfecho (4), Totalmente satisfecho (5).

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión humana						
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.					
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.					
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.					
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
Técnico-científica						
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.					

10	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.					
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
12	Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.					
13	El tiempo que dura su consulta es suficiente.					
14	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.					
Entorno						
15	La sala de espera de la farmacia está limpia.					
16	La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación.					
17	La sala de la farmacia está limpia y ordenada.					
18	La sala de la farmacia está bien iluminada.					
19	Los baños que están cerca de la farmacia están limpios permanentemente.					
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la farmacia.					

Anexo 4. Evaluación de juicios de expertos

UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General:

Nombre y apellidos del validador: Mg. Abdel Vidal Zanabria Salinas

Fecha: 03 de noviembre del 2023 Especialidad: Maestro en administración

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Calidad de atención (SERVQUAL)

Autor del instrumento: Paripancca (2019) adaptado por Vílchez Barboza, Blanca.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					20
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	

Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial					53	117
Sumatoria total				170		
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)				0.85		

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez
170 = 0.85

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Abdel Vidal Zanabria Salinas

DNI: 29271376

UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General:

Nombre y apellidos del validador: Mg. Abdel Vidal Zanabria Salinas

Fecha: 03 de noviembre del 2023 Especialidad: Maestro en administración

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Calidad de atención –
SERVQUAL.

Autor del instrumento: Paripancca (2019) adaptado por Vílchez Barboza, Blanca.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					20
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19

Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial					89	98
Sumatoria total				187		
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)				0.935		


Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez
 $187 = 0.93$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Abdel Vidal Zanabria Salinas
DNI: 29271376

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General:

Nombre y apellidos del validador: Mg. Maldonado Álvarez, Silvia Angelica.

Fecha: 03/11/2023 Especialidad: Gerencia de servicios de salud.

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Calidad de atención (SERVQUAL).

Autor del instrumento: Paripancca (2019) adaptado por Vílchez Barboza, Blanca.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					20
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					20
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19

Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20
Sumatoria parcial					70	119
Sumatoria total						189
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)						0.95

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez
189 = 0.95

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Mg. Maldonado Álvarez, Silvia Angelica
DNI: 06723297

UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

IV. Información General:

Nombre y apellidos del validador: Mg. Maldonado Álvarez, Silvia Angelica.

Fecha: 03/11/2023 Especialidad: Gerencia de servicios de salud.

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario Satisfacción del usuario.

Autor del instrumento: Paripancca (2019) adaptado por Vílchez Barboza, Blanca.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

V. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					20
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					20
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	

Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20
Sumatoria parcial					70	119
Sumatoria total				189		
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)				0.95		

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

VI. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez
189 = 0.95

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

Mg. Maldonado Álvarez, Silvia Angelica
DNI: 06723297

UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General:

Nombre y apellidos del validador: Dra. Navidad Berlanga, Esther Evangelina

Fecha: 03/11/2023

Especialidad: Gestión en salud

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Calidad de atención (SERVQUAL).

Autor del instrumento: Paripancca (2019) adaptado por Vílchez Barboza, Blanca.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19

Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial					72	95
Sumatoria total				167		
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)				0.83		

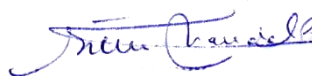
Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez
167 = 0.83

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Dra. Navidad Berlanga, Esther Evangelina
DNI: 08706742

UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

IV. Información General:

Nombre y apellidos del validador: Dra. Navidad Berlanga, Esther Evangelina

Fecha: 03/11/2023

Especialidad: Gestión en salud

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario Satisfacción del usuario

Autor del instrumento: Paripancca (2019) adaptado por Vílchez Barboza, Blanca Evelín

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Celendín – 2023.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

V. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					19
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19

Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20
Sumatoria parcial					53	134
Sumatoria total				187		
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)				0.93		

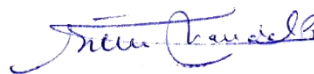
Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

VI. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez
187 = 0.93

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Dra. Navidad Berlanga, Esther Evangelina
DNI: 08706742

Anexo 5. Confiabilidad de instrumentos

Variable: Calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad - Variable Calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	20

Variable: Satisfacción

Estadísticas de fiabilidad - Variable Nivel de satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	20

Anexo 6. Base de datos

N°	Variable Calidad de atención																			
	D1				D2				D3				D4				D5			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	
4	3	3	3	3	4	2	2	1	4	3	2	4	4	2	3	4	3	3	2	
5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	
6	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	
7	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4	3	5	5	
8	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
11	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	
12	3	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	5	
13	3	3	5	3	2	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	
15	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
16	5	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	2	3	4	
17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	
18	5	4	4	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	2	2	2	5	
19	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	
20	3	5	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	
21	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	
22	3	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
23	3	3	3	3	5	4	3	4	5	3	1	5	5	5	4	3	3	5	2	
24	3	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	
25	3	4	3	3	4	5	5	5	5	3	2	2	3	3	3	4	4	4	1	
26	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	
27	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
28	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	5	
29	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	4	3	2	5	3	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	5	5	5	
31	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	4	4	3	5	3	4	5	5	1	4	5	3	4	4	3	3	3	3	
33	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	2	5	4	4	4	2	4	5	2	
34	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	3	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	
39	4	3	5	3	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	
40	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	
41	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	
42	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	
43	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	
44	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
45	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	
46	3	3	4	5	3	2	4	4	3	2	3	5	4	3	4	2	3	3	3	
47	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	
48	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	
49	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
50	3	4	5	3	3	5	3	2	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
52	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	2	3	1	3	
53	3	2	4	4	1	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	1	3	1	2	
54	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	3	3	2	
55	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
56	5	4	4	5	4	4	3	2	2	5	3	4	4	3	4	4	3	2	5	
57	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
58	4	3	3	5	3	2	3	3	2	5	3	2	5	3	2	1	5	5	5	
59	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	5	1	4	3	1	3	4	5	5	3	1	4	5	3	4	5	5	4	
62	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	
63	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
64	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	2	3	1	5	
65	3	2	4	4	1	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	1	3	1	2	
66	2	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	
67	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	3	4	5	3	1	5	
68	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	
69	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	3	2	3	
70	5	5	3	3	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	

71	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
72	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4
73	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
74	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	2	5	3	5	5	5	3	3	4
75	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
76	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	1	4	5
77	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	2	5
78	4	5	4	5	4	2	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
79	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5
83	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	3	3	5
84	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
85	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	5
86	5	5	5	4	5	5	2	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5
87	3	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4
88	3	2	3	2	2	3	5	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
90	1	1	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	2	4	4	3	2	3	5
91	4	4	3	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3
92	3	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5
93	3	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	3	2	4	4	4	2
95	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
96	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2
97	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	1	4	4	4	4	3	2	3
98	4	3	2	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4
99	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	2	2	5	3	4
101	3	3	3	3	3	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
102	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3	2	3	3	2	5	3	2
103	3	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4
104	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
105	2	5	4	4	4	5	5	3	5	1	4	3	1	3	4	5	5	3	1
106	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3
107	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5
108	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2
109	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
110	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
112	2	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	1	4	3	2	4
113	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5
114	3	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
115	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5
116	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
117	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	3	3	3	5	2	1	2	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
119	3	3	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
120	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4
121	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	2	4	5	4	5	4	3	5
122	4	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
123	4	3	2	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5
124	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4
125	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5
126	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4
127	3	3	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4
128	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	2	1	2	4	4	5	5	4
129	5	5	5	1	5	5	5	3	3	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5
130	3	3	3	5	2	1	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4
131	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5
134	3	3	3	3	4	2	2	1	4	3	2	4	4	2	3	4	3	3	2
135	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5
136	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
137	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5
138	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
141	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
142	3	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	5
143	3	3	5	3	2	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5
144	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
145	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
146	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	3	5	4
147	5	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4
148	5	3	4	5	4	5	5	5	5	3	3	2	4	1	2	4	5	4	3
149	3	5	2	4	2	2	3	1	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4
150	1	1	2	2	2	1	5	1	5	5	2	5	5	5	3	5	4	5	5
151	4	2	3	2	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4
152	3	2	1	2	3	4	5	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5
153	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	4
154	2	4	5	5	1	1	1	4	4	5	4	5	4	3	1	4	4	4	5
155	4	5	5	5	4	3	4	4	2	1	1	2	3	3	4	3	4	5	4
156	5	5	5	2	1	2	3	4	5	3	2	4	3	4	3	5	3	4	5

N°	Variable Satisfacción del usuario																			
	D1					D2					D3									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5
2	4	5	1	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5
3	5	4	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	5	2	3
5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5	5	4	4	5
6	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5
7	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
13	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	1	1	5	4
15	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	5
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	4	3	5	5	5	3
19	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
20	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
21	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	5	2	5	3	3	5	5	5	4
22	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
23	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2	5	2	4	4	5	4	4	4	5
24	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5
25	5	2	2	4	4	4	4	5	3	3	2	2	4	3	5	5	5	5	5	1
26	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	5	3	2	5	5	3	4	4	3	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4
29	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3
30	5	5	2	3	3	4	4	3	3	3	2	5	4	4	4	5	4	4	3	5
31	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	4	5	4	5
32	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
33	3	4	2	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5
34	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
37	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4
39	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
40	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
41	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	3	4	4	5
42	3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
43	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
44	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
49	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4
50	5	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4
51	5	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	5
52	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5
53	5	3	5	3	4	3	2	2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	3
54	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3
55	5	5	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
56	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	5	4	3	2	1	3	3	2	3	1	2	1	3	2	4	1	2	3	5	1
58	2	3	3	5	5	5	5	5	1	3	4	4	4	5	3	1	3	3	3	2
59	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3
61	5	5	5	4	1	4	3	3	4	5	2	4	3	3	4	5	3	3	4	5
62	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
64	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
65	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
66	5	5	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3
67	5	5	1	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3
68	5	4	1	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3
69	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5
70	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	3	1	5	3	4	5	5	5	5	5

71	4	5	5	5	4	4	5	1	4	2	3	5	2	5	4	3	3	4	3	4
72	5	4	5	4	4	3	4	1	2	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	2
73	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	3	4	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	3	
75	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	
76	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	5	2	3	3	2	
77	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	4	4	5	3	
78	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	
79	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	
80	3	3	2	4	2	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	
81	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	
83	5	3	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	
84	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	2	
85	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
86	4	5	2	2	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	1	1	5	4	1	
87	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	5	1	
88	3	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
90	1	4	1	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	3	5	5	5	3	5	
91	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	
94	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	5	
95	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	
97	3	3	4	2	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	
98	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	
99	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	
100	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
101	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	
103	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	
104	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
105	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
106	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
107	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	2	5	4	
109	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
110	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	
111	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	
112	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	4	
113	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
114	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	5	3	
115	3	3	5	4	3	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
116	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	
117	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	2	2	2	3	5	3	
118	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	
119	5	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	
120	3	3	4	4	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	2	4	3	4	5	
122	5	3	3	4	2	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	
123	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
124	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	3	3	5	4	
125	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	5	3	3	
126	4	5	5	5	2	3	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	
127	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	
128	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	
130	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	
131	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
132	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
133	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
135	4	3	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	
136	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
137	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	
138	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
139	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	
140	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
141	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	1	1	5	4	
142	5	5	4	4	4	5	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	5	
143	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	
144	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
145	2	2	2	2	3	3	2	5	3	4	3	5	4	4	3	5	5	5	3	
146	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	
147	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
148	3	3	3	4	3	5	4	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	
149	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	
150	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	
151	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	
152	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	2	3	5	4	5	4	
153	2	5	4	4	3	3	4	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	4	
154	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	
155	5	3	3	2	2	4	3	3	3	2	1	4	4	4	5	3	5	4	4	
156	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	2	3	5	5	4	4	3	3	3	

Anexo 7. Permiso de aplicación de instrumento

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Celendín, 27 de noviembre del 2023

Sr.

QF. Fredy Jesús Aylas Quispe.

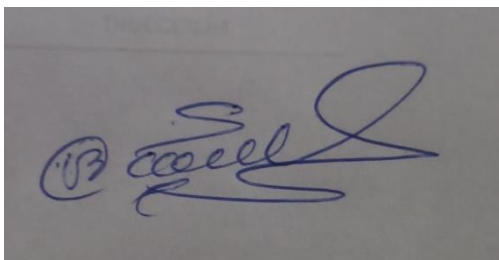
Director del Hospital Celendín

Presente. –

Reciba el saludo de la Bach. **Vílchez Barboza Blanca Evelin**, con código **3616200035** e identificado con **DNI 4109304**, de la Universidad San Pedro, para felicitarle por su exitosa gestión y en esta oportunidad solicitarle el permiso debido para facilitar la ejecución de la investigación titulada “CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL CELENDÍN – 2023”, permitiéndome aplicar los instrumentos de investigación, para obtener información de estricto uso académico.

Agradezco anticipadamente el apoyo a la investigación científica,
Brindándome las facilidades del caso.

Atentamente,



FIRMA

Blanca Evelin Vilchez Barboza

DNI: 4109304

Anexo 8. Formato de publicación en repositorio



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
VILCHEZ BARBOZA BLANCA EVELIN		41093048	evelinvilchez13@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>	Doctorado		
4. Título del Documento de Investigación			
CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL CELENDÍN - 2023			
5. Programa Académico			
ADMINISTRACION			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ² (info: eu-repo/semantics/openAccess)	<input type="checkbox"/>	
		Acceso restringido ⁴ (info: eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.



Huella Digital

Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	08	03	2025

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONYTEC-DECC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento al Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, ním. 32.3).

Anexo 9. Reporte de similitud

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL CELENDÍN – 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	2%
4	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Michigan Technological University Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
19	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	<1 %
21	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
22	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
23	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Universidad Tecnológica de los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
26	Submitted to Universidad Estatal de Milagro Trabajo del estudiante	<1 %
27	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to unjbg Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo